

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«КУБАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Факультет управления и психологии



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.В.16 Развитие бизнес-коммуникаций

Направление подготовки	38.03.03 Управление персоналом
Направленность (профиль)	Развитие и оценка персонала
Форма обучения	очная
Квалификация выпускника	бакалавр

Краснодар 2022

Рабочая программа дисциплины Б1.В.16 «Развитие бизнес-коммуникаций» составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки 38.03.03 «Управление персоналом»

Программу составил(и):

Н.В. Омельченко, доцент,
к.психол.наук,



Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры управления персоналом и организационной психологии протокол № 11 «12» мая 2022 г.

Заведующий кафедрой (разработчика)
Лузаков А.А.


подпись

Утверждена на заседании учебно-методической комиссии факультета управления и психологии протокол № 07 от 23 мая 2022 г.

Председатель УМК факультета
Шлюбуль Е.Ю.



Рецензенты:

1. Мясникова Т.А., д.экон.н., доцент кафедры государственного и муниципального управления Кубанского государственного университета,
2. Передерий В.А., доцент кафедры социологии и культурологии Кубанского государственного аграрного университета, канд., социологич. наук.

1 Цели и задачи изучения дисциплины (модуля).

1.1 Цель освоения дисциплины – изучение основ коммуникативных процессов в организации; формирование навыков организации и координации взаимодействия между людьми с использованием информационных каналов для обеспечения процессов внутренней коммуникации.

1.2 Задачи дисциплины:

- сформировать представление о потенциальных помехах: социальных, этнических, конфессиональных и культурных в организационной коммуникации;
- освоить техники организации и проведения коммуникативных событий в организации;
- овладеть навыками эффективного взаимодействия в коммуникации.

1.3 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.В.16 «Развитие бизнес-коммуникаций» относится части учебного плана, формируемой участниками образовательных отношений.

Дисциплина рассчитана на студентов, уже знакомых с основами управления, теорией и технологиями дисциплин. В методическом плане дисциплина опирается на знания, полученные при изучении следующих учебных курсов: «Психология», «Теория организации», «Конфликтология в управлении персоналом».

Полученные в процессе обучения знания могут быть использованы при изучении таких дисциплин как «Управление командой», «Организация работы с персоналом в проектных командах».

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

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

Код и наименование индикатора	Результаты обучения по дисциплине
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах)	
ИУК-4.2. Ведет деловую переписку на русском языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем.	Осуществляет деловую переписку на русском языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем.
	Реализует деловую переписку на русском языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем.
	Демонстрирует навыки ведения деловой переписки на русском языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем.
ИУК-4.3. Ведет деловую переписку на иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных писем и социокультурных различий.	Осуществляет деловую переписку на иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных писем и социокультурных различий.
	Реализует деловую переписку на иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных писем и социокультурных различий.
	Демонстрирует навыки ведения деловой переписки на иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных писем и социокультурных различий.
ПК-1 Способен организовать и провести оценку и аттестацию персонала, осуществлять администрирование процессов и документооборота при проведении оценки и аттестации персонала	
ИПК-1.5 Соблюдает нормы этики делового общения.	Понимает нормы этики делового общения.
	Определяет нормы этики делового общения.
	Оценивает нормы этики делового общения.

Результаты обучения по дисциплине достигаются в рамках осуществления всех видов контактной и самостоятельной работы обучающихся в соответствии с утвержденным учебным планом.

Индикаторы достижения компетенций считаются сформированными при достижении соответствующих им результатов обучения.

2. Структура и содержание дисциплины

2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 4 зачетных единиц (144 часа), их распределение по видам работ представлено в таблице

Виды работ	Всего часов	Форма обучения			
		очная		очно-заочная	заочная
		3 семестр (часы)	X семестр (часы)	X семестр (часы)	X курс (часы)
Контактная работа, в том числе:					
Аудиторные занятия (всего):	32	32			
занятия лекционного типа	16	16			
лабораторные занятия	-	-			
практические занятия	-	-			
семинарские занятия	16	16			
Иная контактная работа:					
Контроль самостоятельной работы (КСР)	4	4			
Промежуточная аттестация (ИКР)	0,3	0,3			
Самостоятельная работа, в том числе:	72	72			
Реферат/эссе (подготовка)	14	14			
Самостоятельное изучение разделов, самоподготовка	42	42			
Подготовка к тестированию	16	66			
Контроль:	35,7	35,7			
Подготовка к экзамену					
Общая трудоемкость	час.	144	144		
	в том числе контактная работа	36,3	36,3		
	зач. ед	4	4		

2.2 Содержание дисциплины

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины.

Разделы (темы) дисциплины, изучаемые в 3 семестре (2 курсе) (очная форма обучения)

№	Наименование разделов (тем)	Количество часов			
		Всего	Аудиторная работа		
			Л	ПЗ	ЛР
1.	Основы коммуникации		4	4	-
2.	Коммуникация в организациях		4	4	-
3.	Механизмы влияния в деловой коммуникации		4	4	
4.	Практика коммуникаций		4	4	
	ИТОГО по разделам дисциплины		16	16	-
	Контроль самостоятельной работы (КСР)	4			-
	Промежуточная аттестация (ИКР)	0,3			-
	Общая трудоемкость по дисциплине	144			-

2.3 Содержание разделов (тем) дисциплины

2.3.1 Занятия лекционного типа

№	Наименование раздела (темы)	Содержание раздела (темы)	Форма текущего контроля
1.	Основы коммуникации	Процесс коммуникации. Функции коммуникации. Теоретические и прикладные модели коммуникации.	Степень участия в групповом обсуждении

		. Виды коммуникаций: симметричная, комплементарная и парадоксальная коммуникации. Основные составляющие коммуникативный процесс. Коммуникативные барьеры: факторы среды, технические факторы, человеческие факторы. Структурные модели коммуникации Коммуникативные барьеры	
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). Вертикальная, горизонтальная коммуникации. Виды коммуникативных ролей: сторож, лидер мнений, связной, пограничник. Типы коммуникативных климатов. Виды коммуникаций в организациях. Формы деловой коммуникации. Методика проведения совещаний. Конструктивная критика. Воздействие на партнера по коммуникации	Степень участия в групповом обсуждении
3.	Механизмы влияния в деловой коммуникации	Персуативная коммуникация. Типология аргументов. Законы убеждающей коммуникации. Уловки в споре. Психотехнические приемы аргументации. Социальное влияние. Механизмы группового воздействия. Феномен подчинения. Условия получения согласия . Процесс убеждения-изменения установки: личностно- индивидуальные особенности. Психология манипуляции. Понятие манипуляции. Механизмы манипулятивного воздействия. Визуальное, звуковое воздействие	Степень участия в групповом обсуждении
4.	Практика коммуникаций	Понятие переговорного процесса как совместного предприятия. Помехи, связанные с пониманием поведения других на переговорах: рационализация, проецирование, перенос, подавление, формирование реактивных побуждений, самоимидж, разыгрывание ролей, рациональное поведение. Подготовка к переговорам: поддержание целей в подвижном состоянии, командное и индивидуальное ведение переговоров, пункты расхождений (обсуждать проблемы, а не свои требования). Удачные переговоры через цепочку событий: предположения (допущения)-факты-пункты переговоров- позиции - решения. Встреча: подготовка и открытие переговоров. Национальные стили ведения переговоров. Деловые письма и прямая почта. Отчеты и записки как разновидности деловой коммуникации.	Степень участия в групповом обсуждении

2.3.2 Занятия семинарского типа

№	Наименование раздела (темы)	Тематика занятий/работ	Форма текущего контроля
5.	Основы коммуникации	Структурные модели коммуникации Коммуникативные барьеры Виды и типы коммуникаций . Формы деловой коммуникации Невербальная коммуникация	Подготовка сообщений по плану проблемного семинара
6.	Коммуникация в организациях	Организационная коммуникация Методы оптимизации интракоммуникации Коммуникативные сети Особенности внешних и внутренних	Сообщения согласно плану проблемного семинара, с опорой на структуру и

		коммуникаций в организации	функции управления
7.	Механизмы влияния в деловой коммуникации	Методы персуативной коммуникации Психология манипулирования на переговорах Психология уступчивости Решение ситуативных задач	Решение ситуационных задач по плану проблемного семинара
8.	Практика коммуникаций	Основания для организации переговорного процесса Технологии ведения переговоров Оценка эффективности деловой коммуникации Деловая критика Типология коммуникативных партнеров Основы психологической проницательности руководителя	Подготовка сообщений по плану проблемного семинара

При изучении дисциплины могут применяться электронное обучение, дистанционные образовательные технологии в соответствии с ФГОС ВО.

2.3.3 Курсовые работы – не предусмотрены.

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

№	Вид СРС	Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы
1	Проработка теоретического материала (подготовка к проблемным семинарам)	Методические рекомендации для студентов направления управление персоналом по выполнению письменных работ, самостоятельной работы, утвержденные кафедрой управления персоналом и организационной психологией
2	Выполнение индивидуальных заданий (подготовка сообщений, презентаций)	
3	Подготовка к текущему контролю	

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,
- в форме аудиофайла,
- в печатной форме на языке Брайля.

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,
- в форме аудиофайла.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

3. Образовательные технологии, применяемые при освоении дисциплины (модуля)

В ходе изучения дисциплины предусмотрено использование следующих образовательных технологий: лекции, практические занятия, проблемное обучение, модульная технология, подготовка письменных аналитических работ, самостоятельная работа студентов.

Компетентностный подход в рамках преподавания дисциплины реализуется в использовании интерактивных технологий и активных методов (проектных методик, мозгового штурма, разбора конкретных ситуаций, анализа педагогических задач, педагогического эксперимента, иных форм) в сочетании с внеаудиторной работой.

Информационные технологии, применяемые при изучении дисциплины: использование информационных ресурсов, доступных в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

Адаптивные образовательные технологии, применяемые при изучении дисциплины – для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрена организация консультаций с использованием электронной почты.

4. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины «Социология управления».

Оценочные средства включает контрольные материалы для проведения **текущего контроля** в форме тестовых заданий, доклада-презентации по проблемным вопросам, разноуровневых заданий, ситуационных задач и **промежуточной аттестации** в форме вопросов к экзамену.

Структура оценочных средств для текущей и промежуточной аттестации

№ п/п	Код и наименование индикатора	Результаты обучения	Наименование оценочного средства	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
1	ИУК-4.2. Ведет деловую переписку на русском языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем.	Осуществляет деловую переписку на русском языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем.	Вопросы для устного (письменного) опроса по теме, разделу	Вопрос на зачете 1-4
2		Реализует деловую переписку на русском языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем.	Решение ситуационных задач по плану проблемного семинара	Вопрос на зачете 5-9
3		Демонстрирует навыки ведения деловой переписки на русском языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем.	Подготовка сообщений по плану проблемного семинара	Вопрос на зачете 10-15
4	ИУК-3.2. Применяет методы командного	Осуществляет деловую переписку на иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных писем и социокультурных различий.	Вопросы для устного (письменного) опроса по	Вопрос на зачете 16-19

	взаимодействия; планирует и организует командную работу.		теме, разделу	
5		Реализует деловую переписку на иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных писем и социокультурных различий.	Решение ситуационных задач по плану проблемного семинара	Вопрос на зачете 20-24
6		Демонстрирует навыки ведения деловой переписки на иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных писем и социокультурных различий.	Подготовка сообщений по плану проблемного семинара	Вопрос на зачете 25-18
7		Понимает нормы этики делового общения.	Вопросы для устного (письменного) опроса по теме, разделу	
8	ИПК-1.5 Соблюдает нормы этики делового общения	Определяет нормы этики делового общения.	Решение ситуационных задач по плану проблемного семинара	
9		Оценивает нормы этики делового общения.	Подготовка сообщений по плану проблемного семинара	

Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

4.1.1. Сообщения согласно плану проблемного семинара

В работе могут быть рассмотрены следующие вопросы:

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?

Перечень части компетенций, проверяемых оценочным средством:

УК-4.2. Ведет деловую переписку на русском языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем.

УК-4.3. Ведет деловую переписку на иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных писем и социокультурных различий.

ПК-1.5 Соблюдает нормы этики делового общения.

4.1.2. Вопросы теста на определение уровня знаний по плану проблемных семинаров

Для оценки знаний используется дифференцированный подход на базе 4-бальной 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

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

Назначение коммуникации состоит в:

- А) выработке общего смысла, контроля других, уменьшения неопределенности
- Б) управлении, манипулировании коммуникантами и их развитии
- В) конкуренции, кооперации, поддержании контакта

Основная идея модели коммуникации М. де Флера состоит в:

- А) избыточности коммуникативных сигналов
- Б) двуканальном способе передачи информации
- В) несовпадении посланной и полученной информации

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

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

Перформанская 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
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
- 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
- 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

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

Коммуникативная сеть наиболее приемлема для решения

- А) творческих задач коллектива
- Б) экстремальных задач коллектива
- В) конфиденциальных задач коллектива

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

Нормативное социальное влияние основано на:

- А) недостатке информации
- Б) социальном сравнении
- В) внешней конформности

Какая информация более убедительна?

- А) которая соответствует доминантной групповой тенденции
- Б) которая высказана способным и компетентным человеком
- В) которая содержит фактоиды

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,

Сублиминальное предъявление ведет к

А) быстрому узнаванию эмоций, связанных с другими стимулами

Б) представлению односторонней точки зрения

В) некритической оценке воспринимаемой информации

Манипулятивный прием «нога в дверь» опирается на:

А) сформированность установок

Б) нормы ответственности и социальной взаимности

В) теорию обоснованности действий

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

Фантазийные анализ позволяет выявить:

А) уровни психики, подвергнутые манипулятивному воздействию

Б) ложные послышки аргументации манипулятора

В) содержание бессознательных проекций, используемых в манипуляции

Какой психический контур, по Р. Уилсону, наиболее уязвимый для манипулятивного воздействия?

А) Семантический

Б) биовыживательный

В) эмоционально-территориальный

Какие звуковые сигналы обладают сублиминальным воздействием?

А) инфразвук

Б) звук высокой частоты

В) низкочастотные звуки

Гипнотическим потенциалом обладает светящийся объект:

А) ярко пульсирующий

Б) небольшой ярко светящийся объект

В) красного цвета

Какая часть перцептивного поля наиболее информативно нагружена?

А) левое верхнее

Б) правое нижнее

В) верхнее правое

Формы фасцинации:

А) фоновые, смысловые, мотивационные

Б) акустическая, ритмическая, семантическая

В) эмоциональная, интеллектуальная, нейрофизиологическая

Тема 4.

Надежные сведения о потенциальных партнерах для сотрудничества можно получить:

А) из торгово-промышленной палаты

Б) из Интернета

В) из текущей прессы

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

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

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

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

4.1.3. Зачетно-экзаменационные материалы для промежуточной аттестации (экзамен)

- 1 Общая характеристика деловой коммуникации.
- 2 Информационные технологии в деловой коммуникации. Виды электронных коммуникаций.
- 3 Функции деловой коммуникации.
- 4 Сущность ролевого поведения в деловой коммуникации.
- 5 Виды и типы деловых коммуникаций.
- 6 Барьеры и помехи в коммуникации. Методы их преодоления.
- 7 Психологические особенности поведения личности в процессе деловой коммуникации.
- 8 Формы деловой коммуникации.
- 9 Виды делового письма и правила их оформления. Какие требования предъявляются к оформлению делового письма.
- 10 Особенности невербальной коммуникации. Классификация невербальных средств общения. Функции невербальных средств общения в речи.
- 11 Особенности телефонных переговоров.
- 12 Особенности вербальной коммуникации. Классификация вербальных средств общения. Функции вербальных средств общения в речи.
- 13 Определение понятия «деловая беседа», ее основные функции. Этапы подготовки и проведения деловой беседы.
- 14 Основные элементы коммуникативного процесса.
- 15 Причины возникновения конфликта в процессе общения. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.
- 16 Паттерны и типы коммуникативных ролей существуют в организации.
- 17 Определение понятия «конфликт». Какие существуют классификации конфликта.
- 18 Деловые переговоры. Методы и стратегии используются на переговорах.

- 19 Основные правила ведения спора. Манипулятивные уловки и приемы спора.
- 20 Тактические приемы ведения переговоров. Алгоритм организации переговорного процесса.
- 21 Основные этапы установления психологического контакта с собеседником. Какие тактические приемы используются на каждом этапе.
- 22 Манипулятивные стратегии в межличностной коммуникации.
- 23 Основные стили слушания. Перечислите приемы активного слушания. Охарактеризуйте типичные ошибки слушания.
- 24 Методы оптимизации организационной коммуникации.
- 25 Особенность коммуникативной стратегии и тактики на разных уровнях деловой коммуникации.
- 26 Механизмы влияния в деловой коммуникации.
- 27 Дайте определение понятию «деловой этикет». Перечислите принципы делового этикета.
- 28 Специфика этики делового общения. Охарактеризуйте этические принципы общения. Каковы современные взгляды на место этики в деловом общении.

Критерии оценивания результатов обучения

Оценка	Критерии оценивания по экзамену
Высокий уровень «5» (отлично)	оценку «отлично» заслуживает студент, освоивший знания, умения, компетенции и теоретический материал без пробелов; выполнивший все задания, предусмотренные учебным планом на высоком качественном уровне; практические навыки профессионального применения освоенных знаний сформированы.
Средний уровень «4» (хорошо)	оценку «хорошо» заслуживает студент, практически полностью освоивший знания, умения, компетенции и теоретический материал, учебные задания не оценены максимальным числом баллов, в основном сформировал практические навыки.
Пороговый уровень «3» (удовлетворительно)	оценку «удовлетворительно» заслуживает студент, частично с пробелами освоивший знания, умения, компетенции и теоретический материал, многие учебные задания либо не выполнил, либо они оценены числом баллов близким к минимальному, некоторые практические навыки не сформированы.
Минимальный уровень «2» (неудовлетворительно)	оценку «неудовлетворительно» заслуживает студент, не освоивший знания, умения, компетенции и теоретический материал, учебные задания не выполнил, практические навыки не сформированы.

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 учебной литературы, информационных ресурсов и технологий

5.1. Учебная 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, 2019.

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>

5.2. Периодическая литература

1. Базы данных компании «Ист Вью» <http://dlib.eastview.com>
2. Электронная библиотека GREBENNIKON.RU <https://grebennikon.ru/>
3. журнал "Управление персоналом" <http://www.top-personal.ru>
4. журнал «Работа с персоналом» <http://www.hr-journal.ru>
5. Журнал «Штат» www.hrmedia.ru
6. Журнал «Кадровик» panor.ru/journals/kadrovik
7. Электронный журнал «Директор по персоналу» <http://e.hr-director.ru>
8. Журнал «Генеральный директор» (раздел «Управление персоналом» www.gd.ru/rubric/view/id/122-upravlenie-personalom
9. Журнал «Социологические исследования» <https://www.isras.ru/>

5.3. Интернет-ресурсы, в том числе современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Электронно-библиотечные системы (ЭБС):

1. ЭБС «ЮРАЙТ» <https://urait.ru/>
2. ЭБС «УНИВЕРСИТЕТСКАЯ БИБЛИОТЕКА ОНЛАЙН» www.biblioclub.ru
3. ЭБС «BOOK.ru» <https://www.book.ru>
4. ЭБС «ZNANIUM.COM» www.znanium.com
5. ЭБС «ЛАНЬ» <https://e.lanbook.com>

Профессиональные базы данных:

1. Web of Science (WoS) <http://webofscience.com/>
2. Scopus <http://www.scopus.com/>
3. ScienceDirect www.sciencedirect.com
4. Журналы издательства Wiley <https://onlinelibrary.wiley.com/>
5. Научная электронная библиотека (НЭБ) <http://www.elibrary.ru/>
6. Полнотекстовые архивы ведущих западных научных журналов на Российской платформе научных журналов НЭИКОН <http://archive.neicon.ru>
7. Национальная электронная библиотека (доступ к Электронной библиотеке диссертаций Российской государственной библиотеки (РГБ)) <https://rusneb.ru/>

8. Президентская библиотека им. Б.Н. Ельцина <https://www.prilib.ru/>
9. Электронная коллекция Оксфордского Российского Фонда <https://ebookcentral.proquest.com/lib/kubanstate/home.action>
10. Springer Journals <https://link.springer.com/>
11. Nature Journals <https://www.nature.com/siteindex/index.html>
12. Springer Nature Protocols and Methods <https://experiments.springernature.com/sources/springer-protocols>
13. Springer Materials <http://materials.springer.com/>
14. zbMath <https://zbmath.org/>
15. Nano Database <https://nano.nature.com/>
16. Springer eBooks: <https://link.springer.com/>
17. "Лекториум ТВ" <http://www.lektorium.tv/>
18. Университетская информационная система РОССИЯ <http://uisrussia.msu.ru>

Информационные справочные системы:

1. Консультант Плюс - справочная правовая система (доступ по локальной сети с компьютеров библиотеки)

Ресурсы свободного доступа:

1. Американская патентная база данных <http://www.uspto.gov/patft/>
2. Полные тексты канадских диссертаций <http://www.nlc-bnc.ca/thesescanada/>
3. КиберЛенинка (<http://cyberleninka.ru/>);
4. Министерство науки и высшего образования Российской Федерации <https://www.minobrnauki.gov.ru/>;
5. Федеральный портал "Российское образование" <http://www.edu.ru/>;
6. Информационная система "Единое окно доступа к образовательным ресурсам" <http://window.edu.ru/>;
7. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов <http://school-collection.edu.ru/> .
8. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов (<http://fcior.edu.ru/>);
9. Проект Государственного института русского языка имени А.С. Пушкина "Образование на русском" <https://pushkininstitute.ru/>;
10. Справочно-информационный портал "Русский язык" <http://gramota.ru/>;
11. Служба тематических толковых словарей <http://www.glossary.ru/>;
12. Словари и энциклопедии <http://dic.academic.ru/>;
13. Образовательный портал "Учеба" <http://www.ucheba.com/>;
14. Законопроект "Об образовании в Российской Федерации". Вопросы и ответы http://xn--273--84d1f.xn--p1ai/voprosy_i_otvety

Собственные электронные образовательные и информационные ресурсы КубГУ:

1. Среда модульного динамического обучения <http://moodle.kubsu.ru>
2. База учебных планов, учебно-методических комплексов, публикаций и конференций <http://mschool.kubsu.ru/>
3. Библиотека информационных ресурсов кафедры информационных образовательных технологий [http://mschool.kubsu.ru](http://mschool.kubsu.ru;);
4. Электронный архив документов КубГУ <http://docspace.kubsu.ru/>
5. Электронные образовательные ресурсы кафедры информационных систем и технологий в образовании КубГУ и научно-методического журнала "ШКОЛЬНЫЕ ГОДЫ" <http://icdau.kubsu.ru/>

6. 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.

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.

Методические рекомендации, определяющие процедуры оценивания на семинаре:

Критерии оценки:

«удовлетворительно» - студент имеет фрагментарные представления об основных аспектах межличностных и групповых коммуникаций, частично освоил понятийно-категориальный аппарат.;

«хорошо» - студент демонстрирует общие знания по рассматриваемым вопросам, умеет устанавливать связи между теоретическими понятиями и эмпирическими фактами;

«отлично» - студент демонстрирует системные знания основных вопросов изучаемой дисциплины, умеет устанавливать связи между теоретическими понятиями и эмпирическими фактами, формулирует аналитические обобщения и выводы.

Методические рекомендации, определяющие процедуры оценивания участия в дискуссии:

Критерии оценки:

«удовлетворительно» - студентом допущены значительные ошибки, в ответе не раскрыты некоторые существенные аспекты содержания, студент не смог показать необходимые умения о методах командного взаимодействия;

«хорошо» - студент допускает несущественные ошибки, недостаточно полно раскрыл содержание вопроса, не смог в процессе беседы самостоятельно дать необходимые поправки и дополнения;

«отлично» - студент активно участвует в дискуссии, логично и последовательно выражает свой ответ, демонстрирует знания научной терминологии в контексте ответа; объясняет причинно-следственные и функциональные связи; раскрывает на примерах теоретические положения и понятия; формулирует собственные суждения и аргументы.

Методические рекомендации, определяющие процедуры оценивания участия в работе малых групп над кейсом и решением ситуационных задач:

Критерии оценки:

«удовлетворительно» - работа в групповой деятельности над решением ситуационной задачи без участия в публичном обсуждении и аргументации сформулированных выводов;

«хорошо» - работа в групповой деятельности над решением ситуационной задачи с содержательным участием в публичном обсуждении и аргументации сформулированных выводов;

«отлично» - демонстрация лидерской позиции в групповой деятельности над решением ситуационной задачи с содержательным участием в публичном обсуждении и системной аргументации сформулированных выводов.

Методические рекомендации, определяющие процедуры оценивания результатов защиты реферата/эссе:

Критерии оценки:

«удовлетворительно» – промежуточные результаты защиты реферата/эссе представляют собой изложение несамостоятельных результатов написания работы, без тщательной проработки литературных источников;

«хорошо» - промежуточные результаты защиты реферата/эссе представляют собой самостоятельный анализ разнообразных научных исследований и эмпирических данных, при этом не в полной мере отражены требования, сформулированные к его структуре и содержанию.

«отлично» - промежуточные результаты защиты реферата/эссе представляют собой результаты самостоятельной работы и отражают все требования, к содержательному наполнению и структурированию работы.

Методические рекомендации, определяющие процедуры оценивания результатов тестирования:

Критерии оценки:

«удовлетворительно» - если студент отвечает правильно на 50% тестовых заданий.

«хорошо» - если студент отвечает правильно от 51 до 90 % тестовых заданий.

«отлично» - если студент отвечает правильно от 91 до 100 % тестовых заданий.

7. Материально-техническое обеспечение по дисциплине (модулю)

По всем видам учебной деятельности в рамках дисциплины используются аудитории, кабинеты и лаборатории, оснащенные необходимым специализированным и лабораторным оборудованием.

Наименование специальных помещений	Оснащенность специальных помещений	Перечень лицензионного программного обеспечения
Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Мебель: учебная мебель Технические средства обучения: экран, проектор, компьютер	Microsoft Windows 8, 10 Microsoft Office Professional Plus
Учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Мебель: учебная мебель Технические средства обучения: экран, проектор, компьютер	Microsoft Windows 8, 10 Microsoft Office Professional Plus

Для самостоятельной работы обучающихся предусмотрены помещения, укомплектованные специализированной мебелью, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Наименование помещений для самостоятельной работы обучающихся	Оснащенность помещений для самостоятельной работы обучающихся	Перечень лицензионного программного обеспечения
Помещение для самостоятельной работы обучающихся (читальный зал Научной библиотеки)	Мебель: учебная мебель Комплект специализированной мебели: компьютерные столы Оборудование: компьютерная техника с подключением к информационно-коммуникационной сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду образовательной организации, веб-камеры, коммуникационное оборудование, обеспечивающее доступ к сети интернет (проводное соединение и беспроводное соединение по технологии Wi-Fi)	Microsoft Windows 8, 10 Microsoft Office Professional Plus
Помещение для самостоятельной работы обучающихся (ауд.409)	Мебель: учебная мебель Комплект специализированной мебели: компьютерные столы Оборудование: компьютерная техника с подключением к информационно-коммуникационной сети «Интернет» и	Microsoft Windows 8, 10 Microsoft Office Professional Plus

	доступом в электронную информационно-образовательную среду образовательной организации, веб-камеры, коммуникационное оборудование, обеспечивающее доступ к сети интернет (проводное соединение и беспроводное соединение по технологии Wi-Fi)	
--	--	--