

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

Факультет энергетики  
Педагогика и психологии



УТВЕРЖДЕНО:  
Декан, Руководитель подразделения  
Шевченко А.А.  
(протокол от 22.04.2024 № 27)

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)  
« ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ»**

Уровень высшего образования: бакалавриат

Направление подготовки: 13.03.02 Электроэнергетика и электротехника

Направленность (профиль): Электроснабжение

Квалификация (степень) выпускника: Бакалавр

Форма обучения: очная

Год набора: 2024

Срок получения образования: 4 года

Объем: в зачетных единицах: 2 з.е.  
в академических часах: 72 ак.ч.

**Разработчики:**

Старший преподаватель, кафедры педагогики и психологии  
Сысоева Л.В.

Рабочая программа дисциплины (модуля) составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки Направление подготовки: 13.03.02 Электроэнергетика и электротехника, утвержденного приказом Минобрнауки России от 28.02.2018 №144, с учетом трудовых функций профессиональных стандартов: "Работник по техническому обслуживанию и ремонту кабельных линий электропередачи", утвержден приказом Минтруда России от 03.10.2022 № 605н; "Работник по техническому обслуживанию и ремонту воздушных линий электропередачи", утвержден приказом Минтруда России от 04.06.2018 № 361н; "Работник по обслуживанию оборудования подстанций электрических сетей", утвержден приказом Минтруда России от 31.08.2021 № 611н; "Специалист по проектированию систем электроснабжения объектов капитального строительства", утвержден приказом Минтруда России от 30.08.2021 № 590н.

**Согласование и утверждение**

№	Подразделение или коллегиальный орган	Ответственное лицо	ФИО	Виза	Дата, протокол (при наличии)
1	Электрических машин и электропривода	Председатель методической комиссии/совета	Стрижков И.Г.	Согласовано	22.04.2024, № 27
2	Педагогики и психологии	Заведующий кафедрой, руководитель подразделения, реализующего ОП	Лесных Ю.Г.	Согласовано	24.04.2024, № 8

## **1. Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)**

Цель освоения дисциплины - формирование знаний по проблеме деловой коммуникации, умений и навыков организации и проведения различных форм деловой коммуникации, основ коммуникативной компетентности в профессиональной деятельности

Задачи изучения 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. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

*Компетенции, индикаторы и результаты обучения*

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

УК-4.1 Выбирает на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами

*Знать:*

УК-4.1/Зн1 методику выбора на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемых стилей делового общения, вербальных и невербальных средств взаимодействия с партнерами

*Уметь:*

УК-4.1/Ум1 выбирать на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемые стили делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами.

*Владеть:*

УК-4.1/Нв1 методикой выбора на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемых стилей делового общения, вербальных и невербальных средств взаимодействия с партнерами

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

*Уметь:*

УК-4.2/Ум1 использовать информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках

*Владеть:*

УК-4.2/Нв1 информационно-коммуникационными технологиями при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках

УК-4.3 Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках

*Знать:*

УК-4.3/Зн1 формы деловой переписки, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках

*Уметь:*

УК-4.3/Ум1 вести деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках

*Владеть:*

УК-4.3/Нв1 способностью вести деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках

УК-4.4 Демонстрирует интегративные умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения:

- внимательно слушая и пытаясь понять суть идей других, даже если они противоречат собственным воззрениям;
- уважая высказывания других как в плане содержания, так и в плане формы;
- критикуя аргументированно и конструктивно, не задевая чувств других;
- адаптируя речь и язык жестов к ситуациям взаимодействия

*Знать:*

УК-4.4/Зн1 интегративные умения для использования диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения

*Уметь:*

УК-4.4/Ум1 демонстрировать интегративные умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения

*Владеть:*

УК-4.4/Нв1 способностью интегративного умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения

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

*Знать:*

УК-4.5/Зн1 основы перевода профессиональных текстов с иностранного (-ых) на государственный язык и обратно

*Уметь:*

УК-4.5/Ум1 выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного (-ых) на государственный язык и обратно

*Владеть:*

УК-4.5/Нв1 умениями по выполнению перевод профессиональных текстов с иностранного (-ых) на государственный язык и обратно

### **3. Место дисциплины в структуре ОП**

Дисциплина (модуль) «Деловые коммуникации» относится к обязательной части образовательной программы и изучается в семестре(ах): 1.

В процессе изучения дисциплины студент готовится к видам профессиональной деятельности и решению профессиональных задач, предусмотренных ФГОС ВО и образовательной программой.

### **4. Объем дисциплины и виды учебной работы**

Период обучения	Общая трудоемкость (часы)	Общая трудоемкость (ЗЕТ)	Контактная работа (часы, всего)	Внеаудиторная контактная работа (часы)	Зачет (часы)	Лекционные занятия (часы)	Практические занятия (часы)	Самостоятельная работа (часы)	Промежуточная аттестация (часы)
Первый семестр	72	2	35	1		18	16	37	Зачет
Всего	72	2	35	1		18	16	37	

## 5. Содержание дисциплины

### 5.1. Разделы, темы дисциплины и виды занятий (часы промежуточной аттестации не указываются)

Наименование раздела, темы	Всего	Внеаудиторная контактная работа	Лекционные занятия	Практические занятия	Самостоятельная работа	Планируемые результаты обучения, соответствующие результатам освоения программы
<b>Раздел 1. Деловые коммуникации в профессиональной сфере</b>	<b>72</b>	<b>1</b>	<b>18</b>	<b>16</b>	<b>37</b>	УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-4.4 УК-4.5
Тема 1.1. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной сфере	8		2	2	4	
Тема 1.2. Вербальные средства в деловой коммуникации	6		2		4	
Тема 1.3. Невербальные средства в деловой коммуникации.	8		2	2	4	
Тема 1.4. Конфликты в деловом общении	8		2	2	4	
Тема 1.5. Коммуникативные барьеры в деловом общении	8		2	2	4	
Тема 1.6. Манипуляции в деловом общении	8		2	2	4	
Тема 1.7. Собеседование в деловом общении	8		2	2	4	
Тема 1.8. Деловая беседа как основная форма делового общения. Деловые совещания	8		2	2	4	
Тема 1.9. Публичное выступление	10	1	2	2	5	

<b>Итого</b>	<b>72</b>	<b>1</b>	<b>18</b>	<b>16</b>	<b>37</b>	
--------------	-----------	----------	-----------	-----------	-----------	--

## 5. Содержание разделов, тем дисциплин

### **Раздел 1. Деловые коммуникации в профессиональной сфере**

**(Внеаудиторная контактная работа - 1ч.; Лекционные занятия - 18ч.; Практические занятия - 16ч.; Самостоятельная работа - 37ч.)**

*Тема 1.1. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной сфере*

*(Лекционные занятия - 2ч.; Практические занятия - 2ч.; Самостоятельная работа - 4ч.)*

1. Понятие общения.
2. Коммуникативный процесс и его элементы.
3. Деловая коммуникация и роль эффективного общения в профессиональной сфере.

*Тема 1.2. Вербальные средства в деловой коммуникации*

*(Лекционные занятия - 2ч.; Самостоятельная работа - 4ч.)*

1. Человеческая речь как источник информации.
2. Стили письма и речи
3. Значение и акцент, правописание, грамматика и пунктуация в речевой коммуникации. Подтекст

*Тема 1.3. Невербальные средства в деловой коммуникации.*

*(Лекционные занятия - 2ч.; Практические занятия - 2ч.; Самостоятельная работа - 4ч.)*

1. Язык жестов в деловом общении.
2. Средства невербальной коммуникации. Кинесика. Такесика. Проксемика.
3. Интерпретация и контроль невербального поведения

*Тема 1.4. Конфликты в деловом общении*

*(Лекционные занятия - 2ч.; Практические занятия - 2ч.; Самостоятельная работа - 4ч.)*

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

*Тема 1.5. Коммуникативные барьеры в деловом общении*

*(Лекционные занятия - 2ч.; Практические занятия - 2ч.; Самостоятельная работа - 4ч.)*

1. Понятие «барьеры коммуникации»
2. Виды коммуникативных барьеров
3. Слушание в деловом общении

*Тема 1.6. Манипуляции в деловом общении*

*(Лекционные занятия - 2ч.; Практические занятия - 2ч.; Самостоятельная работа - 4ч.)*

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

### Тема 1.7. Собеседование в деловом общении

(Лекционные занятия - 2ч.; Практические занятия - 2ч.; Самостоятельная работа - 4ч.)

1. Собеседование как коммуникативный канал в деловом общении. Типы собеседований.
2. Методики проведения собеседований. Практика организации и проведения.
3. Типичные ошибки на собеседовании.

### Тема 1.8. Деловая беседа как основная форма делового общения. Деловые совещания

(Лекционные занятия - 2ч.; Практические занятия - 2ч.; Самостоятельная работа - 4ч.)

1. Виды деловой беседы.
2. Структура деловой беседы.
3. Деловое совещание как форма коллективного обсуждения производственных вопросов

### Тема 1.9. Публичное выступление

(Внеаудиторная контактная работа - 1ч.; Лекционные занятия - 2ч.; Практические занятия - 2ч.; Самостоятельная работа - 5ч.)

1. Подготовка публичного выступления. Структура публичной речи
2. Как завоевать и удержать внимание аудитории.
3. Культура речи делового человека

## 6. Оценочные материалы текущего контроля

### Раздел 1. Деловые коммуникации в профессиональной сфере

Форма контроля/оценочное средство: Задача

Вопросы/Задания:

1. Прочитайте задание и укажите последовательность действий. Ответ заполнить в таблице.

1 2 3 4

Укажите правильную последовательность действий при критике работы, выполненной работником:

- а) Совместная разработка стратегии решения проблемы
- б) Обсуждение допущенных ошибок
- в) Позитивная оценка
- г) Принятие решения

2. Прочитайте задание и установите соответствие. Ответ заполнить в таблице.

1 2 3 4 5

Найдите соответствие между типом реагирования человека в конфликте и мотивацией субъекта конфликта:

Характеристика феномена психологии человека:

1. Активно-оборонительное поведение и/или самоутверждения в конфликте
2. Мотив достижения цели с хорошо развитым самоконтролем просоциального поведения.
3. Ориентация на сохранение статуса своего «Я» при сохранении социальной пассивности и непризнанию наличия внешнего конфликта.
4. Ориентация на сохранение социальных отношений, осознание наличия внешнего конфликта и попытка к нему приспособиться.
5. Мотивация к сохранению социальных отношений в ущерб общей цели и задачам.

Тип реагирования человека в конфликте:

- а) избегание
- б) сотрудничество
- в) приспособление

- г) соперничество
- д) компромисс

3. Прочитайте задание и установите соответствие. Ответ заполнить в таблице.

1 2 3 4

Найдите соответствие между типом коммуникативного барьера и характеристикой ситуации общения:

Характеристика ситуации общения:

1. Чувство, которое вызывает коммуникатор, передается и на сообщаемую им информацию
2. Любое полученное сообщение преломляется через призму личного опыта партнера по общению
3. Недостатки речи собеседника: неправильное произношение звуков, слишком тихая /громкая речь, «проглатывание» слов.
4. Несоответствии стиля речи коммуникатора и ситуации общения.

Тип коммуникативного барьера:

- а) барьер отношений
- б) стилистический барьер
- в) барьер субъективной интерпретации смысла информации
- г) фонетический барьер

4. Прочитайте задание и установите соответствие. Ответ заполнить в таблице.

1 2 3 4

Найдите соответствие между ситуацией общения и актуальным стилем речи:

Характеристика ситуации общения:

1. Совещание в организации
2. Обсуждении новой технологии обработки информации
3. Выступление руководителя на корпоративном празднике по случаю юбилея организации.
4. Беседа руководителя с подчиненным по поводу конфликтной ситуации в отделе.

Стиль речи:

- а) публицистический
- б) разговорная речь
- в) официально-деловой стиль
- г) научный стиль

5. Прочитайте задание и установите соответствие. Ответ заполнить в таблице.

1 2 3 4 5

Найдите соответствие между типом собеседника и его описательной характеристикой:

1. Очень приятный собеседник, добродушный, трудолюбивый, инициативный, оптимистичный, поддерживает инициативу руководства.
2. Собеседник часто выходит за рамки профессиональной беседы, проявляет нетерпеливость, несогласие, обсуждает на повышенных тонах, возбужден и раздражителен.
3. Собеседник уверен, что знает все наилучшим образом, любит высказаться по каждому поводу с высоты своего драгоценного мнения, на все имеет свой ответ.
4. Собеседник слишком словоохотлив, не прочь поговорить на отвлеченные темы, никуда не торопится, поэтому ему не жаль бесполезно потраченного времени, часто прерывает ход беседы незначительными дополнениями.
5. Собеседник проявляет неуверенность, особенно в публичных выступлениях, предпочитает отсидеться в уголке, промолчать, чтобы не чувствовать себя глупо.

Типы собеседников:

- а) Вздорный собеседник
- б) Всезнайка
- в) Болтун
- г) Трусишка
- д) Позитивный

6. Решите ситуационную задачу

Ваш подчиненный визуал (а может Ваш вышестоящий руководитель), каким образом Вы

будете строить общение с ним, чтобы донести соответствующую информацию (проект, творческая идея, оригинальная концепция...). Что важно учесть в дистанции, манере говорить, внешней презентации, словах?

7. Решите ситуационную задачу

Ваш подчиненный кинестет (а может Ваш вышестоящий руководитель), каким образом Вы будете строить общение с ним, чтобы донести соответствующую информацию (проект, творческая идея, оригинальная концепция...). Что важно учесть в дистанции, манере говорить, внешней презентации, словах?

8. Решите ситуационную задачу

Ваш подчиненный аудиал (а может Ваш вышестоящий руководитель), каким образом Вы будете строить общение с ним, чтобы донести соответствующую информацию (проект, творческая идея, оригинальная концепция...). Что важно учесть в дистанции, манере говорить, внешней презентации, словах?

9. Решите ситуационную задачу

Ваш подчиненный дигитал (а может Ваш вышестоящий руководитель), каким образом Вы будете строить общение с ним, чтобы донести соответствующую информацию (проект, творческая идея, оригинальная концепция...). Что важно учесть в дистанции, манере говорить, внешней презентации, словах?

10. Выберите один ответ из предложенных и обоснуйте его выбор

Выберите адекватный вариант поведения (комбинация из 3 позиций) в трансакции «Ребенка»:

- а) проявляет чувство обиды, подчиняется
- б) требует, рассуждает, анализирует
- в) осуждает, учит, покровительствует

11. Выберите один ответ из предложенных и обоснуйте его выбор

Укажите наиболее верную стратегию поведения в конфликте, в ситуации, когда вы обладаете достаточным авторитетом и властью, имеете ресурс противостоять; когда вы находитесь в критической ситуации, требующей молниеносно быстрого реагирования; когда у вас нет другого выбора

- а) Компромисс
- б) Сотрудничество
- в) Соперничество
- г) Избегание
- д) Уход

12. Впишите ответ.

Близким к идентификации механизмом восприятия является \_\_\_\_\_. Это не рациональное осмысление проблем другого человека, а способность к глубокому эмоциональному контакту и сопереживанию другому, помогающая глубже понять его и откликнуться на его нужды и проблемы

13. Впишите ответ. Приведите обоснование

Видение себя глазами партнера по общению это \_\_\_\_\_, благодаря данному механизму....

14. Выберите несколько из предложенных ответов и обоснуйте выбор

Повестка совещания – письменный документ, заранее рассылаемый участникам совещания, содержит следующую информацию:

- а) тема совещания;
- б) цель совещания;
- в) перечень обсуждаемых вопросов;
- г) фамилии, должность докладчиков;
- д) дальнейшие действия руководства
- е) директивы со стороны руководства

## 7. Оценочные материалы промежуточной аттестации

*Первый семестр, Зачет*

*Контролируемые ИДК: УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-4.4 УК-4.5*

Вопросы/Задания:

1. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной сфере
2. Коммуникативный процесс и его элементы
3. Перцептивная сторона общения: понятие, особенности
4. Интерактивная сторона общения: понятие, особенности
5. Деловая коммуникация и роль эффективного общения в профессиональной сфере
6. Вербальные средства в социальной коммуникации
7. Человеческая речь как источник информации. Речевые средства общения
8. Стили письма и речи. Официально-деловой стиль
9. Стили письма и речи. Научный стиль
10. Стили письма и речи. Публицистический стиль
11. Стили письма и речи. Разговорный стиль
12. Невербальные средства в деловой коммуникации
13. Язык жестов в социальных коммуникациях
14. Средства невербальной коммуникации
15. Коммуникативные барьеры в социальных коммуникациях
16. Барьеры непонимания: фонетический, стилистический, семантический, логический барьер
17. Барьер социально-культурных различий. Социально-психологические барьеры
18. Значение слушания в социальных коммуникациях
19. Конфликты в деловом общении: объективные и субъективные причины
20. Понятие и структура конфликта
21. Динамика конфликта

22. Стратегии взаимодействия в условиях конфликта
23. Репрезентативная система в деловом общении. Визуальная, кинестетическая, аудиальная репрезентативная система
24. Конгруэнтность как условие эффективности общения личности. Понятие «раппорт».
25. Понятие «ресурсное состояние личности» в социальных коммуникациях
26. Психологические характеристики личности в социальных коммуникациях
27. Характер личности. Понятие психологического типа личности. Психотипы личности и акцентуация характера
28. Манипуляции в социальных коммуникациях
29. Определение манипуляции ее признаки, предпосылки и причины
30. Технология манипуляции
31. Манипулятивные приемы в социальных коммуникациях
32. Организационно-процедурные приемы манипуляции
33. Манипулятивные приемы психологического характера или психологические уловки
34. Распознавание манипулятивного воздействия и психологическая защита от него
35. Публичное выступление
36. Деловая беседа как форма коммуникации
37. Деловой разговор по телефону
38. Деловое совещание и заседания
39. Организация пространственной среды при подготовке совещания. Задачи совещания
40. Правила контроля за ходом совещания. Правила поведения для участников совещания
41. Подготовка публичного выступления. Структура публичной речи
42. Приемы управления вниманием аудитории
43. Культура речи делового человека

## 8. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

### 8.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

#### *Основная литература*

1. Кривоко́ра, Е.И. Деловые коммуникации: Учебное пособие / Е.И. Кривоко́ра. - 1 - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2022. - 190 с. - 978-5-16-100957-4. - Текст: электронный. // Общество с ограниченной ответственностью «ЗНАНИУМ»: [сайт]. - URL: <https://znanium.com/cover/1819/1819407.jpg> (дата обращения: 20.02.2024). - Режим доступа: по подписке
2. Лисс, Э.М. Деловые коммуникации: Учебник / Э.М. Лисс, А.С. Ковальчук. - 4 - Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2023. - 343 с. - 978-5-394-05383-2. - Текст: электронный. // Общество с ограниченной ответственностью «ЗНАНИУМ»: [сайт]. - URL: <https://znanium.com/cover/2082/2082503.jpg> (дата обращения: 20.02.2024). - Режим доступа: по подписке
3. Деловые коммуникации: краткий курс лекций: учебное пособие / Загороднюк Е. В., Иваненко Н. С., Исакова О. В., Щербакова Л. И.. - Новочеркасск: ЮРГПУ (НПИ), 2021. - 107 с. - 978-5-9997-0787-1. - Текст: электронный. // RuSpLAN: [сайт]. - URL: <https://e.lanbook.com/img/cover/book/292232.jpg> (дата обращения: 21.02.2024). - Режим доступа: по подписке

#### *Дополнительная литература*

1. Захарова,, И. В. Деловые коммуникации: практикум / И. В. Захарова,. - Деловые коммуникации - Саратов: Ай Пи Ар Медиа, 2019. - 141 с. - 978-5-4497-0198-5. - Текст: электронный. // IPR SMART: [сайт]. - URL: <https://www.iprbookshop.ru/86469.html> (дата обращения: 20.02.2024). - Режим доступа: по подписке
2. СЫСОЕВА Л.В. Деловые коммуникации: практикум / СЫСОЕВА Л.В.. - Краснодар: , 2016. - 78 с. - Текст: непосредственный.
3. Когнитивные механизмы невербальной коммуникации / ред. В. А. Барабанщикова. - Когнитивные механизмы невербальной коммуникации - Москва: Когито-Центр, 2017. - 360 с. - 978-5-89353-510-5. - Текст: электронный. // IPR SMART: [сайт]. - URL: <https://www.iprbookshop.ru/88075.html> (дата обращения: 20.02.2024). - Режим доступа: по подписке
4. Горина,, Е. В. Коммуникативные технологии манипуляции в СМИ и вопросы информационной безопасности: учебно-методическое пособие / Е. В. Горина,; под редакцией Э. В. Чепкина. - Коммуникативные технологии манипуляции в СМИ и вопросы информационной безопасности -Екатеринбург: Уральский федеральный университет, ЭБС АСВ, 2016. - 68 с. - 978-5-7996-1807-0. - Текст: электронный. // IPR SMART: [сайт]. - URL: <https://www.iprbookshop.ru/66538.html> (дата обращения: 20.02.2024). - Режим доступа: по подписке
5. ПЕТРЕНКО Т.В. Конфликтология : практические аспекты регулирования и профилактики социально-трудовых конфликтов: учеб. пособие / ПЕТРЕНКО Т.В., Бунтовский С.Ю., Бунтовская Л.Л.. - Краснодар: КубГАУ, 2018. - 186 с. - 978-5-00097-718-7. - Текст: непосредственный.
6. Колесникова,, Г. И. Позитивное общение без манипуляции: учебное пособие / Г. И. Колесникова,. - Позитивное общение без манипуляции - Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. - 198 с. - 978-5-4486-0274-0. - Текст: электронный. // IPR SMART: [сайт]. - URL: <https://www.iprbookshop.ru/73622.html> (дата обращения: 20.02.2024). - Режим доступа: по подписке

### 8.2. Профессиональные базы данных и ресурсы «Интернет», к которым обеспечивается доступ обучающихся

*Профессиональные базы данных*

Не используются.

*Ресурсы «Интернет»*

1. <http://elibrary.ru> - Российский индекс научного цитирования (РИНЦ)
2. <http://edu.kubsau.local> - Образовательный портал КубГАУ

### **8.3. Программное обеспечение и информационно-справочные системы, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине**

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 программного обеспечения:

- 1 Microsoft Windows - операционная система.
- 2 Microsoft Office (включает Word, Excel, Power Point) - пакет офисных приложений.

Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

- 1 Гарант - правовая, <https://www.garant.ru/>
- 2 Консультант - правовая, <https://www.consultant.ru/>
- 3 Научная электронная библиотека eLibrary - универсальная, <https://elibrary.ru/>

Доступ к сети Интернет, доступ в электронную информационно-образовательную среду университета.

*Перечень программного обеспечения*

*(обновление производится по мере появления новых версий программы)*

Не используется.

*Перечень информационно-справочных систем*

*(обновление выполняется еженедельно)*

Не используется.

### **8.4. Специальные помещения, лаборатории и лабораторное оборудование**

Университет располагает на праве собственности или ином законном основании материально-техническим обеспечением образовательной деятельности (помещениями и оборудованием) для реализации программы бакалавриата, специалитета, магистратуры по Блоку 1 "Дисциплины (модули)" и Блоку 3 "Государственная итоговая аттестация" в соответствии с учебным планом.

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде университета из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", как на территории университета, так и вне его. Условия для функционирования электронной информационно-образовательной среды могут быть созданы с использованием ресурсов иных организаций.

Лекционный зал

3эл

Проектор длиннофокусный Optoma X341 DLP (Full 3D) - 0 шт.  
штанга для В/пр SMS Projector CL V500-750 - 0 шт.  
экран настенно-потолочного крепления Luma AV(1: 1) - 0 шт.

Учебная аудитория

008эл

акустическая система - 1 шт.

## **9. Методические указания по освоению дисциплины (модуля)**

Учебная работа по направлению подготовки осуществляется в форме контактной работы с преподавателем, самостоятельной работы обучающегося, текущей и промежуточной аттестаций, иных формах, предлагаемых университетом. Учебный материал дисциплины структурирован и его изучение производится в тематической последовательности. Содержание методических указаний должно соответствовать требованиям Федерального государственного образовательного стандарта и учебных программ по дисциплине. Самостоятельная работа студентов может быть выполнена с помощью материалов, размещенных на портале поддержки Moodle.

## **10. Методические рекомендации по освоению дисциплины (модуля)**

Дисциплина "Деловые коммуникации" ведётся в соответствии с календарным учебным планом и расписанием занятий по неделям. Темы проведения занятий определяются тематическим планом рабочей программы дисциплины.

Методические указания к проведению семинаров различных видов

Семинар - деловая игра

Подготовка к деловой игре предусматривает:

- разработку сценария с описанием имитационной и дидактической моделей, правил и системы оценивания участников деловой игры;
- ознакомление обучаемых с целью, задачами и методикой деловой игры;
- распределение обязанностей между участниками деловой игры по ролевым функциям и подготовке методического сопровождения;
- постановку задач по изучению необходимой литературы.

Подготовка к деловой игре осуществляется на семинарском занятии

При организации деловой игры необходимо контролировать последовательность прохождения каждого этапа занятия и времени на его отработку.

Целесообразно проводить деловую игру по следующим этапам:

1. Ввод обучаемых в игру (ориентирование на цели, задачи; интеллектуальная разминка; введение в игровую ситуацию).
2. Работа в командах по отработке вводных, решению логических задач по сценарию занятия в режиме интерактивного общения и взаимодействия.
3. Заслушивание докладов лидеров команд о принятых решениях на основе анализа игровой ситуации.
4. Обсуждение логической обоснованности решений команд и их оценка экспертной группой.
5. Обобщение полученных результатов, разработка итоговых документов (игрового продукта)

командами.

#### 6. Подведение итогов деловой игры.

При проведении деловой игры необходимо решить следующие методические задачи:

1. Организация взаимодействия в командах при обсуждении и принятии решений.
2. Достижение согласованности действий обучаемых в выборе путей достижения цели.
3. Поддержание атмосферы доброжелательности и взаимной поддержки в процессе обмена знаниями, идеями, способами деятельности.
4. Побуждение обучаемых к самостоятельному поиску правильного решения логической задачи.
5. Создание условий для активного вовлечения в процесс обучения всех участников деловой игры, состязания команд.
6. Обеспечение оперативного и адекватного индивидуального и группового оценивания деятельности обучаемых.
7. Контроль времени и порядка выполнения плана занятия.
8. Поддержание необходимого уровня интеллектуальной и эмоциональной напряженности.
9. Минимизация вмешательства преподавателя в процесс деловой игры.
10. Обязательность подведения итогов с объявлением команды-победительницы и выставлением оценки каждому участнику деловой игры.

При оценивании результатов деловой игры целесообразно руководствоваться следующими критериями: общая активность, степень организованности, интеллектуальная активность, качество принимаемых решений, степень инициативности и реальный вклад каждого участника деловой игры, эмоциональная напряженность, характер взаимодействия при разработке и принятии решений.

#### Семинар с элементами проблемности

На семинарах такого вида проблемные ситуации, подобранные преподавателем, побуждают обучающихся самостоятельно искать ответы на поставленные вопросы и активно при этом рассуждать.

В структуре данного семинара выделяют следующие элементы: учебная проблема, проблемная ситуация, проблемный вопрос. При выстраивании занятия преподаватель объединяет эти элементы так, чтобы привлечь внимание аудитории, активизировать совместный поиск решения. Вопросы, рассматриваемые на семинаре, могут быть поставлены игровым методом подачи. В его основе лежит реальная ситуация, отражающая будущую профессию обучающихся.

По ходу семинарского занятия в целях поддержания дискуссии преподаватель задает аудитории уточняющие или наводящие вопросы. При этом стоит отметить, что стандартные постановки вопроса «Кто из вас хотел бы дополнить?» или «У кого есть вопросы?» не несут желаемого эффекта. Вопросы должны нести проблемный характер, предусматривающий несколько вариантов развития ситуации. Цель таких вопросов – вскрыть противоречие. Конечно же, подготовка проблемных вопросов требует дополнительной эрудиции педагога, предполагает его методическое мастерство.

Конечная цель проведения проблемных семинаров – углубленное изучение темы. Они приводят сразу к нескольким результатам: активизируют работу студентов на занятии, исключают бесполезные высказывания и предположения, придают мыслям направленность и идею. Нужно понимать, что семинар, основанный на раскрытии противоречий, получится познавательным и интересным.

#### Семинар с использованием конкретных ситуаций

Метод основан на том, что в процессе семинара преподавателем создаются конкретные профессиональные ситуации. Обучающимся требуется провести углубленный анализ обозначенной ситуации и осуществить практическое решение данной задачи. Метод отличается своей многогранностью, он несет в себе функции изучения, исследования, обучения, оценки, воспитания, развития и т.д..

Решая предложенную задачу, обучающимся приходится действовать, как в реальной практике. Им нужно провести анализ, основываясь на прошлом опыте, а также применить те средства, которые были получены ими во время учебного процесса. Важным в этом процессе является то, что обучающиеся замечают неэффективность некоторых методов анализа, точек зрения, критериев оценки, которые ими использовались ранее. Т.е. под влиянием учебной деятельности по решению конкретной ситуации постепенно разрушаются традиционные подходы, сами же обучающиеся отвергают их как непродуктивные. В ходе занятия у студентов формируется новая система навыков и взглядов.

#### Семинар с «сократовским» методом обучения

Этот метод получил свое название в честь древнегреческого философа Сократа. Его основным методом побуждения к мыслительной деятельности является вовлечение собеседника в беседу с последовательно задаваемыми вопросами.

Семинары в виде «сократовской» (эвристической) беседы можно назвать совместной творческой деятельностью преподавателя и обучающихся. Задаваемый преподавателем вопрос обязан заставить последовательно размышлять, доказывать и обосновывать свою точку зрения. Создается проблемная ситуация, которая требует индуктивного обобщения и вывода. Перед этим преподаватель проводит беседу, в ходе которой при помощи нескольких вопросов демонстрирует студенту его противоречия. При разрешении противоречий обучающийся устраняет ложные знания и представления, а созданное беспокойство побуждает ум к поискам правильных выводов. Вопросы, используемые в беседе, должны быть наводящими, а преподаватель должен демонстрировать шутливо искаженную позицию мнимого незнания в противовес самоуверенности студента.

Использование «сократовского» метода на семинаре не только способствует выявлению пробелов в знаниях у студентов, но и повышает их интерес к изучаемой дисциплине, активизирует усвоение знаний, развивает навыки ведения дискуссии и выполнения самостоятельной работы.

#### Семинар по методу «мозгового штурма»

Данный метод представляет собой напряженную мыслительную деятельность группы людей, решающих сложную интеллектуальную задачу в сжатые сроки. «Мозговой штурм» подстегивает развитие мыслительных процессов, при этом абстрагирует от различных стереотипов и привычных путей решения задач. В его основе лежит сосредоточение на определенной цели и генерирование самых разных, порой даже фантастических и парадоксальных идей, не подвергаемых критике. Все высказанные идеи анализируются, сопоставляются, после чего из них выбирают самый лучший вариант решения.

Основные этапы семинара по методу «мозгового штурма»:

- постановка проблемы, подлежащей рассмотрению, объявление правил поведения участников, разбиение по группам, определение задач;
- проведение разминки – выполнение упражнений по быстрому поиску ответов на вопросы, решение нетиповых задач; целью разминки является снятие у обучающихся скованности, психологических барьеров, боязни ошибок, обучение сдержанности от критики любых выдвигаемых мнений;
- анализ выдвигаемых идей, отбор самых лучших из них экспертной группой;
- представление информации о результатах коллективной работы, оценка лучших идей, их защита, выработка общего решения.

Как правило, при проведении семинара устанавливаются следующие правила:

- по поводу выдвигаемых идей недопустима никакая критика;
- равенство – нет персонального авторства и приоритета, неважно кто сказал, важно, что было сказано;
- творческий процесс направлен на генерирование идеи по решению поставленной проблемы, отклонение от нее недопустимо;
- любая идея высказывается четко и лаконично;
- высказанное не повторяется, но приветствуются обобщения и комбинации из нескольких идей;

- критика, синтез, обоснование идей осуществляется в другой группе, не в той, которая их выдвинула;

- хотя отбираются наиболее рациональные идеи, но остальные при этом не отбрасываются.

Для наиболее оптимальной работы участников семинара обучающиеся разбиваются на следующие группы: руководители, генераторы идей, аналитики. При этом необходимо стремиться к установлению непринужденной дружелюбной атмосферы, способствующей выработке идей.

#### Семинар по методу «круглого стола»

Представленный метод является разновидностью диалога. Преподаватель или привлекаемые со стороны специалисты должны не только уметь организовать коллективное обсуждение проблемы, но соединять элементы доказательства и убеждения в ходе дискуссии. Ведущий круглого стола обеспечивает взаимную интеллектуальную терпимость участников, их доверие друг к другу, объективность, искренность, активность, необходимый уровень эмоционального накала, определенную долю чувства юмора. Ведущим может быть не обязательно преподаватель.

Перед проведением круглого стола участникам заранее сообщается тема, время начала и продолжительность семинара. Обучающимся предлагается в рамках заданной темы подготовить интересующие их вопросы. Данный формат семинара предполагает соответствующее оформление места проведения, все участники, как правило, рассаживаются по кругу. Если расположение в форме круга невозможно, то все равно участники должны находиться напротив друг друга, соблюдая принцип зримого равенства.

Для круглого стола необходимо заранее разработать сценарий, в котором определена примерная последовательность, содержание и регламент отдельных выступлений. Рекомендуется подготовить домашние заготовки и на всякий случай иметь механизмы оживления дискуссии в случае, если она не будет разгораться или угаснет.

В начале семинарского занятия ведущий выступает с приветственным словом, озвучивает тему, представляет участников, объясняет аудитории формат мероприятия и порядок работы. После этого он предлагает обучающимся задавать вопросы, переадресовывает каждый вопрос специалисту, мотивирует возникновение дискуссии и управляет ее ходом. В конце семинара ведущий кратко подводит итоги.

Круглый стол может проводиться как с участием преподавателей, специализирующихся по данной теме, так и приглашенных специалистов профильных организаций.

Рассмотренные виды семинарских занятий не ограничивают весь перечень активных форм обучения. Наряду с ними также выделяют семинар-исследование, семинар-экскурсию, учебно-тематическую дискуссию и т.д. Особенную роль в современном образовательном процессе играют профильно-игровые формы проведения семинаров. Все приведенные активные формы семинарских занятий способны обеспечить творческий характер процесса познавательной деятельности, развивают ораторское мастерство и дискуссионные способности, а также несут в себе воспитательное обучение.