

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)	Стратегическое и операционное управление персоналом на предприятиях производственной сферы
Форма обучения	очная
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, предворяющих 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
УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	
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
ПК-3. Способен администрировать процессы и документооборот по стратегическому и операционному управлению персоналом	
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)
Контактная работа, в том числе:					
Аудиторные занятия (всего):	32	32			
занятия лекционного типа	16	16			
лабораторные занятия	-	-			
практические занятия	-	-			
семинарские занятия	16	16			
Иная контактная работа:					
Контроль самостоятельной работы (КСР)	-	-			
Промежуточная аттестация (ИКР)	0,3	0,3			
Самостоятельная работа, в том числе:	40	49			
Реферат/эссе (подготовка)	6	6			
Самостоятельное изучение разделов, самоподготовка	20	20			
Подготовка к тестированию	14	14			
Контроль:	35,7	35,7			
Подготовка к экзамену					
Общая трудоёмкость	час.	108	108		
	в том числе контактная работа	32,3	32,3		
	зач. ед	3	3		

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	2	-	6
2.	Знаковая природа вербальных и невербальных средств коммуникации		2	2	-	4
3.	Базовые принципы организации, координации и ведения деловой коммуникации		2	2	-	4
4.	Общение как катализатор и как дивергент деловой коммуникации		2	2	-	4
5.	Форма письменной деловой коммуникации		2	2	-	4
6.	Формирование и соблюдение устного официально-делового стиля		2	2	-	4
7.	Конфликт и конфликтная ситуация		2	2	-	4
8.	Принципы и мотиваторы лжи		2	2	-	4
9.	Принципы и техники манипулятивного воздействия		2	2	-	4
	<i>ИТОГО по разделам дисциплины</i>		16	16		40
	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/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	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	Общение как разновидность социально-психологической деятельности. Принципы рационального установления, развития и прекращения коммуникативного контакта.	Дискуссия по проблематике темы

	дивергент деловой коммуникации	Факторы и условия эффективного применения деятельности общения в деловой коммуникации. 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,	Мотивационный критерий как ведущий стимул интеракции в деловой коммуникации. Гуманистическая и манипулятивная коммуникация: предпосылки и	Подготовка сообщений по плану

	координации и ведения деловой коммуникации	специфика применения. Гарантийные формы и формулы эффективности деловой коммуникации. Контролирующие и корректирующие средства и механизмы коммуникативного воздействия	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	Вопрос на зачете 1-4
2		Умеет осуществлять анализ проблемных ситуаций с помощью экспертов	Решение ситуационных задач по плану проблемного семинара	Вопрос на зачете 5-9
3		Умеет самостоятельно осуществлять анализ проблемных ситуаций	Подготовка сообщений по плану проблемного семинара	Вопрос на зачете 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	Вопрос на зачете 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	Вопрос на зачете 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	Вопрос на зачете 25-18
7	ИПК - 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	Подготовка сообщений по плану проблемного семинара	Вопрос на зачете 23-25

		вести деловую 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 (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. 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. 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. Сенюгина ; 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
6. Журнал «Кадровик» 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
3. ЭБС «BOOK.ru» <https://www.book.ru>
4. ЭБС «ZNANIUM.COM» www.znanium.com
5. ЭБС «ЛАНЬ» <https://e.lanbook.com>

Профессиональные базы данных:

1. Web of Science (WoS) <http://webofscience.com/>
2. Scopus <http://www.scopus.com/>
3. ScienceDirect www.sciencedirect.com
4. Журналы издательства Wiley <https://onlinelibrary.wiley.com/>
5. Научная электронная библиотека (НЭБ) <http://www.elibrary.ru/>
6. Полнотекстовые архивы ведущих западных научных журналов на Российской платформе научных журналов НЭИКОН <http://archive.neicon.ru>
7. Национальная электронная библиотека (доступ к Электронной библиотеке диссертаций Российской государственной библиотеки (РГБ) <https://rusneb.ru/>
8. Президентская библиотека им. Б.Н. Ельцина <https://www.prilib.ru/>
9. Электронная коллекция Оксфордского Российского Фонда <https://ebookcentral.proquest.com/lib/kubanstate/home.action>
10. Springer Journals <https://link.springer.com/>
11. Nature Journals <https://www.nature.com/siteindex/index.html>
12. Springer Nature Protocols and Methods <https://experiments.springernature.com/sources/springer-protocols>
13. Springer Materials <http://materials.springer.com/>
14. zbMath <https://zbmath.org/>
15. Nano Database <https://nano.nature.com/>
16. Springer eBooks: <https://link.springer.com/>
17. "Лекториум ТВ" <http://www.lektorium.tv/>
18. Университетская информационная система РОССИЯ <http://uisrussia.msu.ru>

Информационные справочные системы:

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

Ресурсы свободного доступа:

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