

1 Цель и задачи освоения дисциплины

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

Задачи дисциплины

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

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

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

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

Обобщенная трудовая функция

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

Трудовая функция

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

Руководство работой бригады по техническому обслуживанию и ремонту кабельных линий электропередачи

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

Обобщенная трудовая функция

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

Трудовая функция

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

Руководство работой бригады по техническому обслуживанию и ремонту воздушных линий электропередачи

Обобщенная трудовая функция

Документальное сопровождение деятельности по техническому обслуживанию и ремонту воздушных линий электропередачи

Трудовая функция

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

Ведение документации по техническому обслуживанию и ремонту воздушных линий электропередачи

Обобщенная трудовая функция

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

Трудовая функция

Мониторинг технического состояния воздушных линий электропередачи

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

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

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

Обобщенная трудовая функция

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

Трудовая функция

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

Руководство работой бригад по техническому обслуживанию и ремонту оборудования подстанций

Обобщенная трудовая функция

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

Трудовая функция

Мониторинг технического состояния оборудования подстанций

Обоснование планов и программ технического обслуживания и ремонта оборудования подстанций

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

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

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

3 Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

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

4 Объем дисциплины (72 часа, 36 зачетных единиц)

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

5 Содержание дисциплины

По итогам изучаемой дисциплины обучающиеся сдают зачет.
Дисциплина изучается на 1 курсе, в 1 семестре.

Содержание и структура дисциплины по очной форме обучения

№ п/ п	Тема. Основные вопросы	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)			
				Лекции	Практиче- ские заня- тия	Лаборатор- ные заня- тия	Самостоя- тельная работа
	Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной сфере 1.Понятие общения. 2.Коммуникативный процесс и его элементы. 3.Деловая коммуникация и роль эффективного общения в профессиональной сфере.	УК- 4	1	2	2	-	4
	Вербальные средства в деловой коммуникации 1.Человеческая речь как источник информации. 2. Стили письма и речи: 3. Значение и акцент, правописание, грамматика и пунктуация в речевой коммуникации. Подтекст	УК- 4	1	2	-	-	4
	Невербальные средства в деловой коммуникации. 1.Язык жестов в деловом общении. 2.Средства невербальной коммуникации. Кинесика. Такесика. Проксемика. 3.Интерпретация и	УК- 4	1	2	2	-	4

№ п/ п	Тема. Основные вопросы	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)			
				Лекции	Практиче- ские заня- тия	Лаборатор- ные заня- тия	Самостоя- тельная работа
	контроль невер- бального поведе- ния.						
	Конфликты в де- ловом общении 1.Понятие и струк- тура конфликта. 2.Типы и причины конфликтов в дело- вом общении. 3.Стратегии взаи- модействия в усло- виях конфликта.	УК- 4	1	2	2	-	4
	Коммуникатив- ные барьеры в де- ловом общении 1.Понятие «барь- еры коммуника- ции» 2.Виды коммуни- кативных барьеров 3.Слушание в дело- вом общении	УК- 4	1	2	-	-	4
	Манипуляции в деловом общении 1.Определение ма- нипуляции ее при- знаки, предпосылки и причины. 2. Технология ма- нипуляции. 3. Манипулятивные приемы в деловом общении. 4.Распознавание манипулятивного воздействия и пси- хологическая за- щита от него.	УК- 4	1	2	2	-	4
	Собеседование в деловом общении 1. Собеседование как коммуника- тивный канал в	УК- 4	1	2	2		4

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

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

1. Луговский В.А. Деловые коммуникации: учебное пособие / Луговский В.А., Кох М.Н. –Краснодар: КубГАУ, 2016. – 89 с. <http://edu.kubsau.ru/>
2. Кох М.Н. Деловые коммуникации: метод. рекомендации по выполнению самостоятельных работ / сост. М.Н. Кох. – Краснодар: КубГАУ, 2016.– 30 с. <https://kubsau.ru/education/chairs/psychology/publications/>
3. Сысоева Л.В. Деловые коммуникации: практикум 1 часть. Краснодар: 2016. 77с. https://edu.kubsau.ru/file.php/119/posobie_po_delovym_kommunikacijam.pdf
4. Сысоева Л.В. Деловые коммуникации: методические указания/ Л.В. Сысоева. – Краснодар: КубГАУ, 2018. 44с. <https://kubsau.ru/upload/iblock/385/38591a7bc9d89d8c9f3fc3442d959b27.pdf>

7 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

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

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

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

Планируемые результаты освоения компе- тенции Индика- торы достиже- ния компетен- ции	Уровень освоения				Оценочное средство
	неудовлетвори- тельно (минимальный)	удовлетвори- тельно (пороговый)	хорошо (средний)	отлично (высокий)	
УК-4 – Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государствен- ном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)					
ИД-1УК-4					
Знать:		Фрагментар- ное	В целом успешное, но		кейс-задания

Планируемые результаты освоения компетенции Индикаторы достижения компетенции	Уровень освоения				Оценочное средство
	неудовлетворительно (минимальный)	удовлетворительно (пороговый)	хорошо (средний)	отлично (высокий)	

методику выбора на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемых стилей делового общения, вербальных и невербальных средств взаимодействия с партнерами Уметь: выбирать на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемые стили делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами. Владеть: методикой выбора на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемых стилей делового общения, вербальных	Отсутствуют знания о методике выбора на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемых стилей делового общения, вербальных и невербальных средств взаимодействия с партнерами Отсутствует умение выбирать на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемые стили делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами. Не владеет методикой выбора на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемых стилей делового общения, вербальных	знание методики выбора на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемых стилей делового общения, вербальных и невербальных средств взаимодействия с партнерами Фрагментарное умение выбирать на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемые стили делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами. Фрагментарные навыки владения методикой выбора на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемых стилей делового общения,	содержащее отдельные пробелы знание методики выбора на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемых стилей делового общения, вербальных и невербальных средств взаимодействия с партнерами В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы умение выбирать на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемые стили делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами. Хорошие навыки владения, но содержащие некоторые пробелы методикой выбора на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемых стилей делового общения,	Высокий уровень знания методики выбора на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемых стилей делового общения, вербальных и невербальных средств взаимодействия с партнерами Высокий уровень умения выбирать на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемые стили делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами. Высокий уровень владения методикой выбора на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемых стилей делового общения,	контрольная работа тестирование доклад дискуссия деловая игра устный опрос
---	--	--	--	---	---

Планируемые результаты освоения компетенции Индикаторы достижения компетенции	Уровень освоения				Оценочное средство
	неудовлетворительно (минимальный)	удовлетворительно (пороговый)	хорошо (средний)	отлично (высокий)	
ных и невербальных средств взаимодействия с партнерами	ных и невербальных средств взаимодействия с партнерами	ных, вербальных и невербальных средств взаимодействия с партнерами	ных, вербальных и невербальных средств взаимодействия с партнерами	ных стилей делового общения, вербальных и невербальных средств взаимодействия с партнерами	
<i>ИД-2УК-4</i> Знать: основы информационно-коммуникационных технологий при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках Уметь: использовать информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных	Отсутствуют знания основ информационно-коммуникационных технологий при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках Отсутствует умение использовать информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой	Фрагментарные знания основ информационно-коммуникационных технологий при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках Фрагментарное умение использовать информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе	В целом хорошие, но содержащее отдельные пробелы знания основ информационно-коммуникационных технологий при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы умение использовать информационно-коммуникационные технологии при	Высокий уровень знаний основ информационно-коммуникационных технологий при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках Высокий уровень умения использовать информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой инфор-	кейс-задания контрольная работа тестирование доклад дискуссия деловая игра устный опрос

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

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

Планируемые результаты освоения компетенции Индикаторы достижения компетенции	Уровень освоения				Оценочное средство
	неудовлетворительно (минимальный)	удовлетворительно (пороговый)	хорошо (средний)	отлично (высокий)	

ства в академической коммуникации общения.	для сотрудничества в академической коммуникации общения.	для сотрудничества в академической коммуникации общения.	диалогического общения для сотрудничества в академической коммуникации общения.	для сотрудничества в академической коммуникации общения.	
Уметь: демонстрировать интегративные умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения.	Отсутствует умение демонстрировать интегративные умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения.	Фрагментарные умения демонстрировать интегративные умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения.	Хорошие умения демонстрировать интегративные умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения.	Высокий уровень умения демонстрировать интегративные умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения.	
Владеть: способностью интегративного умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения:	Не владеет способностью интегративного умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения:	Фрагментарное владение способностью интегративного умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения:	Средний уровень владения способностью интегративного умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения:	Высокий уровень владения способностью интегративного умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения:	

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

Кейс-задания

Тема: Манипуляции в деловом общении

Ситуация 1

Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных, критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, она отделяется молчанием. Вам это

неприятно, вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь. Что можно предпринять, чтобы изменить ситуацию?

Ситуация 2

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

Тема: Коммуникативные барьеры в деловом общении

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

Ситуация.

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

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

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

Вопросы

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

Задания для контрольной работы

Тема 1 Понятие о коммуникации

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

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

1. Понятие общения.

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

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

Тема 3 Вербальные средства в деловой коммуникации

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

2. Стили письма и речи: официально-деловой, научный, публицистический, разговорная речь.

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

Подтекст

Тема 4 Значение речи в процессе общения

1. Виды речи. Проблемы восприятия устной речи.

2. Вербальный и невербальный язык.

3. Символы в общении.

4. Виды коммуникаций в организации.

Тема 3 Невербальные средства в деловой коммуникации.

1. Язык жестов в деловом общении.

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

3. Коммуникативные барьеры в деловом общении

Тема 4 Слушание в деловой коммуникации

1. Умение слушать. Трудности эффективного слушания

2. Обратная связь.

3. Понятие о барьерах общения.

Тема 5 Конфликты в деловом общении

1. Понятие и структура конфликта.

2. Типы и причины конфликтов в деловом общении.

3. Стратегии взаимодействия в условиях конфликта.

Тема 6 Психологические характеристики личности в деловом общении

1. Темперамент и его проявление в деловом общении.

2. Характер личности. Понятие психологического типа личности.

3. Психологические типы К.Г. Юнга.

Тема 7 Манипуляции в деловом общении

1. Определение манипуляции в деловом общении: признаки, предпосылки и причины.

2. Технология манипуляции. Манипулятивные приемы в деловом общении. 3. Распознавание манипулятивного воздействия и психологическая защита от него.

Тема 8 Публичное выступление

1. Подготовка публичного выступления

2. Внешний облик оратора. Голос. Произношение. Артикуляция. Язык.

3. Как завоевать и удержать внимание аудитории. Культура речи делового человека.

Тема 9 Деловая беседа как основная форма делового общения

1. Виды деловой беседы.

2. Структура деловой беседы. Вопросы собеседников и их психологическая сущность. Общение по телефону.

3. Собеседование в деловом общении

Тема 10 Деловое совещание и заседания. Практика организации и проведение

1. Деловое совещание как форма коллективного обсуждения производственных вопросов.

2. Основные элементы делового совещания. Задачи совещания.

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

Тема 11 Информация в деловых коммуникациях.

1. Информация в деловых коммуникациях.

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

3. Информационные кампании.

Тема 12 Этика деловых отношений

1.Универсальные этические и психологические нормы и принципы. 2.Профессиональная этика: сущность, классификация, функции

3.Корпоративная культура. Деловой этикет.

Тема 13. Репрезентативная система в деловой коммуникации

1. Ведущие репрезентативные системы: аудиальная, визуальная, кинестетическая

2.Конгруэнтность личности как условие эффективного общения

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

Тесты

(приведено несколько заданий)

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

В общении выделяют аспекты

+: содержание, цель, средства

-: цель, правила, сущность

-: средства, взаимодействие

-: нормы, цели, направления

Особенностями человеческого общения является

-: наличие жизненно важных сигналов

+: опосредованность речью

-: опосредованность биологическими потребностями

-: деятельностьная основа

Человек передает другому человеку свое эмоциональное состояние для того чтобы

+: настроить другого человека на контакт

-: другой человек знал о его эмоциональном состоянии

-: другой человек пережил его чувства

-: другой человек пережил радость

-: побудить другого человека к деятельности

Тема 2. Вербальные средства в деловой коммуникации

Средства общения делятся на

+: вербальные и невербальные

-: мимические и пантомимические

-: материальные и духовные

-: искренние и фальшивые

-: человеческие и животные

К вербальным средствам общения относят

- : мимика
- : поза
- +: говорение, слушание
- : слушание
- : покашливание
- : жесты

Тема 3 Невербальные средства в деловой коммуникации.

Невербальные средства общения - это

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

Монолог - это

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

Тема 4 Конфликты в деловом общении

Наиболее эффективной формой общения является

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

Коммуникация – это

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

Тема 5 Коммуникативные барьеры в деловом общении

В процессе коммуникации человек, направляющий информацию

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

Декодификация- это

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

Говорить на одном языке, понимать общий смысл сказанного помогает

- : коммуникативный процесс
- : перцептивная сторона общения
- +: сходная система кодификации-декодификации

- : единая логика
- : наличие взаимодействия
- Реципиент сообщения склонен
- : легко менять свои установки
- : объективно расшифровывать сообщение
- +: проявлять избирательность восприятия

Тема 6 Манипуляции в деловом общении

Избирательность восприятия обусловлена

- +: личностными особенностями человека
- : означает сознательный отбор стимулов
- : облегчает понимание

Идентификация это

- : оценка своих способностей
- +: понимание другого на основе попытки поставить себя на его место
- : осознание связей между субъектами общения
- : готовность поступить в соответствии со сложившейся ситуацией
- : осознание индивидом того, как он воспринимается партнёром по общению

Тема 7 Собеседование в деловом общении

Приём в социальной перцепции помогающий прочувствовать, эмоционально понять другого

- : идентификация
- : аттракция
- : каузальная атрибуция
- : рефлексия
- +: эмпатия

Процесс построения образа другого на базе типовых, шаблонных представлений называется

- : эмпатией
- : идентификацией
- : рефлексией
- +: стереотипизацией

Установки:

- : определяются только нашими манерами и убеждениями
- +: являются результатами тех влияний, которым мы подвергаемся с детства
- : с большим трудом изменяются после 5 лет жизни
- : представляют собой элемент предубеждений и стереотипизаций

Темы докладов

1. Деловое общение как социально-психологическая проблема
2. Общение как деятельность.
3. Структура общения
4. Цели общения: контактная, информационная, побудительная, координационная, роле- и статусопределяющая.
5. Понятие детонации и коннотации.
6. Прямые смыслы высказывания и скрытые подтексты.
7. Письменная речь, ее средства.
8. Паралингвистика и ее средства.
9. Управление пространством и временем как средство коммуникации.

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

Дискуссия

Тема: Манипуляция в деловых коммуникациях

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

Деловые игры

Тема: Невербальные средства в деловой коммуникации.

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

1. Вы как руководитель должны отчитать подчиненного за не выполненное вовремя задание, сорванные сроки. Куда Вы посадите подчиненного, как разместите за столом? Проиграйте примерный диалог с подчиненным, разместив его за столом так, как считаете наиболее эффективным для решения данного вопроса....
2. Вы как руководитель вынуждены обратиться к подчиненному с просьбой личного характера, как разместитесь за столом? Проиграйте примерный диалог с подчиненным, разместив его за столом так, как считаете наиболее эффективным для решения данного вопроса....
3. Вы работаете вместе с подчиненным над каким-то проектом, выполняете совместное задание, как разместитесь за столом? Проиграйте примерный диалог с подчиненным, разместив его за столом так, как считаете наиболее эффективным для решения данного вопроса....
4. Вы принимаете подчиненного, который обращается с очередной просьбой взять отпуск за свой счет, но Вы в курсе, что из-за отпуска пострадает коллектив, часть дел надо будет перераспределить, что снизит эффективность работы отдела, как разместитесь за столом? Проиграйте примерный диалог с подчиненным, разместив его за столом так, как считаете наиболее эффективным для решения данного вопроса....

Вопросы к зачету

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

1. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной сфере
2. Понятие общения. Коммуникация, перцепция и интеракция как составные элементы процесса общения.
3. Коммуникативный процесс и его элементы.
4. Деловая коммуникация и роль эффективного общения в профессиональной сфере.
5. Вербальные средства в социальной коммуникации.
6. Человеческая речь как источник информации. Речевые средства общения.
7. Стили письма и речи. Официально-деловой стиль.
8. Стили письма и речи. Научный стиль.
9. Стили письма и речи. Публицистический стиль.
10. Стили письма и речи. Разговорный стиль.
11. Невербальные средства в деловой коммуникации.
12. Язык жестов в социальных коммуникациях.
13. Средства невербальной коммуникации.
14. Коммуникативные барьеры в социальных коммуникациях.
15. Коммуникативные барьеры в деловом общении. Барьер социально-культурного различия. Барьеры непонимания: фонетический, стилистический, семантический, логический барьер.

17. Значение слушания в социальных коммуникациях.
18. Конфликты в деловом общении
19. Понятие и структура конфликта.
20. Стратегии взаимодействия в условиях конфликта.
21. Репрезентативная система в деловом общении. Визуальная, кинестетическая, аудиальная репрезентативная система
22. Конгруэнтность как условие эффективности общения личности. Понятие «рапорт».
23. Понятие «ресурсное состояние личности» в социальных коммуникациях.
27. Психологические характеристики личности в социальных коммуникациях
28. Характер личности. Понятие психологического типа личности. Психотипы личности и акцентуация характера.
29. Манипуляции в социальных коммуникациях.
30. Определение манипуляции ее признаки, предпосылки и причины.
31. Технология манипуляции.
32. Манипулятивные приемы в социальных коммуникациях.
33. Организационно-процедурные приемы манипуляции.
34. Манипулятивные приемы психологического характера или психологические уловки.
35. Распознавание манипулятивного воздействия и психологическая защита от него.
36. Публичное выступление
37. Деловая беседа как форма коммуникации
38. Деловой разговор по телефону.
39. Деловое совещание и заседания.
40. Практика организации и проведения делового совещания
41. Организация пространственной среды при подготовке совещания. Задачи совещания.
42. Правила контроля за ходом совещания. Правила поведения для участников совещания.

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

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

Кейс-задания

Результат выполнения кейс-задания оценивается с учетом следующих критериев:

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

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

Оценка «отлично» – при наборе в 5 баллов.

Оценка «хорошо» – при наборе в 4 балла.

Оценка «удовлетворительно» – при наборе в 3 балла.

Оценка «неудовлетворительно» – при наборе в 2 балла.

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

Критерии оценки знаний студента при написании контрольной работы

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

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

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

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

Тестовые задания

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

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

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

Оценка «неудовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа студента 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».

Доклад.

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

Цель подготовки доклада:

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

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

Таблица - Лист оценки доклада-презентации

Критерий	Минимальный ответ «2»	Изложенный, раскрытый от- вет «3»	Законченный, полный ответ «4»	Образцовый, примерный, достойный подражания ответ «5»	Оценка
Раскрытие проблемы	Проблема не раскрыта, от- сутствуют вы- воды	Проблема рас- крыта не полно- стью. Выводы не сделаны или не обоснованы	Проблема рас- крыта. Прове- ден анализ про- блемы без до- полнительной литературы. Не все выводы сделаны или не все обоснованы	Проблема рас- крыта полно- стью. Прове- ден анализ проблемы с привлечением дополнитель- ной литера- туры. Выводы обоснованы	
Представле- ние	Представляе- мая информа- ция логически не связана. Не использованы профессио- нальные тер- мины	Представленная информация не систематизиро- вана или непо- следовательна. Использованы 1-2 профессио- нальных тер- мина	Представлен- ная информа- ция системати- зирована и по- следовательна. Использовано более 2 профес- сиональных терминов	Представлен- ная информа- ция системати- зирована, по- следовательна и логически связана. Ис- пользовано бо- лее 5 профес- сиональных терминов	
Оформле- ние	Не использо- ваны информа- ционные техно- логии. Более 4 ошибок в пред- ставляемой ин- формации	Использованы информацион- ные технологии частично. 3-4 ошибки в пред- ставляемой ин- формации	Использованы информацион- ные техноло- гии. Не более 2 ошибок в пред- ставленной ин- формации	Широко ис- пользованы информацион- ные техноло- гии. Отсут- ствуют ошибки в представляе- мой информа- ции	
Ответы на вопросы	Нет ответов на вопросы	Только ответы на элементар- ные вопросы	Ответы на во- просы полные или частично полные	Ответы на во- просы полные с приведением примеров и по- яснений	
Итоговая оценка					

Дискуссия

Дискуссия, диспут – обсуждение спорного вопроса, проблемы.

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

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

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

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

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

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

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

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

Критерии оценивания выполнения заданий деловой игры:

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

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

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

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

Опрос

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

Критерии оценки знаний обучаемых при проведении опроса

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

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

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

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

8 Перечень основной и дополнительной учебной литературы

Основная учебная литература

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

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

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

Дополнительная учебная литература

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

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

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

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

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

9 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Перечень ЭБС

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

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

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

10 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

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

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

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

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

Перечень лицензионного ПО

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

Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

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

12. Материально-техническое обеспечение 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 ступень-коход. 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	2	3	4
	Основы деловой коммуникации	<i>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</i> <i>специализированная мебель (учебная доска, учебная мебель) , в том числе для обучающихся с инвалидностью и ОВЗ;</i> <i>технические средства обучения, наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий (ноутбук, проектор, экран), в том числе для обучающихся с инвалидностью и ОВЗ</i>	350044, г. Краснодар, ул. им. Калинина д. 13, здание главного учебного корпуса
	Основы деловой коммуникации	<i>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</i> <i>специализированная мебель(учебная доска, учебная мебель), в том числе для обучающихся с инвалидностью и ОВЗ</i>	350044, г. Краснодар, ул. им. Калинина д. 13, здание корпуса зооинженерного факультета

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>	– устная проверка: дискуссии, тренинги, круглые столы, собеседования, устные коллоквиумы и др.; – с использованием компьютера и специального ПО: работа с электронными образовательными ресурсами, тестирование, рефераты, курсовые проекты, дистанционные формы, если позволяет острота зрения - графические работы и др.; при возможности письменная проверка с использованием рельефно-точечной системы Брайля, увеличенного шрифта, использование специальных технических средств (тифлотехнических средств): контрольные, графические работы, тестирование, домашние задания, эссе, отчеты и др.
<i>С нарушением слуха</i>	– письменная проверка: контрольные, графические работы, тестирование, домашние задания, эссе, письменные коллоквиумы, отчеты и др.; – с использованием компьютера: работа с электронными образовательными ресурсами, тестирование, рефераты, курсовые проекты, графические работы, дистанционные формы и др.; 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>	– письменная проверка с использованием специальных технических средств (альтернативных средств ввода, управления компьютером и др.): контрольные, графические работы, тестирование, домашние задания, эссе, письменные коллоквиумы, отчеты и др.; – устная проверка, с использованием специальных технических средств (средств коммуникаций): дискуссии, тренинги, круглые столы, собеседования, устные коллоквиумы и др.; 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 плоскостную информацию в аудиальную или тактильную форму;
- возможность использовать индивидуальные устройства и средства, позволяющие адаптировать материалы, осуществлять приём и передачу информации с учетом индивидуальных особенностей и состояния здоровья студента;
- предоставление возможности предкурсового ознакомления с содержанием учебной дисциплины и материалом по курсу за счёт размещения информации на корпоративном образовательном портале;
- использование чёткого и увеличенного по размеру шрифта и графических объектов в мультимедийных презентациях;
- использование инструментов «лупа», «прожектор» при работе с интерактивной доской;

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

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

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

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

Студенты с нарушениями слуха (глухие, слабослышащие, позднооглохшие)

- предоставление образовательного контента в текстовом электронном формате, позволяющем переводить аудиальную форму лекции в плоскостную информацию;
- наличие возможности использовать индивидуальные звукоусиливающие устройства и сурдотехнические средства, позволяющие осуществлять приём и передачу информации; осуществлять взаимообратный перевод текстовых и аудиофайлов (блокнот для речевого ввода), а также запись и воспроизведение зрительной информации.
- наличие системы заданий, обеспечивающих систематизацию 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.