

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ 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  
Хагуров Т.А.  
подпись  
«26» мая 2023 г.

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### Б1.В.06 Основы эффективной деловой коммуникации

Направление подготовки	38.04.03 Управление персоналом
Направленность (профиль)	Операционное и стратегическое управление персоналом в государственных и муниципальных учреждениях
Форма обучения	заочная
Квалификация выпускника	магистр

Краснодар 2023

Рабочая программа дисциплины Б1.В.06 «Основы эффективной деловой коммуникации» составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки 38.04.03 «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 № 07 от 23 апреля 2023 г.

Заведующий кафедрой (разработчика)  
Лузаков А.А.



Утверждена на заседании учебно-методической комиссии факультета управления и психологии протокол № 11 «12» марта 2023 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

Цель освоения дисциплины – формирование устойчивых представлений о принципах и нормативных установках социальной коммуникации, а также базовых коммуникативных умений, предвещающих становление определяющих навыков эффективной деловой коммуникации.

### 1.2 Задачи дисциплины

- теоретическое освоение студентами коммуникационных процессов управления;
- улучшение навыков позитивного общения на основе взаимопонимания, преодоления коммуникативных барьеров, личного влияния;
- изучение теории и практики ведения деловых переговоров, их организации и подготовки (в том числе с зарубежными партнерами);
- освоение психологии делового общения, тактических приемов на переговорах и техники аргументации, предотвращения конфликтных ситуаций;
- теоретическое и практическое освоение методики организации и проведения деловых совещаний, официальных приемов, брифингов, пресс-конференций и использования современных средств коммуникации;
- рассмотрение вопросов делового этикета, бизнес-протокола и атрибутов делового общения.

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

Дисциплина Б1.В.06 «Основы эффективной деловой коммуникации» 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: «Практика межкультурной коммуникации в профессиональной сфере», «Управление проектами в сфере управления персоналом», «Управление персоналом современной организации».

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
<b>УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия</b>	
ИУК - 1 Умение осуществлять анализ проблемных ситуаций	Знает инструменты анализа проблемных ситуаций
	Умеет осуществлять анализ проблемных ситуаций с помощью экспертов
	Умеет самостоятельно осуществлять анализ проблемных ситуаций
ИУК - 2 Умение разрабатывать программу действий по решению	Знает инструменты выработки стратегии действия
	Умеет с помощью экспертов разрабатывать программу действий по решению задач проекта и обеспечивать его выполнение в соответствии с установленными целями

Код и наименование индикатора	Результаты обучения по дисциплине
задач проекта и обеспечивать его выполнение в соответствии с установленными целями, на основе оценки рисков и рационального управления ресурсами	Умеет самостоятельно разрабатывать программу действий по решению задач проекта и обеспечивать его выполнение в соответствии с установленными целями
<b>ПК-3. Способен администрировать процессы и документооборот по стратегическому и операционному управлению персоналом</b>	
ИПК - 5. Уметь вести деловую переписку	Знает отдельные правила деловой переписки
	В целом, умеет вести деловую переписку
	Грамотно и самостоятельно умеет вести деловую переписку

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 3 зачетных единиц (108 часов), их распределение по видам работ представлено в таблице

Виды работ	Всего часов	Форма обучения			
		очная		очно-заочная	заочная
		1 семестр (часы)	X семестр (часы)	X семестр (часы)	X курс (часы)
<b>Контактная работа, в том числе:</b>					
<b>Аудиторные занятия (всего):</b>	<b>8</b>	<b>8</b>			
занятия лекционного типа	4	4			
лабораторные занятия	-	-			
практические занятия	-	-			
семинарские занятия	4	4			
<b>Иная контактная работа:</b>					
Контроль самостоятельной работы (КСР)	-	-			
Промежуточная аттестация (ИКР)	0,3	0,3			
<b>Самостоятельная работа, в том числе:</b>	<b>64</b>	<b>64</b>			
Реферат/эссе (подготовка)	6	6			
Самостоятельное изучение разделов, самоподготовка	40	40			
Подготовка к тестированию	18	18			
<b>Контроль:</b>	<b>8,7</b>	<b>8,7</b>			
Подготовка к экзамену					
<b>Общая трудоёмкость</b>	<b>час.</b>	<b>108</b>	<b>108</b>		
	<b>в том числе контактная работа</b>	<b>8,3</b>	<b>8,3</b>		
	<b>зач. ед</b>	<b>3</b>	<b>3</b>		

### 2.2 Содержание дисциплины

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины.  
Разделы (темы) дисциплины, изучаемые на I курсе (заочная форма обучения)

№	Наименование разделов (тем)	Количество часов				
		Всего	Аудиторная работа			Внеаудиторная работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1.	Понятие о коммуникации и ее составляющих		2	-	-	6
2.	Знаковая природа вербальных и невербальных средств коммуникации		2	-	-	4
3.	Базовые принципы организации, координации и ведения деловой коммуникации		-	2	-	4
4.	Общение как катализатор и как дивергент деловой коммуникации		-	2	-	4
5.	Форма письменной деловой коммуникации		-	-	-	4
6.	Формирование и соблюдение устного официально-делового стиля		-	-	-	4
7.	Конфликт и конфликтная ситуация		-	-	-	4
8.	Принципы и мотиваторы лжи		-	-	-	4
9.	Принципы и техники манипулятивного воздействия		-	-	-	4
	<b>ИТОГО по разделам дисциплины</b>		<b>4</b>	<b>4</b>		<b>40</b>
	Контроль самостоятельной работы (КСР)					
	Промежуточная аттестация (ИКР)	0,3				
	Общая трудоемкость по дисциплине	108				

Примечание: Л – лекции, ПЗ – практические занятия / семинары, ЛР – лабораторные занятия, СРС – самостоятельная работа студента

## 2.3 Содержание разделов (тем) дисциплины

### 2.3.1 Занятия лекционного типа

№	Наименование раздела (темы)	Тематика занятий/рабоч	Форма текущего контроля
1.	Понятие о коммуникации и её составляющих	Сущность, типы и формы информационного обмена. Структура и специфика социальной коммуникации. Моделирование коммуникативного акта как инструмент ор	Степень участия в интерактивных формах аудиторной работы
2.	Знаковая природа вербальных и невербальных средств коммуникации	Ключевые отличия вербальной и невербальной форм коммуникации. Факторы их эффективного функционирования. Классификация невербальных средств коммуникации. Специфика восприятия и понимания вербальных и невербальных сообщений. Структура знака и знаковых маркеров. Закономерности функционирования многоуровневого знака.	Степень участия в интерактивных формах аудиторной работы
3.	Базовые принципы организации, координации и ведения деловой коммуникации	Мотивационный критерий как ведущий стимул интеракции в деловой коммуникации. Гуманистическая и манипулятивная коммуникация: предпосылки и специфика применения. Гарантийные формы и формулы эффективности деловой коммуникации. Контролирующие и корректирующие средства и механизмы коммуникативного воздействия	Проработка учебного (теоретического) материала
4.	Общение как катализатор и как дивергент деловой коммуникации	Общение как разновидность социально-психологической деятельности. Принципы рационального установления, развития и прекращения коммуникативного контакта. Факторы и условия эффективного применения деятельности общения в деловой коммуникации.	Дискуссия по проблематике темы

		Перцептивные, интерактивные и коммуникативные барьеры и мотиваторы общения в деловой коммуникации.	
5.	Форма письменной деловой коммуникации	Фактор увеличения удельного веса формы знака в письменной деловой коммуникации. Юридически закреплённые реквизиты сторон, их актуализация в деловой корреспонденции. Жанры и шаблоны деловой корреспонденции. Фактор официально-делового стиля. Принципы ведения и хранения документов.	Проработка учебного (теоретического) материала
6.	Формирование и соблюдение устного официально-делового стиля	Официально-деловой стиль как функциональный класс языковых средств. Сопряжение разговорного и официально-делового стилей в деловой коммуникации. Этикетные нормативы и требования к вербальной и невербальной непосредственной коммуникации. Человеческий фактор дестабилизации делового сотрудничества и механизмы его упреждения.	Проработка учебного (теоретического) материала
7.	Конфликт и конфликтная ситуация	Ключевые отличия конфликта и конфликтной ситуации. Социологические и психологические причины возникновения конфликтов и конфликтных ситуаций. Маркеры возникновения конфликтной ситуации. Механизмы предотвращения и уклонения от конфликта. Конфликт как радикальное средство эффективного решения коммуникативных задач.	Дискуссия по проблематике темы
8.	Принципы и мотиваторы лжи	Факторы порождения ложных вербальных сообщений. Коммуникативный диссонанс вербальных и невербальных средств в ситуации возникновения ложных сообщений. Маркеры лжи. Средства и механизмы упреждения маркеров ложного сообщения. Техники установления истины коммуникативных интенций. Техники нейтрализации негативного влияния ложных сообщений на развитие коммуникативной ситуации.	Дискуссия по проблематике темы
9.	Принципы и техники манипулятивного воздействия	Понятие манипулятивной коммуникации, её отличие от гуманистической и ритуальной коммуникации. Уровни манипулятивного воздействия. Факторы эффективности манипулятивных механизмов. Технология и механизмы манипулятивного воздействия на межличностном, внутриличностном, социальном и культурно-этническом уровнях. Средства противодействия манипуляции.	Дискуссия по проблематике темы

### 2.3.2 Занятия семинарского типа (практические / семинарские занятия/ лабораторные работы)

№	Наименование раздела (темы)	Содержание раздела (темы)	Форма текущего контроля
1.	Понятие о коммуникации и её составляющих	Сущность, типы и формы информационного обмена. Структура и специфика социальной коммуникации. Моделирование коммуникативного акта как инструмент	Подготовка сообщений по плану проблемного семинара
2.	Знаковая природа вербальных и невербальных средств коммуникации	Ключевые отличия вербальной и невербальной форм коммуникации. Факторы их эффективного функционирования. Классификация невербальных средств коммуникации. Специфика восприятия и понимания вербальных и невербальных сообщений. Структура знака и знаковых маркеров. Закономерности функционирования многоуровневого знака.	Подготовка сообщений по плану проблемного семинара
3.	Базовые принципы организации, координации и ведения деловой коммуникации	Мотивационный критерий как ведущий стимул интеракции в деловой коммуникации. Гуманистическая и манипулятивная коммуникация: предпосылки и специфика применения. Гарантийные формы и формулы эффективности деловой коммуникации. Контролирующие	Подготовка сообщений по плану проблемного семинара

		и корректирующие средства и механизмы коммуникативного воздействия	
4.	Общение как катализатор и как дивергент деловой коммуникации	Общение как разновидность социально-психологической деятельности. Принципы рационального установления, развития и прекращения коммуникативного контакта. Факторы и условия эффективного применения деятельности общения в деловой коммуникации. Перцептивные, интерактивные и коммуникативные барьеры и мотиваторы общения в деловой коммуникации.	Решение ситуационных задач по плану проблемного семинара
5.	Форма письменной деловой коммуникации	Фактор увеличения удельного веса формы знака в письменной деловой коммуникации. Юридически закреплённые реквизиты сторон, их актуализация в деловой корреспонденции. Жанры и шаблоны деловой корреспонденции. Фактор официально-делового стиля. Принципы ведения и хранения документов.	Подготовка сообщений по плану проблемного семинара
6.	Формирование и соблюдение устного официально-делового стиля	Официально-деловой стиль как функциональный класс языковых средств. Сопряжение разговорного и официально-делового стилей в деловой коммуникации. Этикетные нормативы и требования к вербальной и невербальной непосредственной коммуникации. Человеческий фактор дестабилизации делового сотрудничества и механизмы его упреждения.	Подготовка сообщений по плану проблемного семинара
7.	Конфликт и конфликтная ситуация	Ключевые отличия конфликта и конфликтной ситуации. Социологические и психологические причины возникновения конфликтов и конфликтных ситуаций. Маркеры возникновения конфликтной ситуации. Механизмы предотвращения и уклонения от конфликта. Конфликт как радикальное средство эффективного решения коммуникативных задач.	Решение ситуационных задач по плану проблемного семинара
8.	Принципы и мотиваторы лжи	Факторы порождения ложных вербальных сообщений. Коммуникативный диссонанс вербальных и невербальных средств в ситуации возникновения ложных сообщений. Маркеры лжи. Средства и механизмы упреждения маркеров ложного сообщения. Техники установления истины коммуникативных интенций. Техники нейтрализации негативного влияния ложных сообщений на развитие коммуникативной ситуации.	Решение ситуационных задач по плану проблемного семинара
9.	Принципы и техники манипулятивного воздействия	Понятие манипулятивной коммуникации, её отличие от гуманистической и ритуальной коммуникации. Уровни манипулятивного воздействия. Факторы эффективности манипулятивных механизмов. Технологии и механизмы манипулятивного воздействия на межличностном, внутриличностном, социальном и культурно-этническом уровнях. Средства противодействия манипуляции.	Решение ситуационных задач 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)	

2	Выполнение индивидуальных заданий (подготовка сообщений, презентаций)	Методические рекомендации для студентов направления управление персоналом по выполнению письменных работ, самостоятельной работы, утвержденные кафедрой управления персоналом и организационной психологией
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.

## **10. 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 зачету.



### Структура оценочных средств для текущей и промежуточной аттестации

№ п/п	Код и наименование индикатора	Результаты обучения	Наименование оценочного средства	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
1	УК-4. ИД-1 Знание коммуникативных технологий	Знание коммуникативных технологий	Вопросы для устного (письменного) опроса по теме, разделу	Вопрос на зачете 1-4
2		В целом, знает коммуникативные технологии	Решение ситуационных задач по плану проблемного семинара	Вопрос на зачете 5-9
3		Уверенно знает коммуникативные технологии	Подготовка сообщений по плану проблемного семинара	Вопрос на зачете 10-15
4	УК-4. ИД-2 Умение применять коммуникативные технологии	Умеет применять некоторые коммуникативные технологии	Вопросы для устного (письменного) опроса по теме, разделу	Вопрос на зачете 16-19
5		В целом, умеет применять коммуникативные технологии	Решение ситуационных задач по плану проблемного семинара	Вопрос на зачете 20-24
6		Уверенно применяет коммуникативные технологии	Подготовка сообщений по плану проблемного семинара	Вопрос на зачете 25-18
7	ПК-3.ИД- 5. Уметь вести деловую переписку	Знает отдельные правила деловой переписки	Вопросы для устного (письменного) опроса по теме, разделу	Вопрос на зачете 17-23
8		В целом, умеет вести деловую переписку	Решение ситуационных задач по плану проблемного семинара	Вопрос на зачете 10-15
9		Грамотно и самостоятельно умеет вести деловую переписку	Подготовка сообщений по плану проблемного семинара	Вопрос на зачете 23-25

**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**

*Тестовая база содержит 135 вопросов, структурированных по темам лекционного материала. Текущее тестирование может проводиться по окончании изучения каждой темы.*

*Итоговое тестирование (зачет) включает тестовые задания по всему изученному курсу.*

**Примеры тестовых заданий:**

1. Реципиент - это:

- а) отправитель информации;
- б) получатель информации;
- в) синоним термина «манипулятор».

2. Коммуниканты - это

- а) участники коммуникационного процесса (отправитель и получатель);

- б) сотрудники предприятия;
  - в) руководители предприятия.
3. Помехи, которые искажают смысл передаваемой информации, являются:
- а) коммуникационными барьерами;
  - б) коммуникационными каналами;
  - в) кодами коммуникации.
4. Средство передачи информации - это
- а) канал коммуникации;
  - б) барьер коммуникации;
  - в) код коммуникации.
5. Семантические барьеры коммуникации - это:
- а) неправильное или неоднозначное толкование смысла слов;
  - б) технические помехи (шум, плохая слышимость и т.д.);
  - в) неумение и нежелание слушать.
- 10
6. Термин «эмпатия» обозначает:
- а) осознание человеком того, как он воспринимается партнером по общению;
  - б) рациональный процесс погружения индивидом себя на место партнера;
  - в) эмоциональный отклик на ситуацию партнера, внерациональное, чувственное понимание.
7. Интерпретация поведения партнера путем выдвижения предположений о его намерениях, причинах поведения, качествах личности с последующим их приписыванием партнеру называется:
- а) эмпатия;
  - б) перцепцией;
  - в) казуальная атрибуция;
  - г) рефлексия.
8. Идентификация, как процесс межличностного восприятия, представляет собой:
- а) восприятие, понимание и оценку людьми социальных объектов;
  - б) интерпретацию, объяснение причин и мотивов поведения других людей;
  - в) рациональный процесс погружения индивидом себя на место партнера;
  - г) осознание человеком того, как он воспринимается партнером по общению.
9. Пресс-конференция - это:
- а) форма деловой коммуникации, подразумевающая совместное коллективное обсуждение какой-либо значимой проблемы;
  - б) мероприятие для СМИ, направленное на информационную и рекламную поддержку имиджа организации;
  - в) коллективное обсуждение нравственных, политических, научных и других проблем.
10. Пресс-релиз - это:
- а) общение со средствами массовой информации;
  - б) мероприятие для СМИ, направленное на информационную и рекламную поддержку имиджа организации;
  - в) краткое сообщение для прессы о проводимом мероприятии.

### **Зачетно-экзаменационные материалы для промежуточной аттестации (зачет)**

1. Процесс коммуникации и его составляющие. Функции и виды коммуникации. Средства коммуникации.

2. Вербальные и невербальные составляющие деловой коммуникации.
3. Виды невербальной коммуникации и их характеристика.
4. Коммуникативные ошибки в деловом общении и способы их предупреждения.
5. Перцептивный процесс делового общения.
6. Интерактивный процесс делового общения.
7. Психологические механизмы межличностного восприятия и понимания.
8. Самопрезентация: искусство подать себя.
9. Деловая беседа, как форма коммуникации.
10. Деловые переговоры, как форма коммуникации. Стили деловых переговоров.
11. Познательное, убеждающее, экспрессивное, суггестивное, ритуальное общение.
12. Стили руководства и их влияние на организационный климат.
13. Деловое совещание: виды, стиль поведения руководителя.
14. Деловые переговоры: виды, подготовка, проведение.
15. Правила деловой переписки.
16. Правила ведения телефонных переговоров.
17. Коммуникация в Интернет. Типовое электронное письмо.
18. Командообразование: типы команд в организации.
19. Спор, дискуссия, полемика в деловом общении.
20. Манипуляции в деловых коммуникациях.
21. Конфликты и конфликтные ситуации. Стили поведения в конфликте.
22. Имидж делового человека и секреты успешной коммуникации.
23. Имидж организации: понятие, структура, формирование.
24. Организационная культура: понятие и типология.
25. Фирменный стиль (корпоративный дизайн): понятие, функции, основные элементы.

#### **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. Дзялошинский, И. М. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для бакалавров / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 433 с. <https://www.biblioonline.ru/book/FAE8F042-C2C6-487B-97DF-1CF1215FA351>.
2. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации : учебник и практикум для академического бакалавриата / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2015. — 476 с. <https://www.biblio-online.ru/book/378DC398-7211-4498-89EA-C40088563C0D>.
3. Пономарева, Е.А. Практика делового общения : учебное пособие / Е.А. Пономарева, И.А. Сеньюгина ; Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Северо-Кавказский федеральный университет», Министерство образования и науки Российской Федерации. - Ставрополь : СКФУ, 2014. - 163 с. : ил. - Библиогр.: с. 150. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=457584>.
4. Ратников, В. П. Деловые коммуникации : учебник для бакалавров / В. П. Ратников ; отв. ред. В. П. Ратников. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 527 с. <https://www.biblio-online.ru/book/3AA38FA4-472B-43E5-859E-864DE47E53A0>.

### **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](http://www.hrmedia.ru)
6. Журнал «Кадровик» [panor.ru/journals/kadrovik](http://panor.ru/journals/kadrovik)

### 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](http://www.biblioclub.ru)
3. ЭБС «BOOK.ru» <https://www.book.ru>
4. ЭБС «ZNANIUM.COM» [www.znanium.com](http://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](http://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.uceba.com/>;
14. Законопроект "Об образовании в Российской Федерации". Вопросы и ответы [http://xn--273--84d1f.xn--p1ai/voprosy\\_i\\_otvety](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/>;
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 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