

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Кубанский государственный университет»  
Факультет управления и психологии

УТВЕРЖДАЮ.  
Проректор по учебной работе,  
качеству образования – первый  
проректор  
Иванов А.Г.  
2016г.



## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

### **Б1.В.ДВ.8.1 Бизнес-коммуникации**

индекс и наименование дисциплины в соответствии с учебным планом

Направление подготовки/

специальность

38.03.03 "Управление персоналом"

код и наименование направления подготовки/специальности

Направленность (профили): Общий профиль.

Программа подготовки: прикладная

(академическая /прикладная)

Форма обучения: заочная

(очная, очно-заочная, заочная)

Квалификация (степень) выпускника бакалавр

(бакалавр, магистр, специалист)

Краснодар 2016

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки 38.03.03 "Управление персоналом".

код и наименование направления подготовки

Программу составили:

Сухих С.А. докт.филол.наук, профессор

  
\_\_\_\_\_

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры управления персоналом и организационной психологии протокол № 12 «25» мая 2016 г.

Заведующий кафедрой (разработчика)

А.А. Лузаков

  
подпись

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры управления персоналом и организационной психологии протокол № 12 «25» мая 2016 г.

Заведующий кафедрой (разработчика)

А.А. Лузаков

  
подпись

Утверждена на заседании учебно-методической комиссии факультета управления и психологии протокол № 11 от 27 мая 2016 г.

Председатель УМК факультета

Кимберг А.Н.

  
подпись

Рецензенты:

Кимберг А.Н. профессор кафедры социальной психологии и социологии управления Кубанского государственного университета

Сухих Е.С. кандидат психол. наук, научный консультант ЛЦ РОАП «Юнгианская Лаборатория»

## 1 Цели и задачи изучения дисциплины (модуля).

### 1.1 Цель освоения дисциплины

Формировать навыки организации и координации взаимодействия между людьми с использованием информационных каналов для обеспечения процессов внутренней коммуникации

### 1.2 Задачи дисциплин

1. Сформировать представление о потенциальных помехах: социальных, этнических, конфессиональных и культурных в организационной коммуникации.

2. Освоить техники организации и проведения коммуникативных событий в организации

3. Овладеть навыками эффективного взаимодействия в коммуникации

### 1.3 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Данная дисциплина соответствует опирается на знания курса культуры речи и делового общения, а также организационной культуры. Студенты должны иметь представления из данных курсов об общих закономерностях общения, об основных инструментах деловой коммуникации.

### 1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

ОПК-6; ОПК-7. ПК-28

| № п.п. | Индекс компетенции | Содержание компетенции (или её части)                                                                                                                         | В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны |                                                                                          |                                                              |
|--------|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
|        |                    |                                                                                                                                                               | знать                                                       | уметь                                                                                    | владеть                                                      |
| 1.     | ОПК-6              | Способностью работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия                                    | 1. содержание коммуникационных помех и барьеров             | 1. выявлять причины коммуникативных неудач.                                              | 1. навыком анализа потенциальных барьеров коммуникации.      |
|        | ОПК-7              | Готовностью к кооперации, к работе на общий результат, а также владение навыками организации и координации взаимодействия между людьми.                       | 1. особенности проведения деловых коммуникативных событий   | 1. организовывать различные по формам коммуникативное взаимодействие                     | 1. навыками проведения событий профессиональной коммуникации |
| 2.     | ПК-28              | Знанием корпоративных коммуникативных каналов и средств передачи информации, владение навыками информационного обеспечения процессов внутренней коммуникации. | 1. Методы оптимизации коммуникации в организациях           | 1. использовать методы и техники имплицитного и эксплицитного воздействия в коммуникации | 1. средствами коммуникативного воздействия                   |
|        |                    |                                                                                                                                                               | 1                                                           |                                                                                          |                                                              |

## 2. Структура и содержание дисциплины

### 2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 144 часов 4 зач. ед. их распределение по видам работ представлено в таблице

### 2.2 Структура дисциплины:

| Вид учебной работы                                                                                                                   | Всего часов | Семестры  |            |   |   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-----------|------------|---|---|
|                                                                                                                                      |             | 6         | 7          | 8 | 9 |
| <b>Аудиторные занятия (всего)</b>                                                                                                    | <b>10</b>   | <b>10</b> | <b>-/-</b> |   |   |
| В том числе:                                                                                                                         |             |           |            |   |   |
| Занятия лекционного типа                                                                                                             | 4           | 4         | -/-        |   |   |
| Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия). | 6           | 6         | -/-        |   |   |

|                                                                                                                                                                 |            |            |            |  |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|------------|--|--|
| Промежуточная аттестация (ИКР)                                                                                                                                  | 0,3        | 0,3        |            |  |  |
| <b>Самостоятельная работа (всего)</b>                                                                                                                           | <b>125</b> | <b>125</b> | <b>-/-</b> |  |  |
| В том числе:                                                                                                                                                    |            |            |            |  |  |
| Реферат (Р)                                                                                                                                                     | 25         | 25         |            |  |  |
| Эссе (Э)                                                                                                                                                        | 25         | 25         |            |  |  |
| Самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к практическим занятиям, коллоквиумам и т.д.) | 75         | 75         |            |  |  |
| Курсовая работа                                                                                                                                                 | нет        | -/-        | -/-        |  |  |
| Вид промежуточной аттестации (зачет, экзамен)                                                                                                                   | экзамен    | -/-        | -/-        |  |  |
| Общая трудоемкость час                                                                                                                                          | 144        |            |            |  |  |
| в том числе контактная работа зач. ед.                                                                                                                          | 10,3       | —          | —          |  |  |
|                                                                                                                                                                 | 4          |            |            |  |  |

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины.  
Разделы дисциплины

| №<br>раздел<br>а | Наименование разделов                                           | Количество часов |                   |    |    |                        |
|------------------|-----------------------------------------------------------------|------------------|-------------------|----|----|------------------------|
|                  |                                                                 | Всего            | Аудиторная работа |    |    | Самостоятельная работа |
|                  |                                                                 |                  | Л                 | ПЗ | ЛР |                        |
| 1                | 2                                                               | 3                | 4                 | 5  | 6  | 7                      |
| 1.               | Основы коммуникации. Коммуникация в организациях                | 66               | 2                 | 2  |    | 62                     |
| 2.               | Механизмы влияния в деловой коммуникации. Практика коммуникаций | 69               | 2                 | 4  |    | 63                     |
|                  | <i>Всего:</i>                                                   |                  | 4                 | 6  |    | 125                    |

## 2.3 Содержание разделов дисциплины:

### 2.3.1 Занятия лекционного типа

| №  | Наименование раздела                | Содержание раздела                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Форма текущего контроля |
|----|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| 1  | 2                                   | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 4                       |
| 1. | Тема 1. Основы коммуникации         | Процесс коммуникации. Функции коммуникации. Теоретические и прикладные модели коммуникации.<br>. Виды коммуникаций: симметричная, комплементарная и парадоксальная коммуникации.<br>Основные составляющие коммуникативный процесс. Коммуникативные барьеры: факторы среды, технические факторы, человеческие факторы. Структурные модели коммуникации<br>Коммуникативные барьеры    | Письменный опрос        |
| 2. | Тема 2. Коммуникация в организациях | Коммуникация как функция управления организацией. Коммуникативные связи и их исследование. Инструментальные и экспрессивные отношения. Модели коммуникативных сетей в организациях (централизованные и децентрализованные).<br>Вертикальная, горизонтальная коммуникации.<br>Виды коммуникативных ролей: сторож, лидер мнений, связной, пограничник. Типы коммуникативных климатов. | Аналитический конспект  |



|    |                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                      |
|----|--------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| 6. | Тема 3. Механизмы влияния в деловой коммуникации | . Семинар № 5<br>1. Методы персуативной коммуникации<br>2. Психология манипулирования на переговорах<br>Семинар №6<br>1. Психология уступчивости<br>2. Решение ситуативных задач                                                                                                                           | Анализ дискурсов СМИ |
| 7. | Тема 4. Практика коммуникаций                    | Семинар 7<br>1. Основания для организации переговорного процесса<br>2. Технологии ведения переговоров<br>Семинар 8<br>1. Оценка эффективности деловой коммуникации<br>2. Деловая критика<br>Семинар 9<br>1. Типология коммуникативных партнеров<br>2. Основы психологической проницательности руководителя |                      |

#### 2.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

| №  | Наименование раздела                             | Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы                                                                                                                           |
|----|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 2                                                | 3                                                                                                                                                                                                                   |
| 8. | Тема 1. Основы коммуникации                      | Методические рекомендации для студентов направления управление персоналом по выполнению письменных работ, утвержденные кафедрой управления персоналом и организационной психологией, протокол № 12 от 03.05.2018 г. |
| 9. | Тема 2. Коммуникация в организациях              |                                                                                                                                                                                                                     |
| 10 | Тема 3. Механизмы влияния в деловой коммуникации |                                                                                                                                                                                                                     |
| 11 | Тема 4. Практика коммуникаций                    |                                                                                                                                                                                                                     |

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа,

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа,

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

### 3. Образовательные технологии

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрена организация консультаций с использованием электронной почты.

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах определяется главной целью программы, особенностью контингента обучающихся и содержанием конкретных дисциплин: проблемная лекция, лекция-дискуссия, организация совместного решения проблем, анализ конкретных ситуаций, семинар-дискуссия, тестирование.

Занятия, проводимые с использованием интерактивных технологий

| Семестр | Вид занятия<br>(Л, ПЗ, ЛР) | Используемые интерактивные образовательные технологии                               | Количество часов |
|---------|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| 3       | Л                          | Лекция с элементами педагогический эвристики, лекция-консультация                   | -                |
|         | ПЗ                         | Беседы, разбор ситуаций, презентация докладов, сообщений в формате мини-конференции | 2                |
| Итого:  |                            |                                                                                     | 2                |

#### 4. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

##### 4.1 Фонд оценочных средств для проведения текущей аттестации

##### Вопросы и задания для самопроверки по некоторым разделам дисциплины.

1. Какие функции выполняет коммуникация в различных сферах функционирования?
2. В чем суть мифологической коммуникации?
3. В чем особенности вербальной коммуникации?
4. Какие типы коммуникаций различают?
5. Какие виды коммуникативных барьеров различают?
6. Что включает в себя содержание категории проницательности?
7. Как циркулируют информационные потоки в организации?
8. Как могут оптимизироваться потоки информации в организации?
9. Что такое коммуникативный климат на производстве?
10. Какие факторы включает понятие социально-психологический климат?
11. Что такое персуативная коммуникация?
12. В чем суть манипулятивного процесса?
13. На какие механизмы опирается социальная уступчивость?
14. Какова типология деловой переписки?
15. Как организуется деловое совещание?
16. Каковы особенности деловых телефонных переговоров?
17. Как организуются деловые переговоры?
18. Какую информацию можно извлечь с помощью интервью?
19. Как осуществляется конструктивная критика?
20. Как эффективно конструировать деловые тексты?

##### Тестирование

Для оценки знаний используется дифференцированный подход на базе 4-балльной системы оценок со следующими критериями. Баллы определяются как процент правильных ответов в тесте.

| Оценка              | проценты |
|---------------------|----------|
| неудовлетворительно | 0-54     |
| удовлетворительно   | 55       |
| хорошо              | 70       |
| отлично             | 90-100   |

##### Тема 1

1. Коммуникацию понимают как:
  - А) процесс идентификации и процесс снятия неопределенности ситуации
  - Б) процесс обмена информацией и процесс изменения информационного состояния сознания
  - В) способ воздействия и самовыражения
2. Назначение коммуникации состоит в:
  - А) выработке общего смысла, контроля других, уменьшения неопределенности
  - Б) управлении, манипулировании коммуникантами и их развитии
  - В) конкуренции, кооперации, поддержании контакта
3. Основная идея модели коммуникации М. де Флера состоит в:
  - А) избыточности коммуникативных сигналов
  - Б) двуканальном способе передачи информации
  - В) несовпадении посланной и полученной информации
4. Комплементарная коммуникация – это когда общаются:
  - А) врач и пациент; учитель и ученик
  - Б) учитель-учитель; врач-врач
  - В) жена, выступающая в материнской функции, по отношению к мужу как к ребенку, а муж в свою очередь выступает в отцовской функции, воспитывающей свою дочь
5. Первичная коммуникация – это
  - А) когда коммуникант получает информацию по средствам массовой информации
  - Б) когда коммуникант получает информацию от людей, которые значимы для этого коммуниканта

- В) когда коммуникант был непосредственным участником или свидетелем сообщаемой информации
6. Перформансная коммуникация предполагает:
- А) сообщения содержащие вымысел и действительность, лежащие в основе стереотипного поведения и используемое в СМИ для манипуляции их сознанием
- Б) опору на информацию, конструируемую промежуточный мир между реальностью и коммуникантом
- В) ритуальность, действия по определенным игровым правилам, зачастую неосознаваемые
7. Человеческие барьеры коммуникации включают:
- А) акустические, температурные, погодные
- Б) социокультурные, психофизиологические, психологические
- В) отвлекающий дизайн, помехи в канале связи, эмоциональное состояние

## Тема 2

Коммуникация в организациях выполняет роль:

- А) внутреннего упорядочивания, объединения людей, сопряжение процессов
- Б) реализации программ на уровне :структуры, процесса, социально-психологическом
- В) структурирования внутренней среды: социальной, технической, административной
8. Коммуникативный климат поддержки предполагает:
- А) оценка и контроль поведения сотрудников, подчеркивание превосходства, определенность через построение жестких стратегий
- Б) дискриптивность, проблемная ориентация поведения людей, спонтанность, эмпатия, равенство,
- В) координацию целей, решение проблемы, обмен информации, разрешение конфликтов
9. Основные проблемы восходящей информации:
- А) задержка, фильтрация, искажение с личной прагматической целью
- Б) стресс, безразличие, авторитарность управления
- В) отсутствие обратной связи и доверия, нарушение принципа справедливости
10. Коммуникативная роль мостик – это
- А) когда коммуникант не принадлежит не к одной из групп
- Б) когда коммуникант не идентифицирует себя не с какой группой
- В) когда коммуникант является членом одной из групп
11. Коммуникативная сеть наиболее приемлема для решения
- А) творческих задач коллектива
- Б) экстремальных задач коллектива
- В) конфиденциальных задач коллектива
12. Приемы конструктивной критики предполагают:
- А) критика с целью помочь делу, показать себя, сведения счетов, перестраховки
- Б) приемы: имя собственное, зеркало отношений, золотые слова, терпеливый слушатель
- В) учитывать индивидуальность, сочетать критику с позитивной оценкой, аргументированность
- Ограничения коммуникативных способностей менеджера касаются:
- А) недостаточная толерантность к ошибкам, излишнее побуждение, надменная доминирование нарцисстических потребностей
- Б) слабой компетентности, типа нервной системы, характера
- В) философии компании, предпринимательской этики, сервильности

## Тема 3

13. Нормативное социальное влияние основано на:
- А) недостатке информации
- Б) социальном сравнении
- В) внешней конформности
14. Какая информация более убедительна?
- А) которая соответствует доминантной групповой тенденции
- Б) которая высказана способным и компетентным человеком
- В) которая содержит фактоиды
15. Человек опирается на стереотипные оценки в случаях:
- А) недостатка информации, высокой тревожности, низкого социального статуса
- Б) неоднозначности ситуации, стремления самоподтверждения,
- В) сложности ситуации, дефицита времени, эмоционального возбуждения
- Принципы раскрутки темы в СМИ:
- А) наличие достаточного ресурса, компетентной команды
- Б) тематическая конкретность, объективность, сенсационность
- В) учет нормативного, информативного влияния,
16. Сублиминальное предъявление ведет к
- А) быстрому узнаванию эмоций, связанных с другими стимулами
- Б) представлению односторонней точки зрения
- В) некритической оценке воспринимаемой информации
17. Манипулятивный прием «нога в дверь» опирается на:

- А) сформированность установок
  - Б) нормы ответственности и социальной взаимности
  - В) теорию обоснованности действий
18. Сильный аргумент с точки зрения психологии
- А) информация, содержащая ссылки на законодательство, статистику
  - Б) информация, содержащая ссылки на личный опыт и научные данные
  - В) информация, учитывающая интересы и мотивы партнера
19. Фантазийный анализ позволяет выявить:
- А) уровни психики, подвергнутые манипулятивному воздействию
  - Б) ложные послышки аргументации манипулятора
  - В) содержание бессознательных проекций, используемых в манипуляции
20. Какой психический контур, по Р. Уилсону, наиболее уязвимый для манипулятивного воздействия?
- А) Семантический
  - Б) биовыживательный
  - В) эмоционально-территориальный
21. Какие звуковые сигналы обладают сублиминальным воздействием?
- А) инфразвук
  - Б) звук высокой частоты
  - В) низкочастотные звуки
22. Гипнотическим потенциалом обладает светящийся объект:
- А) ярко пульсирующий
  - Б) небольшой ярко светящийся объект
  - В) красного цвета
23. Какая часть перцептивного поля наиболее информативно нагружена?
- А) левое верхнее
  - Б) правое нижнее
  - В) верхнее правое
24. Формы фасцинации:
- А) фоновые, смысловые, мотивационные
  - Б) акустическая, ритмическая, семантическая
  - В) эмоциональная, интеллектуальная, нейрофизиологическая
- Тема 4.
25. Надежные сведения о потенциальных партнерах для сотрудничества можно получить:
- А) из торгово-промышленной палаты
  - Б) из Интернета
  - В) из текущей прессы
26. Интересы и позиция переговорной стороны являются
- А) это идентичные понятия
  - Б) позиция –это то как участник переговорного процесса защищает свои интересы, а интересы это то, что защищается
  - В) интересы это субъективная составляющая переговоров, а позиция-это объективная
27. Проецирование как одна из помех, связанная с пониманием поведения других на переговорах, предполагает
- А) вымещение на других своих агрессивных импульсов
  - Б) оправдание своих слабостей рациональными аргументами
  - В) приписывание другим своих отрицательных качеств
28. Прием «сюрприз» на переговорах означает:
- А) изложение аргументов в определенной последовательности
  - Б) изложение неожиданной для другой стороны информации
  - В) предложение вернуться к высказыванию другой стороны позже
29. Типы писем к адресату-поставщику:
- А) Поощрительные, кредитный контроль, дисциплинарные
  - Б) Оплата и условия, дисциплинарные, торговые документы
  - В) Контракт на закупку, кредитный контроль, улаживание претензий
31. Руководителя атлетического телосложения отличает стиль руководства
- А) демократический
  - Б) либеральный
  - В) авторитарный
  - Г) стиль не связан с телосложением
32. какой фактор наиболее действенен в социальной уступчивости?
- А) взаимности
  - Б) внешнее сходства с другим
  - В) логической последовательности

Г) совместного приема пищи

#### Темы рефератов

1. Моделирование коммуникации
2. Критерии классификации коммуникаций
3. Функции коммуникативного процесса в разных социальных сферах
4. Постулаты успешной коммуникации
5. Психологические помехи в коммуникации
6. Роль мифологической коммуникации в экономической сфере
7. Особенности аргументативного влияния на партнеров по коммуникации
8. Манипулятивные стратегии в межличностной коммуникации
9. Роль вертикальной коммуникации в мотивировании сотрудников организации
10. Методы оптимизации организационной коммуникации

#### Вопросы и задания для самопроверки по некоторым разделам дисциплины.

1. Критерии моделирования коммуникации
2. Типы коммуникаций
3. Оптимизация вертикальной коммуникации
4. Типы коммуникативных климатов в организации
5. Виды коммуникативных барьеров
6. Психологические механизмы скрытого воздействия
7. Измерение эффективности делового совещания
8. Принципы конструктивной критики
9. Типы деловой переписки
10. Методы рационального воздействия в переговорах

#### 4.2 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации.

##### Показатели, критерии и шкала оценки сформированных компетенций

| Код и наименование компетенций | Соответствие уровней освоения компетенции планируемым результатам обучения и критериям их оценивания                                                                                        |                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                | пороговый                                                                                                                                                                                   | базовый                                                                                                                                                                                     | продвинутый                                                                                                                                                                                                                             |
|                                | Оценка                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                         |
|                                | Удовлетворительно                                                                                                                                                                           | Хорошо                                                                                                                                                                                      | Отлично                                                                                                                                                                                                                                 |
| ОПК-6                          | Знает основное содержание помех и барьеров в коммуникации<br>Умеет организовывать основные деловые коммуникативные события в организации<br>Владеет навыком выявления помех в коммуникации. | Знает содержание помех и барьеров в коммуникации, правила<br>Умеет формулировать логическую аргументацию<br>Владеет методами создания аттракции                                             | Знает источники помех в коммуникации и методы коррекции<br>Умеет находить индивидуальные решения коммуникативных задач<br>Владеет навыком построения эффективных коммуникативных стратегий в отстаивании своей точки зрения             |
| ОПК-7                          | Знает основные виды коммуникативных событий в организации<br>Умеет организовывать деловые переговоры и совещания.<br>Владеет навыком составлять деловую переписку.                          | Знает все типы деловой коммуникации в организации<br>Умеет организовать различные по формам коммуникативные события<br>Владеет навыком анализа отдельных неудач в коммуникативных событиях. | Знает принципы организации совещаний, деловой критики и деловых бесед<br>Умеет оценить их эффективность.<br>Владеет навыками проведения всех коммуникативных событий в профессиональной сфере с проводить рефлексией степени успешности |

|       |                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ПК-28 | Знает методы оптимизации вертикальной и горизонтальной коммуникации в организациях<br>Умеет выявлять потенциал оптимизации интракоммуникации<br>Владеет навыком использовать ресурс для оптимизации интракоммуникации | Знает методы оптимизации вертикальной и горизонтальной коммуникации в организациях,<br>Умеет использовать механизмы социального влияния на партнеров по коммуникации.<br>Владеет навыком учета индивидуальные особенностей для оптимизации коммуникации | Знает особенности коммуникативных климатов.<br>Умеет использовать индивидуальные особенности партнеров для решения групповых задач<br>Владеет навыком эксплицитного и имплицитного воздействия на партнера и рефлексией возможных неудач. |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Оценочные средства для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья выбираются с учетом их индивидуальных психофизических особенностей.

– при необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на экзамене;

– при проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями;

– при необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине (модулю) предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

## 5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

### Основная литература:

1. Градосельская, Г. В. Бизнес-сети в России [Текст] : [пособие] / Г. В. Градосельская ; Высшая школа экономики, Нац. исслед. ун-т. - Москва : Высшая школа экономики, 2014.

2. Колышкина, Т. Б. Деловые коммуникации, документооборот и делопроизводство : учебное пособие для прикладного бакалавриата / Т. Б. Колышкина, И. В. Шустина. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 163 с. — (Серия : Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-534-07299-0. <https://biblio-online.ru/book/delovye-kommunikacii-dokumentooborot-i-deloproizvodstvo-422837>

### Дополнительная литература

1. Бороздина Г.В. Психология делового общения. М., 2008. С. 7-76.
2. Коваленко М. Ю Деловая коммуникация. М. 2012.
3. Минаева Л.В. Внутрикorporативные связи с общественностью. Учебное пособие. М. 2010
4. Мирошнченко А.А. Бизнес-коммуникации. Мастерство общения. М., 2008
5. Мунин А.М. Деловое общение. Учебное пособие. М. 2010
6. Овчинников П.К. Межличностная коммуникативные связи и эффективность управления. М.. 2010
7. Панфилова А.П. Деловая коммуникация. СПб. 2011.
8. Синяева И.М. и др. Маркетинговые коммуникации. —М., 2008.-324 с.
9. Снетков В.М. Психология коммуникации в организациях. СПб.-2000.-112 с.
10. Чернышева Л.И. Деловое общение. М., 2008
11. Шарков Ф.И. Коммуникатология: коммуникационный консалтинг. М.,2010

## 7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Контроль самостоятельной работы студентов осуществляется еженедельно в соответствии с программой занятий.

Организация процесса самостоятельной работы (СР) по дисциплине (модулю) «бизнес коммуникации»

## 7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

### ТЕМЫ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОГО ИЗУЧЕНИЯ

| № п/п | Наименование темы                               | Количество часов | Форма и сроки отчета      |
|-------|-------------------------------------------------|------------------|---------------------------|
| 1     | Тема 1. Основы коммуникации                     | 2                | Реферат сентябрь-октябрь  |
| 2     | Тема 2. Коммуникация в организациях             | 2                | эссе<br>ноябрь            |
| 3     | Тема 3 Механизмы влияния в деловой коммуникации | 2                | Защита проекта<br>декабрь |

#### Методические рекомендации к семинару 4.

Первый вопрос предполагает анализ типов коммуникативных сетей в организациях, выявление коммуникативных ролей. Обратит внимание на возможные сбои циркуляции информации в организациях. Значимость эффективности процессов в организации в зависимости горизонтальной и вертикальной коммуникаций.

По второму вопросу студенты предлагают набор существенных признаков горизонтальной и вертикальной коммуникаций и условиях эффективного функционирования. Перечисляют факторы оптимизации организационной коммуникации.

#### Контрольные вопросы

1. Какие виды коммуникативных сетей известны в практике оргструктур?
2. Какие помехи выявляются в вертикальной и горизонтальной коммуникации?
3. Какова особенность горизонтальной коммуникации?

#### Методические указания к семинару 5

При рассмотрении первого вопроса раскрывается сущность убеждающей коммуникации, две сферы воздействия на реципиента. Иллюстрируются законы убеждающей коммуникации.

Во втором вопросе главное – практический анализ приемов воздействия и уловок в спорах. Анализ практических образцов коммуникации, предлагаемых студентам.

#### Контрольные вопросы

1. Как производится воздействие на рациональную сферу?
2. Какие законы аргументации используются в деловой коммуникации?
3. Какие приемы используются для воздействия на иррациональную сферу?

#### Методические указания к семинару 7

Рассматриваются процессы подготовки, начала, проведение переговоров. Для каждого этапа называются характерные признаки. Студентам предлагается модель ситуации переговоров, где они принимают решения

Во втором вопросе выделяют всевозможные методы ведения переговоров. Даются условия успешного ведения переговоров. Подчеркиваются на доске студентами предлагаемые приемы уловок.

#### Контрольные вопросы

1. Где можно получить информацию о потенциальном партнере?
2. Что такое домашнее задание делегации?
3. Что дает теория потребностей для теории переговоров?

#### Методические указания к семинару 8

Рассматриваются особенности делового письма, учет факторов при его составлении. Устанавливаются закономерности ведения телефонных переговоров. Подчеркиваются возможные ошибки.

Второй вопрос предполагает учет кодифицированных форм составления различных письменных документов. Студенты тренируются в составлении различных деловых записок. В первом вопросе студенты делают акцент на типы и виды совещаний, перечисляют факторы, влияющие на особенности построения совещания.

Во втором вопросе интерпретируют методику Р.Бейлз по оценке деловой коммуникации.

#### Контрольные вопросы

1. Какие факторы обязательно должны быть в деловом письме?
2. В чем заключаются особенности телефонных переговоров?

Какие виды деловых записок используются в практике коммуникации в организациях

Занятие №9 Круглый стол «проницательность управленца в работе с персоналом»

1. Конституциональные признаки как информация о человеке
2. Особенности невербальной коммуникации

Методические рекомендации по проведению круглого стола

Каждый участник в течении 7 минут излагает свое влияние и понимание возможности категоризации участника по коммуникации. Ведущий фиксирует инвариантные признаки излагаемой информации участниками. В завершении делается вывод в виде схемы на доске.

#### **Примерная тематика рефератов**

1. Социально-коммуникативный и психологический климат в организации
2. Особенности горизонтальной коммуникации в организациях
3. Субъективные и объективные барьеры в коммуникации
4. Аргументация в персуативной коммуникации
5. Психологические закономерности в скрытом влиянии
6. Стратегии в переговорном процессе
7. Типология коммуникантов
8. Оптимизация восходящее-нисходящей коммуникации
9. Эффективность рабочих совещаний

#### **МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО НАПИСАНИЮ РЕФЕРАТА**

Реферат является одной из важных форм самостоятельной работы, поскольку позволяет структурировать знания обучаемых.

**Реферат** – письменный доклад или выступление по определённой теме с обобщением информации из одного или нескольких источников. Реферат предполагает осмысленное изложение содержания главного и наиболее важного (с точки зрения автора) в научной литературе по определенной проблеме в письменной или устной форме.

#### **Этапы работы над рефератом**

**Выбор темы.** Выбор темы должен иметь практическое и теоретическое обоснование, в то же время тема не должна быть слишком общей и глобальной, так как небольшим объемом работы (**до 20 страниц**) не позволит раскрыть ее. Желательно, чтобы тема реферата была связана с будущей магистерской работой. При выборе темы необходимо учитывать полноту ее освещения в имеющейся научной литературе.

После выбора темы составляется **список** изданной по теме (проблеме) литературы, опубликованных статей, необходимых справочных источников. Знакомство с любой научной проблематикой следует начинать с освоения имеющейся основной научной литературы. При этом следует сразу же составлять библиографические выходные данные (автор, название, место и год издания, издательство, страницы) используемых источников. Названия работ иностранных авторов приводятся только на языке оригинала. Начинать знакомство с избранной темой лучше всего с чтения обобщающих работ по данной проблеме, постепенно переходя к узкоспециальной литературе.

На основе анализа прочитанного и просмотренного материала по данной теме следует составить **тезисы** по основным смысловым блокам, с пометками, собственными суждениями и оценками.

**Составление плана.** Правильно построенный план помогает систематизировать материал и обеспечить последовательность его изложения.

Во *введении* обосновывается актуальность выбранной темы, формулируются цели работы и основные вопросы, которые предполагается раскрыть в реферате, указываются используемые материалы и дается их краткая характеристика с точки зрения полноты освещения избранной темы. Объем введения не должен превышать 1-1,5 страницы.

*Основная часть* реферата может быть представлена одной или несколькими главами, которые могут включать 2-3 параграфа (подпункта, раздела). Здесь достаточно полно и логично излагаются главные положения в используемых источниках, раскрываются все пункты плана с сохранением связи между ними и последовательности перехода от одного к другому. Материал в реферате рекомендуется излагать своими словами, не допуская дословного переписывания из литературных источников. В тексте обязательны ссылки на первоисточники. Работа должна быть написана грамотным литературным языком.

*Заключение.* В этой части обобщается изложенный в основной части материал, формулируются общие выводы с учетом опубликованных в литературе различных точек зрения по проблеме, рассматриваемой в реферате, сопоставления их и личного мнения автора реферата. Заключение по объему не должно превышать 1,5-2 страниц.

*Библиография* (список литературы). Здесь указывается реально использованная для написания реферата литература, периодические издания и электронные источники информации. Список составляется согласно правилам библиографического описания.

Оформляется реферат в соответствии с требованиями ГОСТа.

#### **6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)**

Каждый студент имеет доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимой для освоения дисциплины. Электронная информационно-образовательная среда обеспечена:

- доступом к рабочей программе дисциплины;

— к изданиям библиотечных систем и электронных образовательных ресурсов.

В ходе изучения дисциплины существует возможность использовать в образовательном процессе:

- Периодические издания: «Вестник психосоциальной и коррекционной реабилитационной работы», «Социальная педагогика», «Социальная работа», «Работа социального педагога в школе и микрорайоне», «Психологическая диагностика».

- Интернет-ресурсы:

- Электронная библиотечная система "Университетская библиотека ONLINE" - <http://www.biblioclub.ru>
- Электронная библиотечная система издательства "Лань" - <http://e.lanbook.com/>
- Электронная библиотечная система "Айбукс" - <http://ibooks.ru/>
- Scopus - мультидисциплинарная реферативная база данных - <http://www.scopus.com/>
- Электронная библиотека "Издательского дома "Гребенников" - [www.grebennikon.ru](http://www.grebennikon.ru)
- Московский Фонд Карнеги - <http://www.carnegie.ru>
- Научная электронная библиотека (НЭБ) - <http://www.elibrary.ru/>

Коллекция научных электронных журналов издательства Sage- <http://online.sagepub.com>

### **7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)**

Лекционное занятие представляет собой систематическое, последовательное, монологическое изложение преподавателем-лектором учебного материала, как правило, теоретического характера. Такое занятие представляет собой элемент технологии представления учебного материала путем логически стройного, систематически последовательного и ясного изложения с использованием интерактивных образовательных технологий (мультимедийных, лекции-дискуссии, лекции-демонстрации).

Цель лекции – организация целенаправленной познавательной деятельности обучающихся по овладению программным материалом учебной дисциплины. Чтение курса лекций позволяет дать связанное, последовательное изложение материала в соответствии с новейшими данными науки, сообщить слушателям основное содержание предмета в целостном, систематизированном виде.

Задачи лекции заключаются в обеспечении формирования системы знаний по учебной дисциплине, в умении аргументированно излагать научный материал, в формировании профессионального кругозора и общей культуры, в отражении еще не получивших освещения в учебной литературе новых достижений науки, в оптимизации других форм организации учебного процесса.

Практические занятия – являются формой учебной аудиторной работы, в рамках которой формируются, закрепляются и представляются знания, умения и навыки, интегрирующие результаты освоения компетенций как в лекционном формате, так в различных формах самостоятельной работы. К каждому занятию преподавателем формулируются практические задания, требования и методические рекомендации к их выполнению, которые представляются в фонде оценочных средств учебной дисциплины.

Контроль самостоятельной работы: для студентов дневной и заочной формы обучения – текущий контроль осуществляется в соответствии с программой занятий (еженедельно для студентов очной формы обучения; по семестрам – для студентов заочной формы обучения); промежуточный контроль по итогам освоения дисциплины осуществляется в форме рейтинговой системы оценок. Описание заданий для самостоятельной работы студентов и требований по их выполнению выдаются преподавателем в соответствии с разработанным фондом оценочных средств по дисциплине.

Самостоятельная работа студентов по данному учебному курсу предполагает поэтапную подготовку по каждому разделу в рамках соответствующих заданий:

Первый этап самостоятельной работы студентов включает в себя тщательное изучение теоретического материала на основе лекционных материалов преподавателя, рекомендуемых разделов основной и дополнительной литературы, материалов периодических научных изданий, необходимых для овладения понятийно-категориальным аппаратом и формирования представлений о комплексе аналитического инструментария, используемого как в рамках данной отрасли знания, так и публичной практике;

На втором этапе на основе сформированных знаний и представлений по данному разделу студенты выполняют практические задания, нацеленные на формирование умений и навыков в рамках заявленной компетенции. На данном этапе студенты осуществляют самостоятельный поиск эмпирических материалов в рамках конкретного задания, обобщают и анализируют собранный материал по схеме, рекомендованной преподавателем, формулируют выводы, готовят практические рекомендации, презентационные материалы для публичного их представления и обсуждения.

Критерии оценки заданий в рамках самостоятельной работы студентов формулируются преподавателем в фонде оценочных средств.

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная учебная работа (консультации) – дополнительное разъяснение учебного материала.

Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья.

**8. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю).**

**8.1 Перечень информационных технологий.**

- Коммуникации со студентами, проверка домашних заданий, консультации осуществляются через интерактивно-образовательную среду (личные кабинеты).
- Использование электронных презентаций при проведении практических занятий.

**8.2 Перечень необходимого программного обеспечения.**

- Программы, демонстрации видео материалов (проигрыватель «Windows Media Player»).
- Программы для демонстрации и создания презентаций («Microsoft Power Point»).

Университет обеспечивает возможность свободного использования компьютерных технологий. Все компьютерные классы университета объединены в локальную сеть, со всех учебных компьютеров имеется выход в Интернет. Обеспечивается доступ к информационным ресурсам, к базам данных, в читальных залах к справочной и научной литературе, к периодическим изданиям в соответствии с направлением подготовки. При использовании электронных изданий КубГУ обеспечивает каждого обучающегося во время самостоятельной подготовки рабочим местом в компьютерном классе с выходом в Интернет в соответствии с объемом изучаемых дисциплин.

В компьютерных классах имеется необходимое программное обеспечение: Windows 7, Office 13, Консультант, Гарант.

**8.3 Перечень информационных справочных систем:**

1. Справочно-правовая система «Консультант Плюс» (<http://www.consultant.ru>)
2. Электронная библиотечная система eLIBRARY.RU (<http://www.elibrary.ru/>)
3. Электронная библиотечная система "Университетская библиотека ONLINE" - <http://www.biblioclub.ru>
4. Электронная библиотечная система издательства "Лань" - <http://e.lanbook.com/>
5. Электронная библиотечная система "Айбукс" - <http://ibooks.ru/>
6. Scopus - мультидисциплинарная реферативная база данных - <http://www.scopus.com/>
7. Электронная библиотека "Издательского дома "Гребенников" - [www.grebennikon.ru](http://www.grebennikon.ru)
8. Московский Фонд Карнеги - <http://www.carnegie.ru>
9. Научная электронная библиотека (НЭБ) - <http://www.elibrary.ru/>
10. Коллекция научных электронных журналов издательства Sage - <http://online.sagepub.com>

**Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю).**

| №  | Вид работ                                  | Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) и оснащенность                                                                                                                                                                     |
|----|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Лекционные занятия                         | Лекционная аудитория, оснащенная презентационной техникой и соответствующим программным обеспечением                                                                                                                                       |
| 2. | Семинарские занятия                        | Специальное помещение, оснащенное презентационной техникой и соответствующим программным обеспечением                                                                                                                                      |
| 3. | Групповые (индивидуальные) консультации    | Кабинет, оснащенный мебелью и рабочими станциями с доступом в Интернет                                                                                                                                                                     |
| 4. | Текущий контроль, промежуточная аттестация | Аудитория, оснащенная презентационной техникой и соответствующим программным обеспечением                                                                                                                                                  |
| 5. | Самостоятельная работа                     | Кабинет для самостоятельной работы, оснащенный компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», программой экранного увеличения и обеспеченный доступом в электронную информационно-образовательную среду университета. |