

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

«02» июня 2026 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**Б1.В.06 ОСНОВЫ ЭФФЕКТИВНОЙ ДЕЛОВОЙ  
КОММУНИКАЦИИ**

Направление подготовки

38.04.03 Управление персоналом

Направленность (профиль)

Стратегическое и операционное управление

персоналом на предприятиях производственной сферы

Форма обучения

очная

Квалификация выпускника

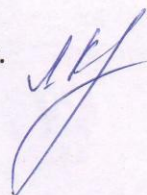
магистр

Краснодар 2026

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):

Л.В. Тхагалижокова, канд.психол.  
наук, ст.преподаватель



Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры управления персоналом и организационной психологии  
протокол № 10 «06» мая 2026 г.

и.о. Заведующий кафедрой

Миронова И.И.



Утверждена на заседании учебно-методической комиссии факультета управления и психологии  
протокол № 08 от 19 мая 2026 г.

Председатель  
факультета

УМК Белокопытова К.М.



Рецензенты:

1. Кимберг А.Н, к.психол.н., доцент кафедры социальной психологии и социологии управления Кубанского государственного университета,
2. Дорохова Г.В., зам. главного врача по кадрам МБУЗ «Краснодарская городская клиническая больница скорой медицинской помощи».

## **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, предваряющих 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>34</b>   | <b>34</b>        |                  |                  |               |
| занятия лекционного типа                          |                                      | 16          | 16               |                  |                  |               |
| лабораторные занятия                              |                                      | -           | -                |                  |                  |               |
| практические занятия                              |                                      | 18          | 18               |                  |                  |               |
| семинарские занятия                               |                                      | -           | -                |                  |                  |               |
| <b>Иная контактная работа:</b>                    |                                      |             |                  |                  |                  |               |
| Контроль самостоятельной работы (КСР)             |                                      | -           | -                |                  |                  |               |
| Промежуточная аттестация (ИКА)                    |                                      | 0,3         | 0,3              |                  |                  |               |
| <b>Самостоятельная работа, в том числе:</b>       |                                      | <b>38</b>   | <b>38</b>        |                  |                  |               |
| Реферат/эссе (подготовка)                         |                                      | 8           | 8                |                  |                  |               |
| Самостоятельное изучение разделов, самоподготовка |                                      | 20          | 20               |                  |                  |               |
| Подготовка к тестированию                         |                                      | 10          | 10               |                  |                  |               |
| <b>Контроль:</b>                                  |                                      | <b>35,7</b> | <b>35,7</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>34,3</b> | <b>34,3</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 | СРС                  |
| 1. | Понятие о коммуникации и ее составляющих                                 | 8                | 2                 | 2         | -  | 4                    |
| 2. | Знаковая природа вербальных и невербальных средств коммуникации          | 8                | 2                 | 2         | -  | 4                    |
| 3. | Базовые принципы организации, координации и ведения деловой коммуникации | 8                | 2                 | 2         | -  | 4                    |
| 4. | Общение как катализатор и как дивергент деловой коммуникации             | 8                | 2                 | 2         | -  | 4                    |
| 5. | Форма письменной деловой коммуникации                                    | 8                | 2                 | 2         | -  | 4                    |
| 6. | Формирование и соблюдение устного официально-делового стиля              | 8                | 2                 | 2         | -  | 4                    |
| 7. | Конфликт и конфликтная ситуация                                          | 8                | 2                 | 2         | -  | 4                    |
| 8. | Принципы и мотиваторы лжи                                                | 7                | 1                 | 2         | -  | 4                    |
| 9. | Принципы и техники манипулятивного воздействия                           | 9                | 1                 | 2         | -  | 6                    |
|    | <b>ИТОГО по разделам дисциплины</b>                                      | <b>72</b>        | <b>16</b>         | <b>18</b> |    | <b>38</b>            |
|    | Контроль самостоятельной работы (КСР)                                    | 35,7             |                   |           |    |                      |
|    | 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/работ                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 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 оп                                                                                                                                                                        | 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. Перцептивные, интерактивные и коммуникативные барьеры и мотиваторы общения в деловой коммуникации.                                     | Дискуссия по проблематике темы                 |
| 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 ор                                                                                                                                                                        | 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,                                | 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                                                                      | Подготовка сообщений по плану проблемного семинара       |
| 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. Технология 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) | 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.

### **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     | ИУК - 1 Умение осуществлять анализ проблемных ситуаций                                                                                                                                                      | Знает инструменты анализа проблемных ситуаций                                                                                                            | Вопросы для устного (письменного) опроса по теме, разделу | Вопросы на экзамене 1-4   |
| 2     |                                                                                                                                                                                                             | Умеет осуществлять анализ проблемных ситуаций с помощью экспертов                                                                                        | Решение ситуационных задач по плану проблемного семинара  | Вопросы на экзамене 5-9   |
| 3     |                                                                                                                                                                                                             | Умеет самостоятельно осуществлять анализ проблемных ситуаций                                                                                             | Подготовка сообщений по плану проблемного семинара        | Вопросы на экзамене 10-15 |
| 4     | ИУК - 2 Умение разрабатывать программу действий по решению задач проекта и обеспечивать его выполнение в соответствии с установленными целями, на основе оценки рисков и рационального управления ресурсами | Знает инструменты выработки стратегии действия                                                                                                           | Вопросы для устного (письменного) опроса по теме, разделу | Вопросы на экзамене 16-19 |
| 5     |                                                                                                                                                                                                             | Умеет с помощью экспертов разрабатывать программу действий по решению задач проекта и обеспечивать его выполнение в соответствии с установленными целями | Решение ситуационных задач по плану проблемного семинара  | Вопросы на экзамене 20-24 |
| 6     |                                                                                                                                                                                                             | Умеет самостоятельно разрабатывать программу действий по решению задач проекта и обеспечивать его выполнение в соответствии с установленными целями      | Подготовка сообщений по плану проблемного семинара        | Вопросы на экзамене 25-18 |
| 7     | ИПК - 5. Уметь вести деловую переписку                                                                                                                                                                      | Знает отдельные правила деловой переписки                                                                                                                | Вопросы для устного (письменного) опроса по теме, разделу | Вопросы на экзамене 17-23 |
| 8     |                                                                                                                                                                                                             | В целом, умеет вести деловую переписку                                                                                                                   | Решение ситуационных задач по плану проблемного семинара  | Вопросы на экзамене 10-15 |
| 9     |                                                                                                                                                                                                             | Грамотно и самостоятельно умеет                                                                                                                          | Подготовка сообщений по плану проблемного семинара        | Вопросы на экзамене 23-25 |

|  |  |                            |  |  |
|--|--|----------------------------|--|--|
|  |  | вести деловую<br>переписку |  |  |
|--|--|----------------------------|--|--|

**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 (экзамен)**

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. Познавательное, 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. Кибанов, А. Я. Управление персоналом организации : учебник / Кибанов А. Я. Баткаева И. А. Ивановская Л. В. ; под ред. А.Я.Кибанова. - 4-е изд., доп. и перераб. - Москва : ИНФРА-М, 2022. - 695 с. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1372570> - ISBN 978-5-16-003671-7.
2. Одегов, Ю. Г. Управление персоналом: учебник и практикум для вузов / Ю. Г. Одегов, Г. Г. Руденко. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юрайт, 2022. - 467 с. - URL: <https://urait.ru/bcode/488798> (дата обращения: 20.04.2022). - ISBN 978-5-9916-8710-2. -
3. Шапиро, С.А. Практикум по дисциплине «Управление человеческими ресурсами» : учебное пособие : [16+] / С.А. Шапиро, И.В. Филимонова. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. – 105 с. ISBN 978-5-4499-0413-3.

### 5.2 Периодические издания

1. Базы данных компании «ИВИС» <https://eivis.ru/>

2. Полнотекстовая коллекция журналов на платформе РЦНИ (Электронные версии научных журналов РАН) <https://journals.rcsi.science/>

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

**Электронная библиотека Научной библиотеки КубГУ** <http://megapro.kubsu.ru/MegaPro/Web>

Электронный каталог

Поступления литературы в библиотеки филиалов

Поступления диссертаций и авторефератов

Статьи из периодики и научных сборников с 2016 г.

Статьи из периодики и научных сборников до 2016 г.

Газеты и журналы

Электронная библиотека трудов ученых КубГУ

#### **Электронно-библиотечные системы (ЭБС)**

1. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» <http://www.biblioclub.ru/>
2. ЭБС «Лань» <https://e.lanbook.com>
3. Образовательная платформа «Юрайт» <https://urait.ru/>
4. ЭБС «ZnaniUM» <https://znanium.ru/>
5. ЭБС «BOOK.ru» <https://www.book.ru>

#### **Профессиональные базы данных российские**

1. Национальная электронная библиотека <https://rusneb.ru/>
2. Базы данных компании «ИВИС» <https://eivis.ru/>
3. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU (НЭБ) <http://www.elibrary.ru/>
4. Полнотекстовая коллекция журналов на платформе РЦНИ (Электронные версии научных журналов РАН) <https://journals.rcsi.science/>
5. Президентская библиотека им. Б.Н. Ельцина <https://www.prilib.ru/>
6. Электронная библиотечная система социо-гуманитарного знания «SOCHUM» <https://sochum.ru/>

#### **Информационные справочные системы**

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

#### **Профессиональные базы данных зарубежные**

1. Журналы издательства Wiley <https://onlinelibrary.wiley.com/>
2. Полнотекстовая коллекция книг eBook Collections издательства SAGE Publications <https://sk.sagepub.com/books/discipline>
3. Полнотекстовая коллекция книг EBSCO eBook <https://books.kubsu.ru/>
4. China National Knowledge Infrastructure. БД CNKI Academic Reference (AR) <https://ar.oversea.cnki.net/>

#### **Базы данных открытого доступа**

1. КиберЛенинка <http://cyberleninka.ru/>
2. Американская патентная база данных <https://www.uspto.gov/patents/search/patent-public-search>
3. Лекториум ТВ - видеолекции ведущих лекторов России <http://www.lektorium.tv/>
4. Приоритетные научные направления РУДН. Специальные коллекции <https://priority-lib.rudn.ru/>

#### **Базы данных КубГУ**

1. Открытая среда модульного динамического обучения КубГУ <https://openedu.kubsu.ru/>
2. База учебных планов, учебно-методических комплексов, публикаций и конференций <http://infoneeds.kubsu.ru/>
3. Электронный архив документов КубГУ <http://docspace.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<br>Технические средства обучения:<br>экран, проектор, компьютер | Microsoft Windows 8, 10<br>Microsoft Office Professional Plus |
| Учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации | Мебель: учебная мебель<br>Технические средства обучения:<br>экран, проектор, компьютер | Microsoft Windows 8, 10<br>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<br>Комплект специализированной мебели: компьютерные столы<br>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<br>Microsoft Office Professional Plus |
| Помещение для самостоятельной работы обучающихся (ауд.409)                          | Мебель: учебная мебель<br>Комплект специализированной мебели: компьютерные столы<br>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<br>Microsoft Office Professional Plus |