

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

**АРХИТЕКТУРНО-СТРОИТЕЛЬНЫЙ ФАКУЛЬТЕТ**

**УТВЕРЖДАЮ**

Декан архитектурно-  
строительного факультета

доцент

Д.Г. Серый

21.06

2021 г.



**Рабочая программа дисциплины**

**Б1.О.01 Социальные коммуникации. Психология**

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

**Направление**  
**08.04.01 Строительство**

**Направленность (профиль)**  
**Архитектурное проектирование,**  
**реконструкция и геотехническое строительство**

**Уровень высшего образования**  
**магистратура**

**Форма обучения**  
**Очная, заочная**

**Краснодар**  
**2021**

Рабочая программа дисциплины «Социальные коммуникации. Психология» разработана на основе ФГОС ВО 08.04.01 «Строительство» утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ 31.05.2017 г. № 482.

Автор:

канд. психол. наук,  
доцент ВАК



М. Н. Кох

Рабочая программа обсуждена и рекомендована к утверждению решением кафедры педагогики и психологии от 18.03.2020 г., протокол № 7

Заведующий кафедрой  
д-р ист. наук, профессор



В.А. Луговский

Рабочая программа одобрена на заседании методической комиссии архитектурно-строительного факультета от 21.04.2020 г., протокол № 8.

Председатель  
методической комиссии  
кандидат технических  
наук, доцент



А. М. Блягоз

Руководитель  
основной профессиональной  
образовательной программы  
кандидат технических  
наук, профессор



М. Б. Мариничев

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

**Целью** освоения дисциплины «Социальные коммуникации. Психология» является формирование теоретических и практических основ социальной коммуникации как важнейшей составляющей взаимодействия человека в обществе.

### **Задачи дисциплины**

- сформировать научно-обоснованное представление об основных закономерностях и средствах коллективного и межличностного взаимодействия;
- сформировать умение применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном языке, для академического и профессионального взаимодействия с учетом разнообразия культур в сфере межкультурного взаимодействия;
- развитие способности самоорганизации собственной деятельности и ее совершенствования на основе оценки собственных ресурсов и возможностей.

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

**В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:**

УК-3 – Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели;

УК-4 – Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном языке, для академического и профессионального взаимодействия;

УК-5 – Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия;

УК-6 – Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки.

## **3 Место дисциплины в структуре ОПОП ВО**

«Социальные коммуникации. Психология» является дисциплиной обязательной части ОПОП ВО подготовки обучающихся по направлению 08.04.01 Строительство, Программа магистратуры «Архитектурное проектирование, реконструкция и геотехническое строительство»

#### 4 Объем дисциплины (108 часов, 3 зачетные единицы)

Виды учебной работы	Объем, часов	
	Очная	Заочная
<b>Контактная работа</b> в том числе:	40	12
— аудиторная по видам учебных занятий	38	10
— лекции	14	4
— практические	24	6
— внеаудиторная	2	2
— зачет	2	2
<b>Самостоятельная работа</b>	68	96
<b>Итого по дисциплине</b>	108	108

#### 5 Содержание дисциплины

По итогам изучаемой дисциплины обучающиеся сдают зачет.

Дисциплина изучается на 1 курсе, в 1 семестре по очной и заочной форме обучения.

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

№ п/п	Тема. Основные вопросы	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)			
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия	Самостоятельная работа
1	<b>Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной сфере</b> 1.Понятие «общение». 2.Коммуникативный процесс и его элементы. 3.Деловая коммуникация и роль	УК- 3	1	2	4	-	10

№ 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
	эффективного общения в профессиональной сфере.						
2	<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.	УК- 6	1	2	4	-	10
3	<b>Невербальные средства в деловой коммуникации.</b> 1. Язык жестов в межличностном и межкультурном взаимодействии. 2. Средства невербальной коммуникации. Кинесика. Такесика. Проксика в групповом взаимодействии. 3. Интерпретация и контроль невербального поведения.	УК- 6	1	2	4	-	10
4	<b>Конфликты в деловом общении</b> 1. Понятие и структура конфликта. 2. Типы и причины конфликтов в деловом общении. 3. Стратегии взаимодействия в условиях конфликта.	УК- 5	1	2	4	-	10

№ 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
5	<b>Коммуникативные барьеры в деловом общении</b> 1.Понятие «барьеры коммуникации» 2.Виды коммуникативных барьеров 3.Слушание в деловом общении	УК- 5	1	2	2	-	10
6	<b>Манипуляции в деловом общении</b> 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	4	-	10
7	<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- 3	1	2	2	-	8
Итого				14	24	-	68

### Содержание и структура дисциплины по заочной форме обучения

№ п/п	Тема. Основные вопросы	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)			
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия	Самостоятельная работа
1	<b>Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной сфере</b> 1.Понятие «общение». 2.Коммуникативный процесс и его элементы. 3.Деловая коммуникация и роль эффективного общения в профессиональной сфере.	УК- 3	1	2	2	-	15
2	<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.	УК- 6	1	-	2	-	15
3	<b>Невербальные средства в деловой коммуникации.</b> 1.Язык жестов в межличностном и межкультурном взаимодействии. 2.Средства невербальной коммуни-	УК- 6	1	-	4	-	15

№ 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
	кации. Кинесика. Такесика. Проксе- мика в групповом взаимодействии. 3.Интерпретация и контроль невер- бального поведения.						
4	<b>Конфликты в де- ловом общении</b> 1.Понятие и струк- тура конфликта. 2.Типы и причины конфликтов в деловом общении. 3.Стратегии взаи- модействия в усло- виях конфликта.	УК- 5	1	-	4	-	12
5	<b>Коммуникативные барьеры в деловом общении</b> 1.Понятие «барьеры коммуникации» 2.Виды коммуника- тивных барьеров 3.Слушание в деловом общении	УК- 5	1	-	2	-	12
6	<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 защи- та от него.	УК- 4	1	-	4	-	12



№ 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
7	<b>Основные формы делового общения.</b> 1.Деловая беседа в профессиональном взаимодействии. 2.Переговоры в деловой коммуникации 3.Деловое совещание как форма коллективного обсуждения производственных вопросов.	УК- 3	1	2	2	-	15
Итого				4	6	-	96

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

1.М.Н. Кох Деловые коммуникации : учеб. пособие / М.Н. Кох., В. А. Луговский – Краснодар : КубГАУ, 2016. – 141 с. Режим доступа:

[https://edu.kubsau.ru/file.php/119/01\\_peredelka\\_1\\_5AB\\_Uchebnoe\\_posobie\\_Delovye\\_kommunikacii\\_-\\_kopija\\_Vosstanovlen\\_.pdf](https://edu.kubsau.ru/file.php/119/01_peredelka_1_5AB_Uchebnoe_posobie_Delovye_kommunikacii_-_kopija_Vosstanovlen_.pdf)

2.Социальная психология: общение и межличностное взаимодействие : учеб. пособие / Т. В. Петренко. – Краснодар : КубГАУ, 2019. – 86 с. Режим доступа: [https://edu.kubsau.ru/file.php/119/Petrenko\\_Ucheb\\_posobie\\_Soc\\_psikhol\\_1\\_511006\\_v1\\_.PDF](https://edu.kubsau.ru/file.php/119/Petrenko_Ucheb_posobie_Soc_psikhol_1_511006_v1_.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-3– Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	
1	Социальные коммуникации. Психология
2	Производственная практика
2	Технологическая практика

Номер семестра*	Этапы формирования и проверки уровня сформированности компетенций по дисциплинам, практикам в процессе освоения ОПОП ВО
4	Преддипломная практика
4	Производственная практика
4	Проектная практика
4	Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы
УК-4 – Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном языке, для академического и профессионального взаимодействия	
1	Социальные коммуникации. Психология
1	Деловой иностранный язык
1	Основы научных исследований
3	Управление строительной организацией
2	Организация производственной деятельности
1	Учебная практика
1	Ознакомительная практика
2	Производственная практика
4	Научно-исследовательская работа
4	Преддипломная практика
4	Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы
УК-5 – Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	
1	Социальные коммуникации. Психология
2	Производственная практика
4	Преддипломная практика
4	Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы
УК-6 – Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки.	
1	Социальные коммуникации. Психология
2	Производственная практика
2	Технологическая практика
4	Преддипломная практика
4	Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы

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

Планируемые результаты освоения компетенции Индикаторы достижения компетенции	Уровень освоения				Оценочное средство
	неудовлетвори- тельно (минимальный не достигнут)	удовлетвори- тельно (минималь- ный порого- вый)	хорошо (средний)	отлично (высокий)	
УК-3 – Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая команд- ную стратегию для достижения поставленной цели					
УК-3.1. Раз- работка целей команды в соответствии с целями про- екта	Не умеет разрабаты- вать цели команды в соответ- ствии с це- лями проек- та	Умеет на низком уровне раз- рабатывать цели коман- ды в соот- ветствии с целями про- екта	Умеет на до- статочном уровне раз- рабатывать цели коман- ды в соот- ветствии с целями про- екта	На высоком уровне умеет разрабаты- вать цели команды в соответствии с целями проекта	доклад тестирование кейс-задания рубежная кон- трольная работа для за- очной формы обучения вопросы и за- дания к зачету
УК-3.2. Формирова- ние состава команды, определение функцио- нальных и ролевых критериев отбора участников	Не умеет формировать состав ко- манды, определение функцио- нальных и ролевых критериев отбора участников	Умеет на низком уровне фор- мировать состав ко- манды, определение функцио- нальных и ролевых критериев отбора участников	Умеет на до- статочном уровне фор- мировать состав ко- манды, определение функцио- нальных и ролевых критериев отбора участников	На высоком уровне умеет формировать состав ко- манды, определение функцио- нальных и ролевых критериев отбора участников	доклад тестирование кейс-задания рубежная кон- трольная работа для за- очной формы обучения вопросы и за- дания к зачету
УК-3.3. Раз- работка и корректи- ровка плана работы ко- манды	Не умеет разрабаты- вать и кор- ректировать план работы команды	Умеет на низком уровне раз- рабатывать и корректиро- вать план работы ко- манды	Умеет на до- статочном уровне раз- рабатывать и корректиро- вать план работы ко- манды	На высоком уровне умеет разрабаты- вать и кор- ректировать план работы команды	доклад тестирование кейс-задания рубежная кон- трольная работа для за- очной формы обучения вопросы и за- дания к зачету
УК-3.4. Вы- бор правил командной	Не умеет выбирать правила ко-	Умеет на низком уровне вы-	Умеет на до- статочном уровне вы-	На высоком уровне умеет выбирать	доклад тестирование кейс-задания

Планируемые результаты освоения компетенции Индикаторы достижения компетенции	Уровень освоения				Оценочное средство
	неудовлетворительно (минимальный не достигнут)	удовлетворительно (минимальный пороговый)	хорошо (средний)	отлично (высокий)	
работы как основы межличностного взаимодействия	мандной работы как основы межличностного взаимодействия	бирать правила командной работы как основы межличностного взаимодействия	бирать правила командной работы как основы межличностного взаимодействия	правила командной работы как основы межличностного взаимодействия	рубежная контрольная работа для заочной формы обучения вопросы и задания к зачету
УК-3.5. Выбор способов мотивации членов команды с учетом организационных возможностей и личностных особенностей членов команды	Не умеет выбирать способы мотивации членов команды с учетом организационных возможностей и личностных особенностей членов команды	Умеет на низком уровне выбирать способы мотивации членов команды с учетом организационных возможностей и личностных особенностей членов команды	Умеет на достаточном уровне выбирать способы мотивации членов команды с учетом организационных возможностей и личностных особенностей членов команды	На высоком уровне умеет выбирать способы мотивации членов команды с учетом организационных возможностей и личностных особенностей членов команды	доклад тестирование кейс-задания рубежная контрольная работа для заочной формы обучения вопросы и задания к зачету
УК-3.6. Выбор стиля управления работой команды в соответствии с ситуацией	Не умеет выбирать стиль управления работой команды в соответствии с ситуацией	Умеет на низком уровне выбирать стиль управления работой команды в соответствии с ситуацией	Умеет на достаточном уровне выбирать стиль управления работой команды в соответствии с ситуацией	На высоком уровне умеет выбирать стиль управления работой команды в соответствии с ситуацией	доклад тестирование кейс-задания рубежная контрольная работа для заочной формы обучения вопросы и задания к зачету
УК-3.7. Презентация результатов собственной и командной деятельности	Не умеет создавать презентацию результатов собственной и командной деятельности	Умеет на низком уровне создавать презентацию результатов собственной и командной деятельности	Умеет на достаточном уровне создавать презентацию результатов собственной и командной деятельности	На высоком уровне умеет создавать презентацию результатов собственной и командной деятельности	доклад тестирование кейс-задания рубежная контрольная работа для заочной формы обучения вопросы и задания к

Планируемые результаты освоения компетенции Индикаторы достижения компетенции	Уровень освоения				Оценочное средство
	неудовлетвори- тельно (минимальный не достигнут)	удовлетвори- тельно (минималь- ный поро- вый)	хорошо (средний)	отлично (высокий)	
					зачету
УК-3.8. Оцен- ка эффек- тивности ра- боты коман- ды	Не умеет оценивать эффектив- ность рабо- ты команды	Умеет на низком уровне оце- нивать эф- фективность работы ко- манды	Умеет на до- статочном уровне оце- нивать эф- фективность работы ко- манды	На высоком уровне умеет оценивать эффектив- ность рабо- ты команды	доклад тестирование кейс-задания
УК-3.9. Вы- бор страте- гии форми- рования ко- манды и контроль её реализации	Не умеет выбирать стратегии формирова- ния команды и контроль её реализа- ции	Умеет на низком уровне вы- бирать стра- тегии форми- рования команды и контроль её реализации	Умеет на до- статочном уровне вы- бирать стра- тегии форми- рования команды и контроль её реализации	На высоком уровне умеет выбирать стратегии формирова- ния команды и контроль её реализа- ции	доклад тестирование кейс-задания рубежная кон- трольная работа для за- очной формы обучения вопросы и за- дания к зачету
УК-3.10. Контроль реализации стратегиче- ского плана команды	Не умеет контролиро- вать реали- зацию стра- тегического плана ко- манды	Умеет на низком уровне кон- тролировать реализацию стратегиче- ского плана команды	Умеет на до- статочном уровне кон- тролировать реализацию стратегиче- ского плана команды	На высоком уровне умеет контролиро- вать реали- зацию стра- тегического плана ко- манды	доклад тестирование кейс-задания рубежная кон- трольная работа для за- очной формы обучения вопросы и за- дания к зачету
УК-4 - Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном языке, для академического и профессионального взаимодействия					

Планируемые результаты освоения компетенции Индикаторы достижения компетенции	Уровень освоения				Оценочное средство
	неудовлетвори- тельно (минимальный не достигнут)	удовлетвори- тельно (минималь- ный поро- вый)	хорошо (средний)	отлично (высокий)	
УК-4.4 Вы- бор психо- логических способов оказания влияния и противодей- ствия влия- нию в про- цессе акаде- мического и профессио- нального взаимодей- ствия	Не умеет выбирать психологи- ческие спо- собов оказа- ния влияния и противо- действия влиянию в процессе академиче- ского и про- фессиональ- ного взаи- модействия	Умеет на низком уровне вы- бирать пси- хологиче- ские спосо- бов оказания влияния и противодей- ствия влия- нию в про- цессе акаде- мического и профессио- нального взаимодей- ствия	Умеет на до- статочном уровне вы- бирать пси- хологиче- ские спосо- бов оказания влияния и противодей- ствия влия- нию в про- цессе акаде- мического и профессио- нального взаимодей- ствия	На высоком уровне умеет выбирать психологи- ческие спо- собов оказа- ния влияния и противо- действия влиянию в процессе академиче- ского и про- фессиональ- ного взаи- модействия	доклад тестирование кейс-задания рубежная кон- трольная работа для за- очной формы обучения дискуссия вопросы и за- дания к зачету
УК-5 - Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкуль- турного взаимодействия					
УК-5.1 Определение целей и за- дач меж- культурного профессио- нального взаимодей- ствия в условиях различных этнических, религиозных ценностных систем, вы- явление воз- можных проблемных ситуаций	Не умеет определять цели и зада- чи межкуль- турного профессио- нального взаимодей- ствия в условиях различных этнических, религиозных ценностных систем, вы- явление воз- можных проблемных ситуаций	Умеет на низком уровне определять цели и зада- чи межкуль- турного профессио- нального взаимодей- ствия в условиях различных этнических, религиозных ценностных систем, вы- явление воз- можных проблемных ситуаций	Умеет на до- статочном уровне определять цели и зада- чи межкуль- турного профессио- нального взаимодей- ствия в условиях различных этнических, религиозных ценностных систем, вы- явление воз- можных проблемных ситуаций	На высоком уровне умеет определять цели и зада- чи межкуль- турного профессио- нального взаимодей- ствия в условиях различных этнических, религиозных ценностных систем, вы- явление воз- можных проблемных ситуаций	доклад тестирование, кейс-задания рубежная кон- трольная работа для за- очной формы обучения вопросы и за- дания к зачету

Планируемые результаты освоения компетенции Индикаторы достижения компетенции	Уровень освоения				Оценочное средство
	неудовлетвори- тельно (минимальный не достигнут)	удовлетвори- тельно (минималь- ный поро- вый)	хорошо (средний)	отлично (высокий)	
УК-5.2 Вы- бор спосо- бов интегра- ции работ- ников, при- надлежащих к разным культурам, в производ- ственную команду	Не умеет выбирать способы ин- теграции ра- ботников, принадле- жащих к разным культурам, в производ- ственную команду	Умеет на низком уровне вы- бирать спо- собы инте- грации ра- ботников, принадле- жащих к разным культурам, в производ- ственную команду	Умеет на до- статочном уровне вы- бирать спо- собы инте- грации ра- ботников, принадле- жащих к разным культурам, в производ- ственную команду	На высоком уровне умеет выбирать способы ин- теграции ра- ботников, принадле- жащих к разным культурам, в производ- ственную команду	доклад тестирование кейс-задания рубежная кон- трольная работа для за- очной формы обучения вопросы и за- дания к зачету
УК-5.3 Вы- бор способа преодоления коммуника- тивных, об- разователь- ных, этниче- ских, кон- фессиональ- ных барье- ров для межкуль- турного вза- имодействия при решении профессио- нальных за- дач	Не умеет выбирать способы преодоления коммуника- тивных, об- разователь- ных, этниче- ских, кон- фессиональ- ных барье- ров для межкуль- турного вза- имодействия при решении профессио- нальных за- дач	Умеет на низком уровне вы- бирать спо- собы пре- одоления коммуника- тивных, об- разователь- ных, этниче- ских, кон- фессиональ- ных барье- ров для межкуль- турного вза- имодействия при решении профессио- нальных за- дач	Умеет на до- статочном уровне вы- бирать спо- собы пре- одоления коммуника- тивных, об- разователь- ных, этниче- ских, кон- фессиональ- ных барье- ров для межкуль- турного вза- имодействия при решении профессио- нальных за- дач	На высоком уровне умеет выбирать способы преодоления коммуника- тивных, об- разователь- ных, этниче- ских, кон- фессиональ- ных барье- ров для межкуль- турного вза- имодействия при решении профессио- нальных за- дач	доклад тестирование кейс-задания рубежная кон- трольная работа для за- очной формы обучения вопросы и за- дания к зачету

Планируемые результаты освоения компетенции Индикаторы достижения компетенции	Уровень освоения				Оценочное средство
	неудовлетвори- тельно (минимальный не достигнут)	удовлетвори- тельно (минималь- ный поро- вый)	хорошо (средний)	отлично (высокий)	
УК-5.4 Вы- бор способа поведения в поликуль- турном кол- лективе при конфликт- ной ситуа- ции	Не умеет выбирать способы по- ведения в поликуль- турном кол- лективе при конфликт- ной ситуа- ции	Умеет на низком уровне вы- бирать спо- собы пове- дения в по- ликультур- ном коллек- тиве при конфликт- ной ситуа- ции	Умеет на до- статочном уровне вы- бирать спо- собы пове- дения в по- ликультур- ном коллек- тиве при конфликт- ной ситуа- ции	На высоком уровне умеет выбирать способы по- ведения в поликуль- турном кол- лективе при конфликт- ной ситуа- ции	доклад тестирование кейс-задания рубежная кон- трольная работа для за- очной формы обучения вопросы и за- дания к зачету
УК-6- Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки					
УК-6.1 Определение уровня са- мооценки и уровня при- тязаний как основы для выбора при- оритетов собственной деятельно- сти	Не умеет определять уровни са- мооценки и уровня при- тязаний как основы для выбора при- оритетов собственной деятельно- сти	Умеет на низком уровне определять уровни са- мооценки и уровня при- тязаний как основы для выбора при- оритетов собственной деятельно- сти	Умеет на до- статочном уровне определять уровни са- мооценки и уровня при- тязаний как основы для выбора при- оритетов собственной деятельно- сти	На высоком уровне умеет определять уровни са- мооценки и уровня при- тязаний как основы для выбора при- оритетов собственной деятельно- сти	доклад тестирование рубежная кон- трольная работа для за- очной формы обучения вопросы и за- дания к зачету
УК-6.2 Определение приоритетов собственной деятельно- сти, лич- ностного развития и профессио- нального ро- ста	Не умеет определять приоритеты собственной деятельно- сти, лич- ностного развития и профессио- нального ро- ста	Умеет на низком уровне определять приоритеты собственной деятельно- сти, лич- ностного развития и профессио- нального ро- ста	Умеет на до- статочном уровне определять приоритеты собственной деятельно- сти, лич- ностного развития и профессио- нального ро- ста	На высоком уровне умеет определять приоритеты собственной деятельно- сти, лич- ностного развития и профессио- нального ро- ста	доклад тестирование рубежная кон- трольная работа для за- очной формы обучения вопросы и за- дания к зачету



Планируемые результаты освоения компетенции Индикаторы достижения компетенции	Уровень освоения				Оценочное средство
	неудовлетвори- тельно (минимальный не достигнут)	удовлетвори- тельно (минималь- ный поро- вый)	хорошо (средний)	отлично (высокий)	
УК-6.3 Вы- бор техноло- гий целепо- лагания и целедости- жения для постановки целей лич- ностного развития и профессио- нального ро- ста	Не умеет выбирать технологии целеполага- ния и целе- достижения для поста- новки целей личностного развития и профессио- нального ро- ста	Умеет на низком уровне вы- бирать тех- нологии це- леполагания и целедо- стижения для поста- новки целей личностного развития и профессио- нального ро- ста	Умеет на до- статочном уровне вы- бирать тех- нологии це- леполагания и целедо- стижения для поста- новки целей личностного развития и профессио- нального ро- ста	На высоком уровне умеет выбирать технологии целеполага- ния и целе- достижения для поста- новки целей личностного развития и профессио- нального ро- ста	доклад тестирование рубежная кон- трольная работа для за- очной формы обучения вопросы и за- дания к зачету
УК-6.4 Оценка соб- ственных (личност- ных, ситуа- тивных, временных) ресурсов, выбор спо- собов пре- одоления личностных ограничений на пути до- стижения целей	Не умеет оценивать собственные (личност- ных, situa- тивных, временных) ресурсов, выбор спо- собов пре- одоления личностных ограничений на пути до- стижения целей	Умеет на низком уровне оце- нивать соб- ственные (личност- ных, situa- тивных, временных) ресурсов, выбор спо- собов пре- одоления личностных ограничений на пути до- стижения целей	Умеет на до- статочном уровне оце- нивать соб- ственные (личност- ных, situa- тивных, временных) ресурсов, выбор спо- собов пре- одоления личностных ограничений на пути до- стижения целей	На высоком уровне умеет оценивать собственные (личност- ных, situa- тивных, временных) ресурсов, выбор спо- собов пре- одоления личностных ограничений на пути до- стижения целей	доклад тестирование рубежная кон- трольная работа для за- очной формы обучения вопросы и за- дания к зачету
УК-6.5 Оценка тре- бований рынка труда и образова- тельных услуг для выстраива- ния траекто- рии соб- ственного профессио-	Не умеет оценивать требования рынка труда и образова- тельных услуг для выстраива- ния траекто- рии соб- ственного профессио-	Умеет на низком уровне оце- нивать тре- бования рынка труда и образова- тельных услуг для выстраива- ния траекто- рии соб-	Умеет на до- статочном уровне оце- нивать тре- бования рынка труда и образова- тельных услуг для выстраива- ния траекто- рии соб-	На высоком уровне умеет оценивать требования рынка труда и образова- тельных услуг для выстраива- ния траекто- рии соб-	доклад тестирование рубежная кон- трольная работа для за- очной формы обучения вопросы и за- дания к зачету

Планируемые результаты освоения компетенции Индикаторы достижения компетенции	Уровень освоения				Оценочное средство
	неудовлетвори- тельно (минимальный не достигнут)	удовлетвори- тельно (минималь- ный поро- вый)	хорошо (средний)	отлично (высокий)	
нального ро- ста	нального ро- ста	ственного профессио- нального ро- ста	ственного профессио- нального ро- ста	профессио- нального ро- ста	
УК-6.6 Оценка соб- ственного ресурсного состояния, выбор средств кор- рекции ре- сурсного со- стояния	Не умеет оценивать собственные ресурсные состояния, выбор средств кор- рекции ре- сурсного со- стояния	Умеет на низком уровне оце- нивать соб- ственные ресурсные состояния, выбор средств кор- рекции ре- сурсного со- стояния	Умеет на до- статочном уровне оце- нивать соб- ственные ресурсные состояния, выбор средств кор- рекции ре- сурсного со- стояния	На высоком уровне умеет оценивать собственные ресурсные состояния, выбор средств кор- рекции ре- сурсного со- стояния	доклад тестирование рубежная кон- трольная работа для за- очной формы обучения вопросы и задания к зачету
УК-6.7 Оценка ин- дивидуаль- ного лич- ностного по- тенциала, выбор тех- ник самоор- ганизации и само- контроля для реализации собственной деятельно- сти	Не умеет оценивать индивиду- альный лич- ностный по- тенциал, вы- бор техник самооргани- зации и са- моконтроля для реализа- ции соб- ственной де- ятельности	Умеет на низком уровне оце- нивать ин- дивидуаль- ный лич- ностный по- тенциал, вы- бор техник самооргани- зации и са- моконтроля для реализа- ции соб- ственной де- ятельности	Умеет на до- статочном уровне оце- нивать ин- дивидуаль- ный лич- ностный по- тенциал, вы- бор техник самооргани- зации и са- моконтроля для реализа- ции соб- ственной де- ятельности	На высоком уровне умеет оценивать индивиду- альный лич- ностный по- тенциал, вы- бор техник самооргани- зации и са- моконтроля для реализа- ции соб- ственной де- ятельности	доклад тестирование рубежная кон- трольная работа для за- очной формы обучения вопросы и за- дания к зачету

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

#### **Темы докладов**

1. Деловое общение как социально-психологическая проблема
2. Общение как деятельность.
3. Структура общения
4. Цели общения: контактная, информационная, побудительная, координационная, роле- и статусопределяющая.
5. Понятие детонации и коннотации.

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

## Тесты

*УК-3 – Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели*

*1. В общении выделяют аспекты*

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

*2. Особенности человеческого общения является*

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

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

**а) настроить другого человека на контакт**

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

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

а) пригласительный билет

**б) повестка дня**

- в) трудовой договор
- г) рабочая инструкция
- д) должностные обязанности

*5 В организационном плане руководитель во время совещания должен:*

**а) согласовать правила работы**

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

*УК-4 - Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном языке, для академического и профессионального взаимодействия*

*1 Средством воздействия при монологической речи является:*

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

*2 Что из перечисленного не является особенностью внутренней речи :*

- а) сокращенность
- б) отсутствие вокализации
- в) преобладание семантики над фонетикой
- г) местоименность
- д) использование общелитературных слов и различных терминов**

*3 Подготовка к выступлению включает в себя следующие элементы:*

- а) цели и задачи выступления, главная мысль ( месседж)
- б) второй вариант доклада
- в) репетиция перед выступлением
- г) заранее воссоздание условий выступления
- д) поиск ресурсного состояния

*4 Термин «манипуляция» в переводе с латинского означает:*

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

*5. Интерактивный аспект манипуляции проявляется в:*

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

*УК-5 - Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия*

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

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

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

- а) стилистический
- б) фонетический
- в) семантический**
- г) логический
- д) социальный

*3 Факторы, порождающие барьеры в процессе коммуникации*

- а) политические, физические, экономические
- б) социальные, психологические, естественные
- в) нейтральные, личностные, общественные
- г) моральные, ценностные, мотивационные

*4 Совокупными показателями качества деловой речи являются:*

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

*5 Заранее продумывая ход беседы особое внимание важно уделить:*

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

*УК-6- Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки*

*1. Средства общения делятся на*

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

2. К вербальным средствам общения относят

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

3. Стил ь языка, выражающийся в непринужденности речевых форм обращения, отсутствии официальности в обращении, широким употреблением обиходно-бытовой лексики и фразеологии

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

4. Невербальные средства общения - это

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

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

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

## Кейс-задания

УК-3 – Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели

### Задание 1

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

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

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

## **Задание 2**

У вас есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать «тусовки» прямо на рабочем месте. Вы не знаете, какой интерес их объединяет. Что вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы?

*УК-4 - Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном языке, для академического и профессионального взаимодействия*

## **Задание 1**

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

## **Задание 2**

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

## **Задание 3**

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?

## **Задание 4**

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?

## **Задание 5**

Вы приняли на работу молодого способного специалиста, только окончившего престижный институт. Он отлично справляется с работой. Уже закончил несколько проектов, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление по поводу его грубости. Какие замечания и каким образом необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе?

## **Задание 6**

Во время делового взаимодействия с вами ваш сотрудник «вышел из себя», не принимая ваших замечаний по поводу очередного рекламного проекта. Вы не можете позволить подчиненному так себя вести. Ведь это подрывает ваш авторитет. Что вы предпримете?

### **Задание 7**

Ваш заместитель, очень опытный специалист, он действительно знает работу как «свои пять пальцев», практически он незаменим, когда он рядом, вы уверены, что все будет хорошо. Однако вы знаете, что он бесчувственный человек и никакие «человеческие» проблемы его не интересуют. От этого в коллективе последнее время стало тревожно, некоторые коллеги собираются подать заявление об уходе, так как он их обидел. Вы пытались в неформальной беседе с ним это обсудить, но он даже не понимает, о чем вы говорите, его интересует только план и прибыль. Как нужно воздействовать на своего заместителя, чтобы изменить стиль его взаимодействия с персоналом? Что вы предпримете?

*УК-5 - Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия*

### **Задание 1**

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

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.



## **Рубежная контрольная работа для заочной формы обучения**

### **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. Конгруентность личности как условие эффективного общения
3. Понятие «раппорт». Установление раппорта с собеседником в общении

## **Дискуссия**

*УК-4 - Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном языке, для академического и профессионального взаимодействия*

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?

## **Вопросы и задания для проведения промежуточного контроля (зачета)**

*Компетенция: Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели (УК-3)*

### *Вопросы к зачету:*

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

3. Коммуникативный процесс и его элементы.
4. Деловая коммуникация и роль эффективного общения в профессиональной сфере. Характеристика делового общения.
5. Деловая беседа как основная форма делового общения.
6. Виды деловой беседы.
7. Структура деловой беседы.
8. Психологические приемы влияния на партнера.
9. Деловой разговор по телефону.
10. Деловое совещание и заседания.
11. Практика организации и проведения делового совещания. Правила поведения участников совещания.
12. Деловое совещание как форма коллективного обсуждения производственных вопросов.
13. Основные элементы делового совещания. Тема совещания. Повестка совещания. Длительность совещания. Участники совещания.
14. Организация пространственной среды при подготовке совещания. Задачи совещания.
15. Правила контроля за ходом совещания. Правила поведения для участников совещания.
16. Информационные технологии в деловой коммуникации. Информационные компании.
17. Понятие электронных коммуникаций. Глобальная информационная сеть: интернет.

### *Тесты для проведения зачета*

*1. В общении выделяют аспекты*

**а) содержание, цель, средства**

б) цель, правила, сущность

в) средства, взаимодействие

г) нормы, цели, направления

*2. Особенности человеческого общения являются*

**а) наличие жизненно важных сигналов**

б) опосредованность речью

в) опосредованность биологическими потребностями

г) деятельностная основа

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

**а) настроить другого человека на контакт**

б) другой человек знал о его эмоциональном состоянии

в) другой человек пережил его чувства

г) другой человек пережил радость

*4. Средства общения делятся на:*

**а) вербальные и невербальные**

б) мимические и пантомимические

в) материальные и духовные

г) искренние и фальшивые

д) человеческие и животные

*5. К вербальным средствам общения относят:*

а) мимика

б) поза

**в) говорение, слушание**

г)слушание

д)покашливание

е)жесты

*6.Невербальные средства общения - это*

а)компьютер

б)телефон

**в)жесты, мимика, позы**

г)речь

*7.Монолог - это*

а)устная речь

б)письменная речь

в)разговор по телефону

г)ответ на экзамене

**д) высказывание без ориентации на собеседника**

*8.Наиболее эффективной формой общения является*

а)монолог

**б) диалог**

в)спор

г)письменная речь

д)интернет

*9. Коммуникация – это*

**а) обмен информацией**

б)связь

в)система знаков и символов

г)контакт

д)поток информации

*10. В процессе коммуникации человек, направляющий информацию*

а)реципиент

**б) коммуникатор**

в)интервьюер

г)опрашивающий

д)исследователь

УК-4 - Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном языке, для академического и профессионального взаимодействия

*Вопросы к зачету:*

1. Манипуляции в деловом общении.
2. Определение манипуляции, ее признаки, предпосылки и причины.
3. Технология манипуляции.
4. Манипулятивные приемы в деловом общении.
- 5.Организационно-процедурные приемы манипуляции.
6. Манипулятивные приемы психологического характера или психологические уловки.
7. Распознавание манипулятивного воздействия и психологическая защита от него.
8. Спор как характеристика процесса обсуждения проблемы. Цели ведения спора.

9. Дискуссия в деловом общении. Разновидности дискуссии.
10. Compliments в деловом общении.
11. Феномен личного влияния. Самопрезентация как средство воздействия.

### *Тесты для проведения зачета*

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

- а) фасилитация
- б) убеждение
- в) мотивация
- г) атрибуция
- д) **манипуляция**

2. Термин «манипуляция» в переводе с латинского означает

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

3. Интерактивный аспект манипуляции проявляется в

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

4. Какие из приведенных ниже рекомендаций мешают манипуляции

- а) проявление апатии к собеседнику
- б) использование невербальных средства коммуникации
- в) **наличие «третьих лиц»**
- г) в процессе манипуляции не критикуйте объекта манипуляции
- д) добивайтесь, чтобы объект манипуляции вас слушал

5. Технологии рационального поведения в манипуляции - это

- а) **совокупность способов психологического влияния,**
- б) совокупность способов реализации своих целей
- в) **вид скрытого психологического воздействия, ведущее к возбуждению у соперника намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями**
- г) приемы поддержания высокой самооценки в манипулятивном процессе
- д) спокойная реакция на эмоциональные действия соперника

6. Первое правило самоконтроля эмоций заключается в

- а) **спокойной реакции на эмоциональные действия партнера**
- б) переводе темы разговора
- в) отвлечении от ненужной информации
- г) установка на рациональное восприятие соперника

д) попытке понять мотивы соперника

*7. Второе правило самоконтроля эмоций заключается в*

- а) установке на рациональное восприятие соперника
- б) обмене содержанием эмоциональных переживаний в процессе спокойного общения**
- в) в переводе темы разговора
- г) отвлечении от ненужной информации
- д) спокойной реакции на эмоциональные действия соперника

*8. Третье правило самоконтроля эмоций заключается в*

- а) поддержании высокой самооценки в процессе общения у себя и у партнера**
- б) поддержание высокой самооценки только у себя
- в) поддержание высокой самооценки только у партнера
- г) поддержание высокой самооценки в глазах соперника
- д) поддержание высокой самооценки у себя и всяческое унижение, критика соперника

*9. Конфликтогены – это*

- а) слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту**
- б) проявление конфликта
- в) причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности
- г) состояния личности, которые наступают после разрешения конфликта
- д) поведенческие реакции личности в конфликте

*10. Какие из нижеперечисленных приемов манипуляции относятся к психологическим*

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

*УК-5 - Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия*

1. Коммуникативные барьеры в деловом общении.
2. Коммуникативные барьеры в деловом общении. Барьер социально-культурного различия. Барьеры непонимания: фонетический, стилистический, семантический, логический барьер.
3. Коммуникативные барьеры в деловом общении. Барьер отношений, барьер отрицательных эмоций.
4. Значение слушания в деловом общении.
5. Конфликты в деловом общении.
6. Понятие и структура конфликта.
7. Стратегии взаимодействия в условиях конфликта.
8. Репрезентативная система в деловом общении. Визуальная, кинестетическая, аудиальная репрезентативная система.
9. Конгруэнтность как условие эффективности общения личности. Понятие «раппорт».
10. Понятие «ресурсное состояние личности» в деловом общении.

## *Тесты для проведения зачета*

*1. Важнейшими характеристиками конфликта являются*

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

*2. Отличительная черта конфликта*

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

*3. Объективно существующая или воображаемая проблема является*

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

*4. Существующие причины конфликта*

- а) личностные – коллективные причины
- б) нейтральные – аффективные причины
- в) ошибки восприятия
- г) объективные – субъективные причины**

*5. Когда личность противостоит другой личности, это*

- а) межгрупповой конфликт
- б) внутриличностный конфликт
- в) межличностный конфликт**
- г) конфликт между личностью и группой

*6. Одной из причин внутриличностного конфликта сотрудника является*

- а) борьба за использования оборудования (оргтехники)
- б) отвлекающие факторы
- в) противоречивые требования к результату работы сотрудника**
- г) особенности его характера
- д) отсутствие обеденного перерыва

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

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

8. Особенности стиля сотрудничества при разрешении конфликтов являются

- а) игнорирование интересов и позиций оппонентов
- б) обе стороны приобретают искомое за счет некоторых уступок
- в) обе стороны выигрывают**
- г) обе стороны не объективно оценивают ситуацию

9. Особенности стиля компромисса при разрешении конфликтов являются

- а) игнорирование интересов и позиций оппонентов
- б) обе стороны приобретают искомое за счет некоторых уступок**
- в) обе стороны выигрывают
- г) обе стороны проигрывают

10. Если в ситуации конфликта ваша позиция сильнее, чем у оппонента и судьба дальнейшего сотрудничества не играет большой роли, предпочтительный стиль поведения для вас

- а) принуждение**
- б) компромисс
- в) сотрудничество
- г) уклонение
- д) соперничество

*УК-6- Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки*

1. Психологические характеристики личности в деловом общении.
2. Характер личности. Понятие психологического типа личности. Психотипы личности и акцентуация характера.
3. Публичное выступление.
4. Виды речи. Выбор темы. Определение целевой установки. Подбор материала.
5. План речи. Подготовка речи. Конспект. Внешний облик оратора. Голос, произношение, артикуляция, язык.
6. Как завоевать и удержать внимание аудитории. Культура речи делового человека.
7. Понятие «информация» в деловом общении. Методы и приемы работы с информацией.
8. Резюме. Правила составления резюме.
9. Этика деловых отношений в организации.
10. Критика в деловой коммуникации.



## *Тесты для проведения зачета*

*1. Стил ь языка, отличающийся консервативностью, наличием речевых стандартов-клише, шаблонных оборотов*

**а) официально-деловой стиль**

б) научный стиль

в) публицистический стиль

г) разговорная речь

*2. Стил ь языка, отличающийся логической последовательностью изложения, упорядоченной системой связей между частями высказываний, стремлением авторов к точности, сжатости, однозначности выражения*

а) официально-деловой стиль

**б) научный стиль**

в) публицистический стиль

г) разговорная речь

*3. Стил ь языка, характеризующийся языковой функцией воздействия, которая сочетается с чисто информативной функцией, значительной частью которого являются общелитературные слова и различные термины*

а) официально-деловой стиль

б) научный стиль

**в) публицистический стиль**

г) разговорная речь

*4. Стил ь языка, выражающийся в непринужденности речевых форм обращения, отсутствии официальности в обращении, широким употреблением обиходно-бытовой лексики и фразеологии*

а) официально-деловой стиль

б) публицистический стиль

в) литературно-художественный

**г) разговорная речь**

*5. Важное преимущество устной речи в сравнении с письменной*

**а) эмоциональность, образность, наличие обратной связи**

б) использование разнообразных художественных средств

в) использование сложных предложений

г) обязательная логическая последовательность

*6. Убедительность речи определяется*

а) внешним видом говорящего

**б) в свободном владении языком**

в) умением четко и ясно выражать свои мысли

г) статусом собеседника

*7. Характеристики речи, которые определяют ее эффективность*

**а) простота, эмоциональность, чёткость**

б) эмоциональная окрашенность речи, использование выразительных средств

- в) поддержание внимание слушателя
- г) рациональное использование вербальных и невербальных средств

8. *Функции, которые невербальные сообщения выполняют при взаимодействии с вербальными*

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

9. *Функцией невербального сообщения в деловом общении:*

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

10. *Совокупность значимых жестов, мимических и пантомимических движений называется*

- а) кинесика**
- б) такесика
- в) проксемика
- г) экстралингвистика
- д) метасообщение

#### **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.

**Доклад.**

##### **Доклад**

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

Рекомендуется для оценки знаний, умений обучающихся.

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

### Критерии оценки знаний обучающихся при выступлении с докладом

Показатель	Градация	Баллы
Соответствие доклада заявленной теме, цели и задачам проекта	- соответствует полностью	2
	- есть несоответствия (отступления)	1
	- в основном не соответствует	0
Структурированность (организация) доклада, которая обеспечивает понимание его содержания	- структурировано, обеспечивает	2
	- структурировано, не обеспечивает	1
	- не структурировано, не обеспечивает	0
Культура выступления – чтение с листа или рассказ, обращённый к аудитории	- рассказ без обращения к тексту	2
	- рассказ с обращением к тексту	1
	- чтение с листа	0
Доступность доклада о содержании проекта, его целях, задачах, методах и результатах	- доступно без уточняющих вопросов	2
	- доступно с уточняющими вопросами	1
	- недоступно с уточняющими вопросами	0
Целесообразность, инструментальность наглядности, уровень её использования	- целесообразна	2
	- целесообразность сомнительна	1
	- не целесообразна	0
Соблюдение временного регламента доклада (не более 7 минут)	- соблюден (не превышен)	2
	- превышение без замечания	1
	- превышение с замечанием	0
Чёткость и полнота ответов на дополнительные вопросы по существу доклада	- все ответы чёткие, полные	2
	- некоторые ответы нечёткие	1
	- все ответы нечёткие/неполные	0
Владение специальной терминологией по теме проекта, использованной в докладе	- владеет свободно	2
	- иногда был неточен, ошибался	1
	- не владеет	0
Культура дискуссии – умение понять собеседника и аргументировано ответить на его вопросы	- ответил на все вопросы	2
	- ответил на большую часть вопросов	1
	- не ответил на большую часть вопросов	0

### Шкала оценки знаний обучающихся при выступлении с докладом:

Оценка «отлично» – 15-18 баллов.

Оценка «хорошо» – 13-14 баллов.

Оценка «удовлетворительно» – 9-12 баллов.

Оценка «неудовлетворительно» – 0-8 баллов.

### 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.

#### **Тестовые задания**

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

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

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

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

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

#### **Дискуссия**

Дискуссия, диспут – обсуждение спорного вопроса, проблемы.

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

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

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

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

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

**Оценка «неудовлетворительно»** ставится, если: не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопро-

сов; не сформированы компетенции, умения и навыки публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации.

#### **Рубежная контрольная работа (для заочной формы обучения).**

Контрольная работа по дисциплине обучающимися **заочной формы обучения** выполняется после установочной сессии в виде письменного ответа на указанные в индивидуальном задании вопросы, отражающие содержание разделов дисциплины.

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

**Критериями оценки контрольной работы** являются: степень раскрытия сущности вопроса, позволяющей судить об освоении студентом темы или раздела.

**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.

#### **Критерии оценки на зачете**

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

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

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

задач, владеющему необходимыми навыками и приемами выполнения практических работ.

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

**Оценка «неудовлетворительно»** выставляется обучающемуся, не знающему основной части материала учебной программы, допускающему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных учебной программой заданий, неуверенно с большими затруднениями выполняющему практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, который не может продолжить обучение или приступить к деятельности по специальности по окончании университета без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

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

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

### **Основная учебная литература**

1.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>

2.Соколова, О.И. Культура речевой коммуникации : учеб. пособие для бакалавров, специалистов и магистров неязыковых вузов / О.И. Соколова, Н.А. Шабанова, С.М. Федюнина. — 3-е изд., стер. — Москва : ФЛИНТА, 2019. — 135 с. - ISBN 978-5-9765-0720-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1035425>

3.Яскевич, Я. С. Философские проблемы социальной коммуникации: Учебное пособие / Яскевич Я.С. - Мн.:Вышэйшая школа, 2017. - 286 с.: ISBN 978-985-06-2892-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1012905>

### **Дополнительная учебная литература**

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

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

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

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

### **Перечень ЭБС**

<b>№</b>	<b>Наименование</b>	<b>Тематика</b>
1	Znanium.com	Универсальная
2	IPRbook	Универсальная
3	Образовательный портал КубГАУ	Универсальная

### **Перечень интернет сайтов:**

– Официальный сайт научной электронной библиотеки eLIBRARY.RU

[https://www.elibrary.ru/project\\_risc.asp](https://www.elibrary.ru/project_risc.asp):

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

Режим доступа [https://www.elibrary.ru/publisher\\_about.asp?pubsid=11486](https://www.elibrary.ru/publisher_about.asp?pubsid=11486)

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

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

3.Психология. Журнал Высшей школы экономики

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

## **10 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

1.М.Н. Кох Деловые коммуникации : учеб. пособие / М.Н. Кох., В. А. Луговский – Краснодар : КубГАУ, 2016. – 141 с. Режим доступа:

[https://edu.kubsau.ru/file.php/119/01\\_peredelka\\_1\\_5AB\\_Uchebnoe\\_posobie\\_Delovye\\_kommunikacii\\_-\\_kopija\\_Vosstanovlen\\_.pdf](https://edu.kubsau.ru/file.php/119/01_peredelka_1_5AB_Uchebnoe_posobie_Delovye_kommunikacii_-_kopija_Vosstanovlen_.pdf)

2.Социальная психология: общение и межличностное взаимодействие : учеб. пособие / Т. В. Петренко. – Краснодар : КубГАУ, 2019. – 86 с. Режим доступа: [https://edu.kubsau.ru/file.php/119/Petrenko\\_Ucheb\\_posobie\\_Soc\\_psikhol\\_1\\_511006\\_v1\\_.PDF](https://edu.kubsau.ru/file.php/119/Petrenko_Ucheb_posobie_Soc_psikhol_1_511006_v1_.PDF)

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

Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине позволяют: обеспечить взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействие посредством сети "Интернет"; фиксировать ход образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации

по дисциплине и результатов освоения образовательной программы; организовать процесс образования путем визуализации изучаемой информации посредством использования презентаций, учебных фильмов; контролировать результаты обучения на основе компьютерного тестирования.

#### Перечень лицензионного ПО

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

#### Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

№	Наименование	Тематика
1	Научная электронная библиотека eLibrary	Универсальная

## 12 Материально-техническое обеспечение обучения по дисциплине для лиц с ОВЗ и инвалидов

Входная группа в главный учебный корпус оборудован пандусом, кнопкой вызова, тактильными табличками, опорными поручнями, предупреждающими знаками, доступным расширенным входом, в корпусе есть специально оборудованная санитарная комната. Для перемещения инвалидов и ЛОВЗ в помещении имеется передвижной гусеничный ступенькоход. Корпус оснащен противопожарной звуковой и визуальной сигнализацией

№ 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.	Социальные коммуникации. Психология	Помещение №221 ГУК, площадь — 101 м²; посадочных мест 95, учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, в том числе для обучающихся с инвалидностью и ОВЗ специализированная мебель (учебная доска, учебная мебель) , в том числе для обучающихся с инва-	350044, Краснодарский край, г. Краснодар, ул. им. Калинина, 13



№ 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)
		<p>лидностью и ОВЗ;  технические средства обучения, наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий (ноутбук, проектор, экран), в том числе для обучающихся с инвалидностью и ОВЗ  114 ЗОО учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, в том числе для обучающихся с инвалидностью и ОВЗ Помещение №114 ЗОО, посадочных мест — 25; площадь — 43м²; учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, в том числе для обучающихся с инвалидностью и ОВЗ  специализированная мебель(учебная доска, учебная мебель), в том числе для обучающихся с инвалидностью и ОВЗ</p> <p>Помещение №221 ГУК, площадь — 101м²; посадочных мест — 95; учебная аудитория для проведения учебных занятий, для самостоятельной работы обучающихся, в том числе для обучающихся с инвалидностью и ОВЗ  специализированная мебель (учебная доска, учебная мебель), в т.ч для обучающихся с инвалидностью и ОВЗ;  технические средства обучения, наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий (ноутбук, проектор, экран), в т.ч для обучающихся с инвалидностью и ОВЗ;  программное обеспечение: Windows, Office.</p> <p>Помещение №114 ЗОО, площадь — 43м²; посадочных мест — 25; учебная аудитория для проведения учебных занятий, для самостоятельной работы обучающихся, в том числе для обучающихся с инвалидностью и ОВЗ  специализированная мебель (учебная доска, учебная мебель), в том числе для обучающихся с инва-</p>	

№ 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)
		лидностью и ОВЗ	

### 13. Особенности организации обучения лиц с ОВЗ и инвалидов

Для инвалидов и лиц с ОВЗ может изменяться объём дисциплины (модуля) в часах, выделенных на контактную работу обучающегося с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающегося (при этом не увеличивается количество зачётных единиц, выделенных на освоение дисциплины).

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

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

#### Формы контроля и оценки результатов обучения инвалидов и лиц с ОВЗ

Категории студентов с ОВЗ и инвалидностью	Форма контроля и оценки результатов обучения
<i>С нарушением зрения</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– устная проверка: дискуссии, тренинги, круглые столы, собеседования, устные коллоквиумы и др.;</li> <li>– с использованием компьютера и специального ПО: работа с электронными образовательными ресурсами, тестирование, рефераты, курсовые проекты, дистанционные формы, если позволяет острота зрения - графические работы и др.;</li> <li>при возможности письменная проверка с использованием рельефно- точечной системы Брайля, увеличенного шрифта, использование специальных технических средств (тифлотехнических средств): контрольные, графические работы, тестирование, домашние задания, эссе, отчеты и</li> </ul>

	др.
<i>С нарушением слуха</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– письменная проверка: контрольные, графические работы, тестирование, домашние задания, эссе, письменные коллоквиумы, отчеты и др.;</li> <li>– с использованием компьютера: работа с электронными образовательными ресурсами, тестирование, рефераты, курсовые проекты, графические работы, дистанционные формы и др.;</li> </ul> при возможности устная проверка с использованием специальных технических средств (аудиосредств, средств коммуникации, звукоусиливающей аппаратуры и др.): дискуссии, тренинги, круглые столы, собеседования, устные коллоквиумы и др.
<i>С нарушением опорно-двигательного аппарата</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– письменная проверка с использованием специальных технических средств (альтернативных средств ввода, управления компьютером и др.): контрольные, графические работы, тестирование, домашние задания, эссе, письменные коллоквиумы, отчеты и др.;</li> <li>– устная проверка, с использованием специальных технических средств (средств коммуникаций): дискуссии, тренинги, круглые столы, собеседования, устные коллоквиумы и др.;</li> </ul> с использованием компьютера и специального ПО (альтернативных средств ввода и управления компьютером и др.): работа с электронными образовательными ресурсами, тестирование, рефераты, курсовые проекты, графические работы, дистанционные формы предпочтительнее обучающимся, ограниченным в передвижении и др.

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

В ходе проведения промежуточной аттестации предусмотрено:

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

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

## **Специальные условия, обеспечиваемые в процессе преподавания дисциплины**

**Студенты с нарушениями зрения**

- предоставление образовательного контента в текстовом электронном формате, позволяющем переводить плоскочечатную информацию в аудиальную или тактильную форму;
- возможность использовать индивидуальные устройства и средства, позволяющие адаптировать материалы, осуществлять приём и передачу информации с учетом индивидуальных особенностей и состояния здоровья студента;
- предоставление возможности предкурсового ознакомления с содержанием учебной дисциплины и материалом по курсу за счёт размещения информации на корпоративном образовательном портале;
- использование чёткого и увеличенного по размеру шрифта и графических объектов в мультимедийных презентациях;
- использование инструментов «лупа», «прожектор» при работе с интерактивной доской;
- озвучивание визуальной информации, представленной обучающимся в ходе занятий;
- обеспечение раздаточным материалом, дублирующим информацию, выводимую на экран;
- наличие подписей и описания у всех используемых в процессе обучения рисунков и иных графических объектов, что даёт возможность перевести письменный текст в аудиальный;
- обеспечение особого речевого режима преподавания: лекции читаются громко, разборчиво, отчётливо, с паузами между смысловыми блоками информации, обеспечивается интонирование, повторение, акцентирование, профилактика рассеивания внимания;
- минимизация внешнего шума и обеспечение спокойной аудиальной обстановки;
- возможность вести запись учебной информации студентами в удобной для них форме (аудиально, аудиовизуально, на ноутбуке, в виде пометок в заранее подготовленном тексте);
- увеличение доли методов социальной стимуляции (обращение внимания, апелляция к ограничениям по времени, контактные виды работ, групповые задания и др.) на практических и лабораторных занятиях;
- минимизирование заданий, требующих активного использования зрительной памяти и зрительного внимания;
- применение поэтапной системы контроля, более частый контроль выполнения заданий для самостоятельной работы.

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

- возможность использовать специальное программное обеспечение и специальное оборудование и позволяющее компенсировать двигатель-

ное нарушение (коляски, ходунки, трости и др.);

- предоставление возможности предкурсового ознакомления с содержанием учебной дисциплины и материалом по курсу за счёт размещения информации на корпоративном образовательном портале;
- применение дополнительных средств активизации процессов запоминания и повторения;
- опора на определенные и точные понятия;
- использование для иллюстрации конкретных примеров;
- применение вопросов для мониторинга понимания;
- разделение изучаемого материала на небольшие логические блоки;
- увеличение доли конкретного материала и соблюдение принципа от простого к сложному при объяснении материала;
- наличие чёткой системы и алгоритма организации самостоятельных работ и проверки заданий с обязательной корректировкой и комментариями;
- увеличение доли методов социальной стимуляции (обращение внимания, апелляция к ограничениям по времени, контактные виды работ, групповые задания др.);
- обеспечение беспрепятственного доступа в помещения, а также пребывания них;
- наличие возможности использовать индивидуальные устройства и средства, позволяющие обеспечить реализацию эргономических принципов и комфортное пребывание на месте в течение всего периода учёбы (подставки, специальные подушки и др.).

### **Студенты с нарушениями слуха (глухие, слабослышащие, позднооглохшие)**

- предоставление образовательного контента в текстовом электронном формате, позволяющем переводить аудиальную форму лекции в плоскопечатную информацию;
- наличие возможности использовать индивидуальные звукоусиливающие устройства и сурдотехнические средства, позволяющие осуществлять приём и передачу информации; осуществлять взаимобратный перевод текстовых и аудиофайлов (блокнот для речевого ввода), а также запись и воспроизведение зрительной информации.
- наличие системы заданий, обеспечивающих систематизацию вербального материала, его схематизацию, перевод в таблицы, схемы, опорные тексты, глоссарий;
- наличие наглядного сопровождения изучаемого материала (структурно-логические схемы, таблицы, графики, концентрирующие и обобщающие информацию, опорные конспекты, раздаточный материал);
- наличие чёткой системы и алгоритма организации самостоятельных

работ и проверки заданий с обязательной корректировкой и комментариями;

- обеспечение практики опережающего чтения, когда студенты заранее знакомятся с материалом и выделяют незнакомые и непонятные слова и фрагменты;

- особый речевой режим работы (отказ от длинных фраз и сложных предложений, хорошая артикуляция; четкость изложения, отсутствие лишних слов; повторение фраз без изменения слов и порядка их следования; обеспечение зрительного контакта во время говорения и чуть более медленного темпа речи, использование естественных жестов и мимики);

- чёткое соблюдение алгоритма занятия и заданий для самостоятельной работы (называние темы, постановка цели, сообщение и запись плана, выделение основных понятий и методов их изучения, указание видов деятельности студентов и способов проверки усвоения материала, словарная работа);

- соблюдение требований к предъявляемым учебным текстам (разбивка текста на части; выделение опорных смысловых пунктов; использование наглядных средств);

- минимизация внешних шумов;

- предоставление возможности соотносить вербальный и графический материал; комплексное использование письменных и устных средств коммуникации при работе в группе;

- сочетание на занятиях всех видов речевой деятельности (говорения, слушания, чтения, письма, зрительного восприятия с лица говорящего).

### **Студенты с прочими видами нарушений**

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

- наличие возможности использовать индивидуальные устройства и средства, позволяющие осуществлять приём и передачу информации;

- наличие системы заданий, обеспечивающих систематизацию вербального материала, его схематизацию, перевод в таблицы, схемы, опорные тексты, глоссарий;

- наличие наглядного сопровождения изучаемого материала;

- наличие чёткой системы и алгоритма организации самостоятельных работ и проверки заданий с обязательной корректировкой и комментариями;

- обеспечение практики опережающего чтения, когда студенты заранее знакомятся с материалом и выделяют незнакомые и непонятные слова и фрагменты;

- предоставление возможности соотносить вербальный и графический материал; комплексное использование письменных и устных средств коммуникации при работе в группе;

- сочетание на занятиях всех видов речевой деятельности (говорения, слушания, чтения, письма, зрительного восприятия с лица говорящего);

- предоставление образовательного контента в текстовом электронном формате;
- предоставление возможности предкурсового ознакомления с содержанием учебной дисциплины и материалом по курсу за счёт размещения информации на корпоративном образовательном портале;
- возможность вести запись учебной информации студентами в удобной для них форме (аудиально, аудиовизуально, в виде пометок в заранее подготовленном тексте).
- применение поэтапной системы контроля, более частый контроль выполнения заданий для самостоятельной работы,
- стимулирование выработки у студентов навыков самоорганизации и самоконтроля;
- наличие пауз для отдыха и смены видов деятельности по ходу занятия.