

**МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
**«КУБАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ИМЕНИ И. Т. ТРУБИЛИНА»**  
ФАКУЛЬТЕТ УПРАВЛЕНИЯ

**УТВЕРЖДАЮ**  
Декан факультета  
управления

  
профессор В.Г. Кудряков  
21 апреля 2020 г.

## **Рабочая программа дисциплины**

### **Деловые коммуникации**

(Адаптированная рабочая программа для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов, обучающихся по адаптированным основным профессиональным образовательным программам высшего образования)

### **Направление подготовки**

38.03.04 Государственное и муниципальное управление

### **Направленность**

«Государственное и муниципальное управление»  
(программа прикладного бакалавриата)

**Уровень высшего образования**  
бакалавриат

**Форма обучения**  
очная, заочная

**Краснодар**  
**2020**

Рабочая программа дисциплины «Деловые коммуникации» разработана на основе ФГОС ВО 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 10 декабря 2014 г. № 1567.

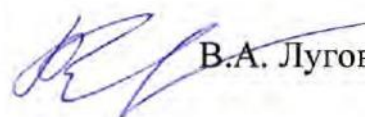
Автор:  
канд. психол. наук, доцент



М. Н. Кох

Рабочая программа обсуждена и рекомендована к утверждению решением кафедры педагогики и психологии от 30.03.2020, протокол № 8

Заведующий кафедрой,  
д-р ист. наук, профессор



В.А. Луговский

Рабочая программа одобрена на заседании методической комиссии факультета управления, протокол от 20.04.2020 № 5.

Председатель  
методической комиссии  
канд. экон. наук, доцент



М.А. Нестеренко

Руководитель  
основной профессиональной  
образовательной программы,  
д-р экон. наук, профессор



Е.Н. Белкина

## **1 Цель и задачи освоения дисциплины**

**Целью** освоения дисциплины «Деловые коммуникации» является формирование теоретических основ коммуникативной компетентности, мотивации, лидерства и власти в профессиональной деятельности, выработка умений и навыков организации и участия в различных формах деловых коммуникаций и организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды.

### **Задачи дисциплины**

- получение знаний об основных теориях мотивации, лидерства и власти, процессов групповой динамики, принципов формирования команды, теоретических основ коммуникативной компетентности;

- формирование умений по решению задач межличностного и межкультурного взаимодействия, осуществления делового общения и публичных выступлений, ведения переговоров, совещаний, деловой переписки, электронных коммуникаций и осуществления профессиональных действий по аудиту человеческих ресурсов и диагностики организационной культуры;

- выработка навыков использования основных теорий мотивации, лидерства и власти, теоретических основ деловой коммуникации в реализации задач по организации и участию в деловом взаимодействии и групповой работе.

## **2 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО**

**В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:**

ОК–5 - способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия

ОПК-4 - способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации

ПК-2 - владение навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умений проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры

ПК-19- способность эффективно участвовать в групповой работе на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования ко-

манды

### 3 Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Деловые коммуникации» относится к дисциплинам по выбору вариативной части ОПОП ВО подготовки обучающихся по направлению 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, направленность «Государственное и муниципальное управление».

### 4 Объем дисциплины (108 часа, 3 зачетные единицы)

Виды учебной работы	Объем, часов	
	Очная	Заочная
<b>Контактная работа</b>	57	13
в том числе:		
— аудиторная по видам учебных занятий	54	10
— лекции	20	4
— практические	34	6
- лабораторные	-	-
— внеаудиторная	3	3
— зачет	-	-
— экзамен	3	3
— защита курсовых работ (проектов)	-	-
<b>Самостоятельная работа</b>	51	95
<b>Итого по дисциплине</b>	108	108

### 5 Содержание дисциплины

По итогам изучаемой дисциплины студенты (обучающиеся) сдают экзамен.

Дисциплина изучается:

- в очной форме обучения на 2 курсе, в 4 семестре;
- в заочной форме обучения на 2 курсе в 4 семестре (летняя сессия).

### Содержание и структура дисциплины по очной форме обучения

№ п/п	Тема. Основные вопросы	т мируе- мые компе-	Се- местр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)
-------	---------------------------	------------------------------	--------------	--

				Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия	Самостоятельная работа
1	<p><b>Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной сфере</b></p> <p>1. Понятие общения.</p> <p>2. Коммуникативный процесс и его элементы.</p> <p>3. Деловая коммуникация и роль эффективного общения в профессиональной сфере.</p>	ОК-5 ОПК-4	4	2	4	-	5
2	<p><b>Вербальные средства в деловой коммуникации</b></p> <p>1. Человеческая речь как источник информации и средство межличностного и межкультурного взаимодействия.</p> <p>2. Стили письма и речи в групповом взаимодействии и деловой переписке</p> <p>3. Значение и акцент, правописание, грамматика и пунктуация в деловом общении. Подтекст</p>	ОК-5 ОПК-4	4	2	4	-	5
3	<p><b>Невербальные средства в деловой коммуникации.</b></p> <p>1. Язык жестов в межличностном и межкультурном взаимодействии.</p> <p>2. Средства невербальной коммуникации. Кинесика. Такесика. Проксемика в групповом взаимодействии.</p> <p>3. Интерпретация и контроль невербального поведения.</p>	ОПК-4 ПК-2	4	2	4	-	5
4	<p><b>Конфликты в деловом общении при решении</b></p>	ПК-19	4	2	4	-	5

№ п/п	Тема. Основные вопросы	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)			
				Лекции	Практиче- ские заня- тия	Лабора- торные занятия	Само- стоя- тельная работа
	<b>стратегических и оперативных управленческих задач.</b> 1. Конфликт и его структура в межличностном и групповом взаимодействии. 2. Учет типов и причины конфликтов для диагностики 3. Стратегии поведения в конфликте при организации и участии в групповой работе и формировании команды.	ПК-2					
5	<b>Коммуникативные барьеры в деловом общении</b> 1. Понятие «барьеры коммуникации» в межличностном и межкультурном взаимодействии 2. Виды коммуникативных барьеров в различных формах деловых коммуникаций. 3. Слушание в решении задач групповой работы и формирования команды	ОК-5 ОПК- 4	4	2	4	-	5
6	<b>Манипуляции в деловом общении для решения стратегических и оперативных управленческих задач</b> 1. Определение манипуляции ее признаки, предпосылки и причины. 2. Технология манипуляции. 3. Манипулятивные приемы в деловом общении основанные лидерстве и власти. 4. Распознавание манипулятивного воздействия и	ПК-2 ПК-19	4	2	4	-	5

№ п/п	Тема. Основные вопросы	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)			
				Лекции	Практиче- ские заня- тия	Лабора- торные занятия	Само- стоя- тельная работа
	психологическая защита от него в процессе групповой динамики и формирования команды.						
7	<b>Собеседование в деловом общении</b> 1. Собеседование как коммуникативный канал в деловом общении. Типы собеседований. 2. Методики проведения собеседований. Практика организации и проведения. 3. Типичные ошибки на собеседовании.	ОК-5 ОПК-4	4	2	4	-	5
8	<b>Деловая беседа как основная форма делового общения</b> 1. Виды деловой беседы. 2. Структура деловой беседы. 3. Вопросы собеседников и их психологическая сущность. 4. Деловой разговор по телефону.	ОК-5 ОПК-4	4	2	2	-	5
9	<b>Деловое совещание и заседания. Практика организации и проведение</b> 1. Деловое совещание как форма коллективного обсуждения производственных вопросов. 2. Основные элементы делового совещания. 3. Правила поведения для участников совещания как элемент организационной культуры .	ОК-5 ПК-2 ПК-19 ОПК-4	4	2	2	-	5
10	<b>Публичное выступление в деловом общении</b>	ОК-5 ОПК-4	4	2	2	-	6

№ п/п	Тема. Основные вопросы	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)			
				Лекции	Практиче- ские заня- тия	Лабора- торные занятия	Само- стоя- тельная работа
	1.Виды речи. 2.Подготовка публичного выступления 3.Как завоевать и удер- жать внимание аудито- рии. 4.Культура речи делового человека.						
Итого				20	34	-	51

### Содержание и структура дисциплины по заочной форме обучения

№ п/п	Тема. Основные вопросы	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)			
				Лек- ции	Прак- тиче- ские заня- тия	Лабора- ра- торные заня- тия	Само- стоя- тель- ная работа
<b>1</b>	<b>Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной сфере</b> 1.Понятие общения. 2.Коммуникативный процесс и его элементы. 3. Деловая коммуникация и роль эффективного общения в профессиональной сфере.	ОК-5 ОПК-4	4	2	-	-	10
<b>2</b>	<b>Вербальные средства в деловой коммуникации</b> 1.Человеческая речь как источник информации и средство межличностного и межкультурного взаимодействия.	ОК-5 ОПК-4	4	-	-	-	10



№ п/п	Тема. Основные вопросы	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)			
				Лек- ции	Прак- тиче- ские заня- тия	Лабора- тор- ные заня- тия	Само- стоя- тель- ная работа
	2. Стили письма и речи в групповом взаимодействии и деловой переписке 3. Значение и акцент, правописание, грамматика и пунктуация в деловом общении. Подтекст						
<b>3</b>	<b>Невербальные средства в деловой коммуникации.</b> 1. Язык жестов в межличностном и межкультурном взаимодействии. 2. Средства невербальной коммуникации. Кинесика. Такесика. Проксемика в групповом взаимодействии. 3. Интерпретация и контроль невербального поведения.	ПК-2 ОПК-4	4	-	2	-	10
<b>4</b>	<b>Конфликты в деловом общении при решении стратегических и оперативных управленческих задач.</b> 1. Конфликт и его структура в межличностном и групповом взаимодействии. 2. Учет типов и причины конфликтов для диагностики 3. Стратегии поведения в конфликте при организации и участии в групповой работе и формировании команды.	ПК-19 ПК-2	4	-	-	-	10
<b>5</b>	<b>Коммуникативные барьеры в деловом общении</b> 1. Понятие «барьеры коммуникации» в межличностном и межкультурном взаимодействии 2. Виды коммуникативных барьеров в при различных формах деловых коммуникаций. 3. Слушание в решении задач	ОК-5 ОПК-4	4	-	-	-	10

№ п/п	Тема. Основные вопросы	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)			
				Лек- ции	Прак- тиче- ские зая- тия	Лабо- ра- тор- ные зая- тия	Само- стоя- тель- ная работа
	групповой работы и формирования команды						
<b>6</b>	<b>Манипуляции в деловом общении для решения стратегических и оперативных управленческих задач</b> 1.Определение манипуляции ее признаки, предпосылки и причины. 2. Технология манипуляции. 3. Манипулятивные приемы в деловом общении основанные лидерстве и власти. 4.Распознавание манипулятивного воздействия и психологическая защита от него в процессе групповой динамики и формирования команды.	ПК-2 ПК-19	4	-	2	-	10
<b>7</b>	<b>Собеседование в деловом общении</b> 1. Собеседование как коммуникативный канал в деловом общении. Типы собеседований. 2. Методики проведения собеседований. Практика организации и проведения. 3.Типичные ошибки на собеседовании.	ОК-5 ОПК-4	4	-	-	-	10
<b>8</b>	<b>Деловая беседа как основная форма делового общения</b> 1.Виды деловой беседы. 2.Структура деловой беседы. 3.Вопросы собеседников и их психологическая сущность. 4.Деловой разговор по телефону.	ОК-5 ОПК-4	4	-	-	-	10
<b>9</b>	<b>Деловое совещание и заседания. Практика организации и</b>	ОК-5	4	2	2	-	10

№ п/п	Тема. Основные вопросы	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)			
				Лек- ции	Прак- тиче- ские заня- тия	Лабора- тор- ные заня- тия	Само- стоя- тель- ная работа
	<b>проведение</b> 1. Деловое совещание как форма коллективного обсуждения производственных вопросов. 2. Основные элементы делового совещания. 3. Правила поведения для участников совещания как элемент организационной культуры .	ПК-2 ПК-19 ОПК -4					
<b>10</b>	<b>Публичное выступление в деловом общении</b> 1. Виды речи. 2. Подготовка публичного выступления 3. Как завоевать и удержать внимание аудитории. 4. Культура речи делового человека.	ОК-5 ОПК-4	4	2	-	-	5
Итого				4	6	-	95

## 6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Методические указания (для самостоятельной работы)

1. Деловые коммуникации: метод. указания по выполнению контрольной работы обучающимися заочной формы обучения по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление/ М. Н. Кох. – Краснодар : КубГАУ, 2019. – 15 с.  
[https://edu.kubsau.ru/file.php/119/Kokh\\_GMU\\_MU\\_Del.komm.\\_k.r.pdf](https://edu.kubsau.ru/file.php/119/Kokh_GMU_MU_Del.komm._k.r.pdf)

2. Деловые коммуникации: метод. указания по самостоятельной работе для обучающихся по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление/ М. Н. Кох. – Краснодар : КубГАУ, 2019. – 27 с.  
[https://edu.kubsau.ru/file.php/119/Kokh\\_GMU\\_MU\\_Del\\_komm.\\_s.r.pdf](https://edu.kubsau.ru/file.php/119/Kokh_GMU_MU_Del_komm._s.r.pdf)

3. Сысоева Л. В. Деловые коммуникации: практикум. 1 ч. – Краснодар: КубГАУ, 2015. – 77с.

[https://edu.kubsau.ru/file.php/119/posobie\\_po\\_delovym\\_kommunikacijam.pdf](https://edu.kubsau.ru/file.php/119/posobie_po_delovym_kommunikacijam.pdf)

## 7 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

### 7.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП ВО

Номер семестра*	Этапы формирования и проверки уровня сформированности компетенций по дисциплинам, практикам в процессе освоения ОПОП ВО
<b>ОК-5 – способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия</b>	
1,2,3,	Иностранный язык
1	Психология
2	Русский язык и культура речи
2	Социальная психология
4	<i>Деловые коммуникации</i>
4	Риторика
5	Управление общественными отношениями
6	Психология и социология управления
8	Защита выпускной квалификационной работы включая подготовку к защите и процедуру защиты
<b>ОПК-4 – способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации</b>	
1,2,3	Иностранный язык
2	Русский язык и культура речи
3	Корпоративная социальная ответственность
4	<i>Деловые коммуникации</i>
4	Риторика
5	Управление общественными отношениями
6	Связи с общественностью в органах власти
6	Психология и социология управления
7	Этика государственной и муниципальной службы
8	Защита выпускной квалификационной работы включая подготовку к защите и процедуру защиты
<b>ПК-2 - владеть навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умений проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры</b>	
1	Психология
2	Социальная психология
2	Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности

Номер семестра*	Этапы формирования и проверки уровня сформированности компетенций по дисциплинам, практикам в процессе освоения ОПОП ВО
3,4	Теория управления
4	<i>Деловые коммуникации</i>
4	Риторика
6	Принятие и исполнение государственных решений
7	Основы управления персоналом
8	Государственное управление и религия
8	Философия управления
8	Преддипломная практика
8	Защита выпускной квалификационной работы включая подготовку к защите и процедуру защиты

<b>ПК- 19 - способностью эффективно участвовать в групповой работе на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды</b>	
2	Социальная психология
2	Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности
3	Корпоративная социальная ответственность
4	<i>Деловые коммуникации</i>
4	Риторика
4	Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков организационно-регулирующей деятельности
5	Управление общественными отношениями
6	Связи с общественностью в органах власти
6	Психология и социология управления
8	Преддипломная практика
8	Защита выпускной квалификационной работы включая подготовку к защите и процедуру защиты

\* номер семестра соответствует этапу формирования компетенции

## 7.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкалы оценивания

Планируемые результаты освоения компетенции	Уровень освоения				Оценочное средство
	неудовлетворительно (минимальный не достигнут)	удовлетворительно (минимальный, пороговый)	хорошо (средний)	отлично (высокий)	
<b>ОК-5 - способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия</b>					
<b>Знать:</b> систему современного русского и иностранного языков;	Уровень знаний ниже минимальных требований, имели место грубые ошибки	Минимально допустимый уровень знаний, допущено много негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки,	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе под-	доклад устный опрос, рубежная

<p>нормы и стилистические требования устной, письменной, электронной коммуникации, основы и формы деловой коммуникаций; методы сбора, обработки и хранения деловой информации.</p> <p><b>Уметь:</b> Осуществлять межличностное и межкультурное общение с применением знаний о национально-культурных особенностях своей страны; поддерживать профессиональную коммуникацию; осуществлять публичные выступления.</p> <p><b>Владеть:</b> коммуникативными навыками на русском и иностранном языках; навыками сбора, обработки деловой информации; навыками составления и передачи деловой информации для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.</p>	<p>При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения, имели место грубые ошибки</p> <p>При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки, имели место грубые ошибки</p>	<p>Продемонстрированы основные умения, решены типовые задачи с негрубыми ошибками, выполнены все задания, но не в полном объеме</p> <p>Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами</p>	<p>допущено несколько негрубых ошибок</p> <p>Продемонстрированы все основные умения, решены все основные задачи с негрубыми ошибками, выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами</p> <p>Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами</p>	<p>готовки, без ошибок</p> <p>Продемонстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме</p> <p>Продемонстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов</p>	<p>контрольная работа для заочной формы обучения тесты, вопросы и задания к экзамену</p>
<p>ОПК-4 способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации</p>					
<p><b>Знать:</b> требования к организации публичных выступлений; основы осуществления и прове-</p>	<p>Уровень знаний ниже минимальных требований, имели место грубые ошибки</p>	<p>Минимально допустимый уровень знаний, допущено много негрубых ошибок</p>	<p>Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, допущено не-</p>	<p>Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без</p>	<p>доклад устный опрос рубежная контрольная</p>

<p>дения деловых переписок; последовательность и этапы проведения совещаний; основы делового общения, принципы и методы организации деловых коммуникаций.</p> <p><b>Уметь:</b> осуществлять поиск необходимой информации, воспринимать, анализировать, обобщать и систематизировать полученную информацию; организовывать и проводить публичные выступления; диагностировать коммуникационные барьеры в организации и применять основные модели принятия этических управленческих решений; организовывать переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации.</p> <p><b>Владеть:</b> методами проведения переговоров, организации публичных выступлений; методами анализа, способами получения и обобщения информации; методами формирования и поддержания этического климата в организации; навыками деловых коммуникаций.</p>	<p>При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения, имели место грубые ошибки</p> <p>При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки, имели место грубые ошибки</p>	<p>Продемонстрированы основные умения, решены типовые задачи с негрубыми ошибками, выполнены все задания, но не в полном объеме</p> <p>Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами</p>	<p>сколько негрубых ошибок</p> <p>Продемонстрированы все основные умения, решены все основные задачи с негрубыми ошибками, выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами</p> <p>Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами</p>	<p>ошибок</p> <p>Продемонстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме</p> <p>Продемонстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов</p>	<p>ная работа для заочной формы обучения тесты, деловая игра вопросы и задания к экзамену</p>
--	--	--	--	--	---

<p>ПК-2 - владеть навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умений проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры</p>					
<p><b>Знать:</b> основные теории мотивации, лидерства и власти, методы решения стратегических и оперативных управленческих задач, организацию групповой работы, процессы групповой динамики и принципы формирования команды, теорию аудита человеческих ресурсов и диагностики организационной культуры.</p> <p><b>Уметь:</b> использовать основные теории мотивации и лидерства, организовывать групповую работу на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, уметь проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры.</p>	<p>Уровень знаний ниже минимальных требований, имели место грубые ошибки</p> <p>При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения, имели место грубые ошибки</p>	<p>Минимально допустимый уровень знаний, допущено много негрубых ошибок</p> <p>Продемонстрированы основные умения, решены типовые задачи с негрубыми ошибками, выполнены все задания, но не в полном объеме</p>	<p>Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, допущено несколько негрубых ошибок</p> <p>Продемонстрированы все основные умения, решены все основные задачи с негрубыми ошибками, выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами</p>	<p>Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок</p> <p>Продемонстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме</p>	<p>доклад устный опрос рубежная контрольная работа для заочной формы обучения тесты Кейс-задания, вопросы и задания к экзамену</p>
<b>Владеть:</b>	При решении	Имеется ми-	Продемонстри-	Продемон-	



<p>навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы; навыками проведения аудита человеческих ресурсов и диагностики организационной культуры</p>	<p>стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки, имели место грубые ошибки</p>	<p>минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами</p>	<p>рованы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами</p>	<p>стрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов</p>	
--	--	--	--	---	--

ПК-19 способность эффективно участвовать в групповой работе на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды

<p><b>Знать:</b> процессы групповой динамики; принципы и методы формирования команды.</p> <p><b>Уметь:</b> применять методы проектирования организационных процессов групповой динамики и формирования команды; оценивать последствия реализуемых организационных процессов групповой динамики.</p> <p><b>Владеть:</b> методами проектирования организационных процессов групповой динамики и формирования команды.</p>	<p>Уровень знаний ниже минимальных требований, имели место грубые ошибки</p> <p>При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения, имели место грубые ошибки</p> <p>При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки, имели место грубые</p>	<p>Минимально допустимый уровень знаний, допущено много негрубых ошибок</p> <p>Продемонстрированы основные умения, решены типовые задачи с негрубыми ошибками, выполнены все задания, но не в полном объеме</p> <p>Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами</p>	<p>Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, допущено несколько негрубых ошибок</p> <p>Продемонстрированы все основные умения, решены все основные задачи с негрубыми ошибками, выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами</p> <p>Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами</p>	<p>Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок</p> <p>Продемонстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме</p> <p>Продемонстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и</p>	<p>доклад устный опрос рубежная контрольная работа для заочной формы обучения тесты вопросы и задания к экзамену</p>
---	--	--	--	---	--

	ошибки		тами	недочетов	
--	--------	--	------	-----------	--

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

#### ***Темы докладов***

##### **Тема 1**

1. Механизмы психологической защиты.
2. Технология делового общения.
3. Восприятие и понимание в процессе общения.
4. Стереотипы и установки восприятия.
5. Средства и методы воздействия на личность.

##### **Тема 2**

1. Прямые смыслы высказывания и скрытые подтексты.
2. Взаимодействие функциональных стилей русского языка.
3. Доклад как жанр устной научной речи.
4. Языковые особенности речи современных политиков.
5. Нормы современного русского языка.

##### **Тема 3**

1. Паралингвистика и ее средства.
2. Управление пространством и временем как средство коммуникации.
3. Ольфакторная система в деловой коммуникации.
4. Семиотика как наука о знаках.
5. Графические средства как вид паралингвистических средств.

##### **Тема 5**

1. Слушание в деловой коммуникации.
2. Умение слушать.
3. Трудности эффективного слушания.
4. Обратная связь.
5. Умение задавать вопросы.

##### **Тема 4**

1. Этапы развертывания конфликта: предконфликтный, открытый, послеконфликтный.
2. Поведение руководителя в конфликтной ситуации в организации.
3. Внутриличностный конфликт работника в организации.
4. Объективные причины конфликта в организации.

5. Субъективные причины конфликта в организации.

### **Тема 6**

1. Техники психологического воздействия на собеседника.
2. Правила нейтрализации манипуляций.
3. Причины манипуляций.
4. Логические манипуляции.
5. Психологические особенности манипулятора и жертвы манипуляций.

### **Тема 7**

1. Подготовка к собеседованию
2. Основные ошибки на собеседовании интервьюера
3. Основные ошибки соискателя на собеседовании
4. Учет репрезентативной системы собеседника для эффективного взаимодействия

### **Тема 8**

1. Передача и получение информации в деловой беседе.
2. Открытые и закрытые вопросы в деловой беседе.
3. Психологические особенности национальных стилей переговорного этикета.
4. Ошибки при ведении деловой беседы.
5. Телефонные переговоры.

### **Тема 9**

1. Повестка дня в деловом совещании.
2. Правила проведения деловых совещаний для руководителя.
3. Совещания на высшем иерархическом уровне.
4. Личностный фактор в деловых переговорах.
5. Успешность переговоров: основные показатели.

### **Тема 10**

1. Виды публичного выступления.
2. Правила публичного выступления.
3. Страх публичного выступления.
4. Невербальные средства в публичном выступлении.
5. Научный доклад как вид публичного выступления.

## ***Устный опрос***

### **Тема 1**

**Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной сфере**

1. Понятие общения.
2. Коммуникативный процесс и его элементы.
3. Деловая коммуникация и роль эффективного общения в профессиональной сфере.

## **Тема 2**

### **Вербальные средства в деловой коммуникации**

1. Человеческая речь как источник информации и средство межличностного и межкультурного взаимодействия.
2. Стили письма и речи в групповом взаимодействии и деловой переписке
3. Значение и акцент, правописание, грамматика и пунктуация в деловом общении. Подтекст

## **Тема 3**

### **Невербальные средства в деловой коммуникации.**

1. Язык жестов в межличностном и межкультурном взаимодействии.
2. Средства невербальной коммуникации. Кинесика. Такесика. Проксемика в групповом взаимодействии.
3. Интерпретация и контроль невербального поведения.

## **Тема 4**

### **Конфликты в деловом общении при решении стратегических и оперативных управленческих задач.**

1. Конфликт и его структура в межличностном и групповом взаимодействии.
2. Учет типов и причины конфликтов для диагностики
3. Стратегии поведения в конфликте при организации и участии в групповой работе и формировании команды.

## **Тема 5**

### **Коммуникативные барьеры в деловом общении**

1. Понятие «барьеры коммуникации» в межличностном и межкультурном взаимодействии
2. Виды коммуникативных барьеров в при различных формах деловых коммуникаций.
3. Слушание в решении задач групповой работы и формирования команды

## **Тема 6**

### **Манипуляции в деловом общении для решения стратегических и оперативных управленческих задач**

1. Определение манипуляции ее признаки, предпосылки и причины.
2. Технология манипуляции.

3. Манипулятивные приемы в деловом общении основанные лидерстве и власти.
4. Распознавание манипулятивного воздействия и психологическая защита от него в процессе групповой динамики и формирования команды.

### **Тема 7**

#### **Собеседование в деловом общении**

1. Собеседование как коммуникативный канал в деловом общении. Типы собеседований.
2. Методики проведения собеседований. Практика организации и проведения.
3. Типичные ошибки на собеседовании.

### **Тема 8**

#### **Деловая беседа как основная форма делового общения**

1. Виды деловой беседы.
2. Структура деловой беседы.
3. Вопросы собеседников и их психологическая сущность.
4. Деловой разговор по телефону.

### **Тема 9**

#### **Деловое совещание и заседания. Практика организации и проведение**

1. Деловое совещание как форма коллективного обсуждения производственных вопросов.
2. Основные элементы делового совещания.
3. Правила поведения для участников совещания как элемент организационной культуры.

### **Тема 10**

#### **Публичное выступление в деловом общении**

1. Виды речи.
2. Подготовка публичного выступления
3. Как завоевать и удержать внимание аудитории.
4. Культура речи делового человека.

### ***Рубежная контрольная работа (для заочной формы обучения)***

#### **Тема 1**

##### ***Вариант 1***

1. Сравнительная характеристика понятий «коммуникация» и «общение»
2. Современные представления о значении, принципах и структуре коммуникации.
3. Особенности делового общения.

### *Вариант 2*

1. Понятие общения.
2. Коммуникация, перцепция и интеракция как составные элементы процесса общения. Коммуникативный процесс и его элементы.
3. Деловая коммуникация и роль эффективного общения в профессиональной сфере.

### **Тема 2**

#### *Вариант 3*

1. Человеческая речь как источник информации. Речевые средства общения.
2. Стили письма и речи.
3. Значение и акцент, правописание, грамматика и пунктуация в речевой коммуникации.

#### *Вариант 4*

1. Виды речи. Проблемы восприятия устной речи.
2. Вербальный и невербальный язык.
3. Символы в общении.
4. Виды коммуникаций в организации.

### **Тема 3**

#### *Вариант 5*

1. Язык жестов в деловом общении.
2. Средства невербальной коммуникации. Кинесика. Такесика. Проксемика.
3. Коммуникативные барьеры в деловом общении

#### *Вариант 14*

1. Универсальные этические и психологические нормы и принципы.
2. Профессиональная этика: сущность, классификация, функции
3. Корпоративная культура. Деловой этикет.

### **Тема 4**

#### *Вариант 6*

1. Понятие и структура конфликта.
2. Типы и причины конфликтов в деловом общении.
3. Стратегии взаимодействия в условиях конфликта.

### **Тема 5**

#### *Вариант 7*

1. Умение слушать. Трудности эффективного слушания
2. Обратная связь.
3. Понятие о барьерах общения.

### *Вариант 13*

1. Информация в деловых коммуникациях.
2. Понятие электронных коммуникаций. Глобальная информационная сеть: интернет. Функции электронной коммуникации. Коммуникационные барьеры электронной коммуникации.
3. Информационные кампании.

### **Тема 6**

#### *Вариант 8*

1. Темперамент и его проявление в деловом общении.
2. Характер личности. Понятие психологического типа личности.
3. Психологические типы К.Г.Юнга.

#### *Вариант 9*

1. Определение манипуляции в деловом общении: признаки, предпосылки и причины.
2. Технология манипуляции. Манипулятивные приемы в деловом общении.
3. Распознавание манипулятивного воздействия и психологическая защита от него.

### **Тема 7**

#### *Вариант 15*

1. Ведущие репрезентативные системы: аудиальная, визуальная, кинестетическая
2. Конгруэнтность личности как условие эффективного общения
3. Понятие «раппорт». Установление раппорта с собеседником в общении

### **Тема 8**

#### *Вариант 11*

1. Виды деловой беседы.
2. Структура деловой беседы. Вопросы собеседников и их психологическая сущность. Общение по телефону.
3. Собеседование в деловом общении

### **Тема 9**

#### *Вариант 12*

1. Деловое совещание как форма коллективного обсуждения производственных вопросов.
2. Основные элементы делового совещания. Задачи совещания.
3. Правила контроля за ходом совещания. Правила поведения для участников совещания.

## Тема 10

### *Вариант 10*

1. Подготовка публичного выступления
2. Внешний облик оратора. Голос. Произношение. Артикуляция. Язык.
3. Как завоевать и удержать внимание аудитории. Культура речи делового человека.

### *Тест*

#### **Тема 1. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной сфере**

*1. В общении выделяют аспекты*

- а) содержание, цель, средства**
- б) цель, правила, сущность
- в) средства, взаимодействие
- г) нормы, цели, направления

*2. Особенностями человеческого общения является*

- а) наличие жизненно важных сигналов**
- б) опосредованность речью
- в) опосредованность биологическими потребностями
- г) деятельностная основа

*3. Человек передает другому человеку свое эмоциональное состояние для того чтобы*

- а) настроить другого человека на контакт**
- б) другой человек знал о его эмоциональном состоянии
- в) другой человек пережил его чувства
- г) другой человек пережил радость
- д) побудить другого человека к деятельности

#### **Тема 2. Вербальные средства в деловой коммуникации**

*1. Средства общения делятся на*

- а) вербальные и невербальные**
- б) мимические и пантомимические
- в) материальные и духовные
- г) искренние и фальшивые
- д) человеческие и животные

*2. К вербальным средствам общения относят*

- а) мимика**



- б) поза
- в) говорение, слушание**
- г) слушание
- д) жесты

3. *Стиль языка, выражающийся в непринужденности речевых форм обращения, отсутствием официальности в обращении, широким употреблением обиходно-бытовой лексики и фразеологии*

- а) официально-деловой стиль
- б) публицистический стиль
- в) литературно-художественный
- г) разговорная речь**

### **Тема 3 Невербальные средства в деловой коммуникации.**

1. *Невербальные средства общения - это*

- а) компьютер
- б) телефон
- в) жесты, мимика, позы**
- г) речь

2. *Функции, которые невербальные сообщения выполняют при взаимодействии с вербальными*

- а) подтверждение, усиление или опровержения вербальных сообщений**
- б) возможность произвести положительное впечатление на партнёра по общению
- в) передача содержания бессознательного личности
- г) передача эмоций личности

3 *Функцией невербального сообщения в деловом общении:*

- а) интерпретация информации
- б) замещения вербальных сообщений**
- в) усиление впечатление сказанного
- г) облегчение понимания другого человека

### **Тема 4 Конфликты в деловом общении**

1 *Важнейшими характеристиками конфликта являются*

- а) противоречия и столкновения между сторонами**
- б) эмоциональное безразличие к оппоненту
- в) наличие объединяющих и разделяющих факторов
- г) высказывание своего недовольства
- д) наличие наблюдателей

2 *Отличительная черта конфликта*

- а) чувство вины в процессе

б) раскаяние или враждебность

**в) отрицательные эмоции**

г) проницательность

*3 Объективно существующая или воображаемая проблема является*

**а) предметом конфликта**

б) объектом конфликта

в) функцией конфликта

г) задачей конфликта

## **Тема 5 Коммуникативные барьеры в деловом общении**

*1 Препятствия на пути эффективной коммуникации, возникающие под влиянием естественных, социальных и психологических факторов - это*

**а) барьеры**

б) защиты

в) фильтры восприятия

г) установки

д) социальные стереотипы

*2 Барьер непонимания связанный с различиями в системах значений понятий и терминов (тезаурусах) участников общения*

а) стилистический

б) фонетический

**в) семантический**

г) логический

-: социальный

*3 Факторы, порождающие барьеры в процессе коммуникации*

а) политические, физические, экономические

б) социальные, психологические, естественные

в) нейтральные, личностные, общественные

г) моральные, ценностные, мотивационные

## **Тема 6 Манипуляции в деловом общении**

*1 Вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у другого человека намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями*

-: фасилитация

-: убеждение

-: мотивация

-: атрибуция

**+: манипуляция**

*2 Термин «манипуляция» в переводе с латинского означает:*

- а) первое впечатление
- б) ручное управление**
- в) сопротивление
- г) защита
- д) внушение

*3. Интерактивный аспект манипуляции проявляется в:*

- а) соблюдение партнерами установленных норм общения
- б) стремлении к превосходству над партнером по общению
- в) необходимости взаимодействия партнеров**
- г) стремлении установить теплые и дружеские отношения

### **Тема 7 Собеседование в деловом общении**

*1 Предварительный разговор менеджера по персоналу или руководителя с кандидатом на вакантную должность:*

- а) совещание
- б) деловая беседа
- в) собеседование**
- г) деловые переговоры
- д) деловое интервью

*2 Еще одной существенной характеристикой собеседования является:*

- а) предварительная договоренность**
- б) настойчивое поведение
- в) конфликтное собеседование
- г) конспектирование требований работодателя

*3 Что необходимо сообщить о себе на интервью при собеседовании:*

- а) подробности личной жизни
- б) вкусовые предпочтения
- в) особенности вашего режима дня
- г) ваши профессиональные достижения**

### **Тема 8 Собеседование в деловом общении**

*1 Совокупными показателями качества деловой речи являются:*

- а) краткость, ясность, правильность, убедительность**
- б) использование экспрессивной лексики
- в) использование стилистических особенностей
- г) язык фактов и научный подход
- д) призыв, объяснение, агитация

*2 Заранее продумывая ход беседы особое внимание важно уделить:*

- а) месту проведения беседы
- б) манипулятивным техникам и приёмам для получения ожидаемого результата

**в) продумыванию вопросов, которые необходимо задать собеседнику**

г) организации рабочего пространства

*3 Что из перечисленного не имеет отношение к видам деловой беседы:*

а) беседы информационного характера

б) беседы дисциплинарного характера

в) беседы, связанные с поручением задания

**г) беседы по обсуждению корпоративных мероприятий**

д) беседы в ходе конфликтной ситуации, направленные на ее разрешение

## **Тема 9 Деловое совещание и заседания.**

*13 Письменный документ, заранее рассылаемый участникам совещания с информацией о теме совещания, цели совещания, с перечнем обсуждаемых вопросов:*

а) пригласительный билет

**б) повестка дня**

в) трудовой договор

г) рабочая инструкция

д) должностные обязанности

*14 В организационном плане руководитель во время совещания должен:*

**а) согласовать правила работы**

б) уточнить, есть ли желающие дополнительно выступить

в) задавать докладчикам дополнительные вопросы

г) сообщить о незапланированном вопросе

д) предупредить об ответственности каждого за принятые решения

*15 Руководитель совещания не должен допускать таких проявлений в поведении участников совещания как:*

а) выражение собственной позиции

**б) отсутствие подготовки к выступлению**

в) дополнения, уточнения к выступлению докладчика

г) проявление инициативности

д) творческий подход к решению задач

## **Тема 10 Публичное выступление**

*1 Средством воздействия при монологической речи является:*

а) краткость выступления

б) яркий имидж

**в) убедительность доказательств**

г) безупречная репутация

д) медленный темп речи

*2 Что из перечисленного не является особенностью внутренней речи :*

- а) сокращенность
- б) отсутствие вокализации
- в) преобладание семантики над фонетикой
- г) местоименность
- д) **использование общелитературных слов и различных терминов**

3 Подготовка к выступлению включает в себя следующие элементы:

- а) цели и задачи выступления, главная мысль ( месседж)
- б) второй вариант доклада
- в) репетиция перед выступлением
- г) заранее воссоздание условий выступления
- д) поиск ресурсного состояния

## *Деловая игра*

### **Тема 2**

**Деловая игра «И тут вы ему говорите...»**

**Цель:** Потренироваться в применении всех трех позиций в общении (родитель, ребенок, взрослый). Осознать приемлемые для себя способы общения и по каким-то причинам неприемлемые.

**Процедура:** Все участники делятся на тройки. Роли в тройках: игрок, подыгрывающий и наблюдатель.

**Инструкция подыгрывающему:**

В вашем репертуаре нет ограничений. Вы спонтанны в своих реакциях. Просто настройтесь на партнера, максимально включитесь в ситуацию и реагируйте на ситуацию так, как вам хочется.

**Инструкция наблюдателю:**

У вас сложная двойная задача. С одной стороны, вы выполняете функцию внимательного наблюдателя – исследователя. Фиксируете про себя, какие особенности поведения вы заметили, как развивался сюжет, когда возникала напряженность диалога, с какой ролью не смог справиться игрок. При обсуждении эти замечания будут особенно важны. С другой стороны вы следите за точностью ролевого исполнения, если вы видите, что игрок уходит в другую социальную роль, останавливаете игру, описываете, что произошло, и помогаете игроку вернуться в роль.

На каждую позицию отводится 3–4 мин, и 1 мин на переключение. После полного круга, участники меняются ролями (наблюдатель, игрок и подыгрывающий) Сюжет меняется.

**СЮЖЕТ 1**

«Ваш коллега попросил у вас на несколько дней ценные рабочие материалы – «посмотреть». Вернул только через неделю и в очень неприглядном, местами – не читабельном виде». И тут вы ему говорите...

**СЮЖЕТ 2**

«Вы – страстный селекционер, выращиваете на даче редкие сорта тюльпанов (купили луковицы за приличные деньги). У соседки, с которой у вас нормальные отношения, – спаниель. Однажды утром вы выходите во двор и видите, что грядка с тюльпанами изрыта наглыми собачьими лапами». И тут вы соседке говорите...

### СЮЖЕТ 3

«Вы выполнили сложную работу, затратив много времени и душевных сил для решения вопроса клиента. Ваш коллега, к которому вы обратились, окинув, как вам показалось, беглым взглядом ваше творение, назвал работу дилетантской и неглубокой». И тут вы ему говорите...

### Тема 3

#### «Рукопожатие»

Встречающий остается в аудитории, 5–6 других участников выходят за дверь и распределяют типы рукопожатия, какие будут использовать в приветствии:

- **Превосходство, желание доминировать.** Партнер протягивает руку ладонью вниз.
- **Готовность подчиняться.** Партнер подает руку, развернув ее ладонью вверх.
- **Смушение.** Партнер подает руку лодочкой.
- **Фамильярный интерес.** Партнер долго не отпускает руку.
- **Безразличие.** Слишком короткое, вялое рукопожатие, руки очень сухие.
- **Дружелюбие.** Чуть-чуть удлиненное рукопожатие. Сопровождается улыбкой и теплым взглядом.
- **Желание сохранить дистанцию.** Вместо руки партнер заключает в свою ладонь только Ваши пальцы.
- **Неуважение.** У партнера прямая, не согнутая рука при пожатии.
- **Открытость.** Рукопожатие двумя руками – так называемая перчатка (допускается только по отношению к хорошо знакомым людям).
- **Поддержка.** Вместе с пожатием руки партнер похлопывает товарища по плечу или поддерживает предплечье.

Задача встречающего понять по приветствию, рукопожатию, что вкладывалось, какие чувства передавались, комфортно или не комфортно было с этим рукопожатием и почему.

### Тема 7

#### «Собеседование»

**Цель игры:** ознакомить на практике с основными приемами самопрезентации, критериями оценки претендента на вакантную должность

**Содержание игры:** провести собеседование с поступающими на работу на конкурсной основе. Определить соответствие требованиям должности каждого кандидата, в итоге выявить подходящего претендента.

Выбираются три представителя компании, фирмы. Директор (руководитель), менеджер по персоналу, отдельно психолог (для более глубокого детального анализа самопрезентации кандидата).

Задачи руководства:

- продумать название фирмы, заявить вакансии, представить должностные обязанности по каждой предполагаемой должности;
- составить критерии оценки претендентов (в зависимости от вакансии) по личностным, деловым качествам, образованию, квалификации, интересам, имиджу, другим данным претендента (пол, возраст, прописка, семейное положение);
- провести заранее анализ резюме участников по следующим параметрам: умение показать свои сильные стороны, достоинства, расположить к себе, логичность, структурированность подачи материала, оригинальность, оптимистичность.
- Продумать вопросы, в том числе психологические, для кандидатов.

Задачи претендентов на должность:

- ознакомиться с содержанием труда специалиста, на чью должность составлена вакансия;
- выяснить требования, которые предъявляются такому специалисту;
- составить резюме;
- продумать ответы на вопросы, которые могут быть заданы;
- подготовить не менее 5 вопросов работодателю;
- отработать версии самопрезентации;
- уделить внимание своему внешнему виду.

**Анализ игры.** В завершении представители руководства компании сообщают свое решение и обосновывают его. Также дается совместный анализ слабых и сильных сторон кандидатов. Критерии оценки определяются по вербальным проявлениям (правильность, культура речи, логичность, аргументированность, убедительность), невербальным проявлениям (открытые позы, жесты, уверенность и спокойствие).

## **Тема 10**

### **Деловая игра «Витязь на распутье»**

**Цель:** Отработка навыков самопрезентации, умение убеждать.

**Описание.** Вся группа делится на команды по 3-4 человека, кроме одного участника, который будет играть роль Ильи Муромца. Тренер рассказывает группе свой вариант русской сказки, в которой Илья Муромец видит на распутье камень, на котором написано: «налево пойдешь – коня потеряешь, направо пойдешь – голову потеряешь, прямо пойдешь – женатым будешь». В этом упражнении

каждой команде нужно будет убедить Илью Муромца, что следует пойти именно в ее направлении. Первая команда будет уговаривать Муромца поехать налево, вторая – направо, а третья – прямо. У каждого направления есть свои преимущества, ведь даже в варианте «голову потеряешь» можно вспомнить о тех приключениях, которые ждали в сказке богатыря, выбравшего этот путь, или объяснить, что на самом деле он потеряет голову от любви. Командам нужно показать именно их направление в максимально выгодном свете. Группам дается 10 минут на подготовку, после чего один представитель от каждой группы выступает перед Ильей Муромцем. Муромец решает, куда он поедет, и дает обратную связь о том, что ему понравилось, а что не понравилось в каждом выступлении.

## **Тема 9**

### **Сюжетно-ролевая игра. Экстренное совещание**

**Цель:** Отработка навыка группового обсуждения производственных вопросов. Проведение экстренного совещания.

#### *Описание*

Вы – руководитель отдела, которому поручили срочно подготовить предложения по оптимизации расходов отдела на 20 %, с готовыми результатами Вы идете к руководству. Так как с подчиненными у Вас отличные коллегиальные отношения в атмосфере доверия и взаимопонимания, стиль руководства – делегирующий, у сотрудников высокий уровень мотивации и компетентности, Вы решаете провести срочное совещание по данному вопросу. В отделе не без «паршивой овцы», одна сотрудница выбивается из общего позитивного фона, нередко опаздывает, «грузит» проблемами коллег, берет больничный. Сегодня ее тоже нет, отпросилась по личным причинам.

У вас есть предварительные варианты решения.

1. Сплотиться и дружно отстаивать свои интересы, мотивируя, что отдел лучший, самые высокие показатели, и пусть сокращают расходы у отстающих.

2. Частично урезать соцпакет.

3. Урезать фонд заработной платы: сократить ее всем на 20 %, кому-то определенному, определенным лицам в разных размерах, сократить одного человека

#### *План работы:*

Подготовка и ведение совещания:

1. Постановка цели совещания.
2. Разработка повестки дня и составление списка участников.
3. Процедуры проведения совещаний
4. Аргументация, доводы
5. Управление групповой динамикой.
6. Методы обсуждения на совещании.
7. Особенности мозгового штурма.
8. Сложные ситуации в процессе совещаний.
9. Завершение и анализ эффективности совещания.

**Итог:** Обсуждение процесса принятия решения. Выявление сильных и слабых сторон процесса.



## Кейс-задания

### Тема 4

В предложенной ситуации выделите и проанализируйте следующие элементы и факторы конфликта:

- конфликтную ситуацию
- объект конфликта
- предмет конфликта
- участники конфликта
- ранг оппонентов
- среду конфликта
- переход конфликта из сферы деловых отношений в личностную сферу
- личностные элементы конфликта.

#### Ситуация.

Шло совещание у начальника сети предприятий общепита. Подводились итоги соревнования за год среди предприятий общественного питания. По всем показателям на первое место претендовала столовая №3. Возражения были только у главного инженера-кулинара сети предприятий общепита Евдокимова, сообщившего, что проведенные им на днях анализы в столовой №3 выявили занижение калорийности пищи против нормы, причиной которой может быть либо недовложение продуктов, либо нарушение технологии. В связи с этим он считает, что присваивать столовой классное место пока рано.

Выступление Евдокимова вызвало негодование директора столовой Ширковой. Уже немолодой, но энергичной женщины, с большим опытом работы в общественном питании. «Как вам не стыдно, — обрушилась она на Евдокимова, — использовать служебное положение для сведения личных счетов». А комиссии пояснила: «Моя столовая — ближайшая к управлению и Евдокимов часто заходил к нам обедать. Но в перерыв очереди всегда большие, поэтому он обычно обедал у меня в кабинете, я сама его обслуживала, чтобы никого не отрывать от работы. Но вот однажды, месяца два назад, я не смогла его обслужить — была занята — и попросила Евдокимова пообедать в общем зале. Он, как видите, запомнил этот случай. Его анализам я не верю. У нас всегда аккуратно готовят, я сама бываю на закладке продуктов».

### Тема 6

Как могут быть расценены действия подчиненного в данной ситуации? Ваши действия как руководителя

Вы — начальник отдела, поручили одному из сотрудников для составления отчёта взять данные о выделенных средствах на реализацию проектов текущего года по соседнему отделу.

Подчиненный обращается к Вам:

«Вы поручили мне взять данные о выделенных средствах на реализацию проектов текущего года. Данные в отделе имеются, но не с моим авторитетом к специалистам обращаться. Вот если бы вы с начальником договорились, пару слов сказали, чтобы мне сведения предоставили - я могу набрать телефон их

начальника и если можно, поговорите с ним. Или, может узнаете, к кому я должен обращаться по данному вопросу».

## **Вопросы и задания для проведения промежуточного контроля (экзамена)**

***Компетенция: способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК–5)***

### ***Вопросы к экзамену***

1. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной сфере
2. Понятие общения. Коммуникация, перцепция и интеракция как составные элементы процесса общения.
3. Коммуникативный процесс и его элементы.
4. Деловая коммуникация и роль эффективного общения в профессиональной сфере. Характеристика делового общения.
5. Вербальные средства в деловой коммуникации.
6. Человеческая речь как источник информации. Речевые средства общения.
7. Стили письма и речи. Официально-деловой стиль.
8. Стили письма и речи. Научный стиль.
9. Стили письма и речи. Публицистический стиль.
10. Стили письма и речи. Разговорный стиль.
11. Невербальные средства в деловой коммуникации.
12. Язык жестов в деловом общении.
13. Средства невербальной коммуникации.
14. Публичное выступление
15. Виды речи. Выбор темы. Определение целевой установки. Подбор материала.
16. Коммуникативные барьеры в деловом общении.
17. Деловая беседа как основная форма делового общения
18. Деловой разговор по телефону.
19. Деловое совещание и заседание
20. Понятие «информация» в деловом общении. Методы и приемы работы с информацией

### **Практические задания для экзамена**

#### **Задание 1**

Градоначальник обходит заключенных в одной из тюрем Харькова в годы гражданской войны:

- За что сидишь?
- За фармазон.
- Это что такое?
- Медное кольцо за золото продал,
- Ты за что?
- У фраера бочата из скулы принял.
- Ты что, не русский?
- Это карманщик, ваше благородие. Говорит, что часы из кармана у

какого-то господина вытащил.

Какой стиль речи описан в отрывке?

### **Задание 2**

Определите, какой стиль речи описан в отрывке?

С благодарностью подтверждаем получение Вашего письма с приложенными каталогами и сообщаем, что этот информационный материал мы направили на рассмотрение нашим заказчикам.

В случае проявления ими интереса к изделиям Вашей фирмы мы Вам сообщим об этом дополнительно.

### **Задание 3**

Определите, какой стиль речи описан в отрывке?

Милый мой голубчик Анечка, получил твое милое письмо, и очень мне грустно было читать, как детишки заплакали, когда я уехал. Милые голубчики! Скажи им сейчас же, что папа их помнит, целует и в Петербург зовет. Обнимаю и целую непрерывно и благословляю. Я, Аня, все нездоров: нервы очень раздражены, а в голове как тукан, все точно кружится. Никогда еще даже после самых сильных припадков не бывало со мной такого состояния. Очень тяжело. Точно сон и дремота и меня все разбудить не могут. Отдохнуть бы надо хоть недельки две от работы и заботы непрерывной – вот что...  
(Достоевский Ф. М.).

### **Задание 4**

Определите, какой стиль речи описан в отрывке?

Периодически осматривать соединения шлангов с клапаном, насосом и штуцерами, водосборников с баком стиральным и баком центрифуги, для чего машину переворачивать на крышку корпуса. Соединения должны обеспечивать водонепроницаемость стыков и надежность крепления замками. Замки (их десять: три – на клапане, два – на насосе, два – на штуцере бака центрифуги и по одному – на водосборниках бака центрифуги и бака стирального и на выходном штуцере ниши).

### **Задание 5**

Определите, какой стиль речи описан в отрывке?

В наши дни приходится сталкиваться с тем, что взаимодействие человека с окружающей его природой нередко ведет к неожиданным и нежелательным последствиям, хотя оно предполагает благие намерения. Воздвигли

завод азотных удобрений, но рыжие «лисьи хвосты», тянущиеся из труб, загубили в округе растительность. Очистили с помощью гербицидов рисовое поле от сорняков, но, сбросив с полей ядовитую воду, заморили рыбу в соседней речке.

Так как же быть? Перегородить планету заборами заповедников и заказников, замедлить темпы воздействия человека на природу? Такие планы утопичны и обречены на провал. Тургенев устами одного из своих любимых героев справедливо сказал: природа не храм, а мастерская, и человек в ней работник.

**Задание 6** Определите правильность высказываний:

1. Эффективнее приводить в устном выступлении точные цифры.
2. Эффективнее приводить цифры в сопоставлении.
3. Эффективнее заменять глаголы на существительные.
4. Дополнительные конкретные детали в устном выступлении ослабляют речевое воздействие.
5. Повтор основных мыслей в устном выступлении только раздражает аудиторию.
6. Риторических фигур в речи оратора должно быть мало.
7. Выразительность речи оратора зависит от эмоциональности оратора.
8. Важную информацию лучше помещать в конце фразы.

**Задание 7.** Дать простое, популярное определение следующим словам и составить с ними предложение:

1. Альтернатива, альянс, анахронизм, апелляция, априори, аутсайдер,
2. Дайджест, джихад (иначе: «газават»), диаспора, ди-джей, диск-жокей,
3. Камуфляж, коммюнике, коррупция, ксенофобия, лоббировать, маргинал,
4. Паблик рилейшнз (или пиар), плюрализм, презентация, продюсер, саммит,
5. Шовинизм, экстремальный, эксцесс, эпатаж, шоу, элита.

### ***Тесты для промежуточного контроля***

*1. В общении выделяют аспекты:*

**а) содержание, цель, средства**

б) цель, правила, сущность

в) нормы, цели, направления

г) правила, средства, взаимодействие

*2. Способ взаимодействия, помогающий лучше прочувствовать, эмоциональное состояние другого:*

а) идентификация

б) рефлексия

**в) эмпатия**

г) стереотипизация

3. Что из перечисленного является основанием для формирования рефлексии человека

- а) интерпретация поступков и чувств другого человека
- б) эмоциональное вчувствование и сопереживание другому
- в) попытка поставить себя на место партнёра по общению
- г) **способность человека представлять то, как он воспринимается партнёром по общению**

4. Препятствия на пути эффективной коммуникации, возникающие под влиянием естественных, социальных и психологических факторов - это

- а) **барьеры**
- б) защиты
- в) фильтры восприятия
- г) установки
- д) социальные стереотипы

5. Какие из нижеперечисленных приемов манипуляции относятся к психологическим

- а) снисходительное отношение
- б) **ироничный тон**
- в) менторские отношения
- г) нарушение этики
- д) нечестность и неискренность

6. Какие из нижеперечисленных приемов манипуляции относятся к организационно-процедурным:

- а) хвастовство
- б) комплимент
- в) агрессивное поведение
- г) **дозирование информации**
- д) негативное отношение

7. Интервьюер объективно выберет кандидата в том случае, если интервьюер

- а) является руководителем предприятия
- б) имеет солидный стаж работы интервьюера
- в) **знает хорошо работу, на которую отбирается претендент**
- г) имеет психологическое образование
- д) делает вывод по кандидатуре претендента, опираясь на рекомендации с предыдущих мест работы

8. Деловое совещание представляет собой

- а) **форму коллегиального обсуждения вопросов с целью информирования и принятия решений**
- б) форму воздействия на общественное мнение

- в) форму знакомства общественности с точкой зрения фирмы
  - г) форму обмена информацией с деловым партнером
8. *Средством воздействия при монологической речи является*
- а) краткость выступления
  - б) яркий имидж
  - в) убедительность доказательств**
  - г) безупречная репутация
  - д) медленный темп речи
9. *Что из перечисленного не является особенностью внутренней речи*
- а) сокращенность
  - б) отсутствие вокализации
  - в) преобладание семантики над фонетикой
  - г) местоименность
  - д) использование общелитературных слов и различных терминов**
  - е) внутренняя речь существует как кинестетический, слуховой, зрительный образ слова
10. *Назначение цитаты во время выступления*
- а) заполняют паузы
  - б) рассчитаны на эмоциональный отклик и в тоже время апеллируют к сознанию слушателей**
  - в) составляют красивую канву выступления
  - г) призывают слушателей к действию
  - д) делают доклад объемным

***Компетенция: способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации (ОПК-4)***

***Вопросы к экзамену:***

1. Собеседование как коммуникативный канал в деловом общении
2. Практики организации и проведения собеседований.
3. Типичные ошибки на собеседовании.
4. Виды деловой беседы.
5. Структура деловой беседы.
6. Практика организации и проведения делового совещания
7. Деловое совещание как форма коллективного обсуждения производственных вопросов.
8. Основные элементы делового совещания. Тема совещания. Повестка совещания. Длительность совещания. Участники совещания.
9. Организация пространственной среды при подготовке совещания. Задачи совещания.

10. Правила контроля за ходом совещания. Правила поведения для участников совещания.

11. Репрезентативная система в деловом общении. Визуальная, кинестетическая, аудиальная репрезентативная система

12. План речи. Подготовка речи. Конспект. Внешний облик оратора. Голос, произношение, артикуляция, язык.

13. Информационные технологии в деловой коммуникации. Информационные компании.

14. Понятие электронных коммуникаций. Глобальная информационная сеть: интернет.

15. Коммуникативные барьеры в деловом общении.

16. Коммуникативные барьеры в деловом общении. Барьер социально-культурного различия. Барьеры непонимания: фонетический, стилистический, семантический, логический барьер.

17. Коммуникативные барьеры в деловом общении. Барьер отношений, барьер отрицательных эмоций.

### *Практические задания для проведения экзамена*

**Задача 1.** На совещании присутствует очень приятный собеседник, добродушный, трудолюбивый, инициативный, оптимистичный. Какой тип собеседника представлен. Какую позицию Вы займете по отношению к нему? Как возможно привлечь его к помощи в сложной ситуации, возникающего несогласия со стороны других участников, нивелирования трудных оппонентов в обсуждении?

**Задача 2.** Собеседник часто выходит за рамки профессиональной беседы, проявляет нетерпеливость, несогласие, обсуждает на повышенных тонах, возбужден и раздражителен. Какой тип собеседника Вы определите? Какую позицию лучше занять по отношению к нему?

**Задача 3.** Собеседник уверен, что знает все наилучшим образом, любит высказаться по каждому поводу с высоты своего драгоценного мнения, на все имеет свой ответ. Что за тип собеседника представлен. Какую позицию будет лучше занять по отношению к нему?

**Задача 4.** Собеседник слишком словоохотлив, не прочь поговорить на отвлеченные темы, никуда не торопится, поэтому ему не жаль бесполезно потраченного времени, часто прерывает ход беседы незначительными дополнениями. Что за тип собеседника представлен. Какую позицию можно занять по отношению к нему?

**Задача 5.** Собеседник проявляет неуверенность, особенно в публичных выступлениях, предпочитает отсидеться в уголке, промолчать, чтобы не чувствовать себя глупо. Какой тип собеседника Вы определите? Какую позицию займете по отношению к нему?

**Задача 6.** Хладнокровность этого собеседника часто озадачивает, его отстраненность, сдержанность, замкнутость вводит в заблуждение. Невозможно определить его отношение, почувствовать настроение, он вне времени

и пространства. Определите тип собеседника и собственную позицию по отношению к нему?

Ход рассуждений: тип собеседника – хладнокровный, «включать» его в обсуждение, заинтересовать его в обмене опытом, в перерывах узнать причину поведения

**Задача 7.** Этого собеседника не волнует тема совещания, он охотнее проспал бы всю беседу или занялся собственными делами. Определите тип собеседника и собственные действия по отношению к нему.

**Задача 8.** Как правило, на совещании может присутствовать важная личность с большим самомнением, не способностью воспринимать критику в свой адрес, но с удовольствием критикующая альтернативы других участников совещания. Какой тип собеседника представлен. Какую позицию определите по отношению к нему?

**Задача 9.** Собеседник «засыпает» вопросами, по поводу и без спрашивает, уточняет, чем уводит присутствующих в сторону от конкретного обсуждения проблемы. Что за тип собеседника описан, Ваши действия?

**Задача 10.**

**Составить зачин на тему:** «Как организовать свой рабочий день» (для всех желающих); «Секрет эффективных управленческих решений» (аудитория руководителей высшего звена)

**Задача 11**

**Составить основную часть выступления:** «Тайм менеджмент для руководителя» (аудитория профессионалов); «резервы психики человека» (неоднородная разновозрастная аудитория), «эффективные приемы на деловом совещании» (управленцы среднего звена).

**Задача 12**

**Составить заключение публичной речи** «Ключ к проведению успешных переговоров» (профессиональная аудитория), «Как противостоять манипулятору» (молодежная аудитория), «Жить не старея» (персонал какой-либо не медицинской организации, учреждения)

### ***Тесты для проведения экзамена***

*1.Основной задачей, решаемой в начале деловой беседы, является:*

- а) перехват инициативы
- б) подавление собеседника
- в) установление контакта**
- г) выдвижение своих требований
- д) ознакомить со своей точкой зрения собеседника

*2.При выстраивание аргументации в деловой беседе необходимо, в первую очередь исходить из:*

- а) логической безупречности выводов
- б) достоинств вашей позиции**



- в) ваших сильных сторон
- г) личных особенностей собеседника
- д) собственных интересов

3. *Тактика поведения в конфликте, основанная на достижении в равной степени целей партнёров, с частичными потерями для каждого*

- а) сотрудничество
- б) противодействие
- в) компромисс**
- г) избегание

4. *Метод переговоров, который обеспечивает результат в короткий срок и позволяет придерживаться справедливости:*

- а) «переговоры с позиции силы»
- б) «принципиальные переговоры»**
- в) «переговоры с позиции слабости»
- г) «интерактивные переговоры»

5. *Вы готовите доклад, основное содержание которого, согласно правилу включает в себя три части. Определите место основной идеи вашего выступления:*

- а) вторая часть
- б) третья часть
- в) вторая либо третья часть**
- г) первая часть

6. *Убедительность речи определяется*

- а) внешним видом говорящего
- б) в свободном владении языком**
- в) умением четко и ясно выражать свои мысли
- г) статусом собеседника

7. *Когда человек передает ложную информацию, то*

- а) он краснеет
- б) он бледнеет
- в) главным источником информации становится тело**
- г) он заикается
- д) его выдают бегающие глаза

8. *Совокупность индивидуальных особенностей личности, характеризующих динамическую и эмоциональную сторону ее деятельности и поведения, - это определение*

- а) характера
- б) темперамента**
- в) способностей
- г) индивидуальности

9. *О каком свойстве темперамента можно судить по следующему проявлению: «малая сила воздействия, необходимая для возникновения пси-*

хической реакции»

- а) сензитивность
- б) реактивность
- в) активность
- г) эмоциональная возбудимость

10. Существенной характеристикой собеседования является

- а) предварительная договоренность
- б) настойчивое поведение
- в) конфликтное собеседование
- г) конспектирование требований работодателя

**Компетенция:** *владеть навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умений проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры (ПК-2)*

#### **Вопросы к экзамену**

1. Конфликты в деловом общении
2. Понятие и структура конфликта.
3. Конгруэнтность как условие эффективности общения личности. Понятие «раппорт».
4. Понятие «ресурсное состояние личности» в деловом общении.
5. Психологические характеристики личности в деловом общении
6. Характер личности. Понятие психологического типа личности. Психотипы личности и акцентуация характера.
7. Манипуляции в деловом общении.
8. Определение манипуляции ее признаки, предпосылки и причины.
9. Технология манипуляции.
10. Спор как характеристика процесса обсуждения проблемы. Цели ведения спора.
11. Дискуссия в деловом общении. Разновидности дискуссии

#### **Практические задания для проведения экзамена**

##### **Задание 1**

Проанализируйте ситуации, разработайте механизм критики для каждой ситуации, проведите дискуссию по обсуждению предлагаемых вариантов критики, выберите наиболее конструктивные приемы.

Подчиненный вам работник, талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем, у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как вести себя?

### **Задание 2**

Проанализируйте ситуации, разработайте механизм критики для каждой ситуации, проведите дискуссию по обсуждению предлагаемых вариантов критики, выберите наиболее конструктивные приемы.

Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал как всегда шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая сегодня произошла у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете?

### **Задание 3**

Проанализируйте ситуации, разработайте механизм критики для каждой ситуации, проведите дискуссию по обсуждению предлагаемых вариантов критики, выберите наиболее конструктивные приемы.

Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных, критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, она отделяется молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь. Что можно предпринять, чтобы изменить ситуацию?

### **Задание 4**

Проанализируйте ситуации, разработайте механизм критики для каждой ситуации, проведите дискуссию по обсуждению предлагаемых вариантов критики, выберите наиболее конструктивные приемы.

Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний – она расплакалась. Как добиться того, чтобы довести до нее свои соображения?

### **Задание 5**

Вы начальник отдела. Получили задание и едете в командировку. В аэропорту случайно встречаете свою подчиненную — молодую сотрудницу,

которая уже две недели не работает. Вам сказали, что она болеет. А вы видите ее не только в полном здравии, но отдохнувшей и даже, как вам показалось, похорошевшей. Она кого-то с большим нетерпением встречает в аэропорту. Во вверенном вам отделе полный завал, не хватает сотрудников, срываются сроки выполнения работ.

Что вы скажете своей сотруднице? С чего начнете разговор? Чем должен завершиться этот инцидент?

### Задание 6

Определите стратегию поведения в конфликте (вставьте ответ в пустое окно): приспособление, уход, компромисс, сотрудничество, соперничество. В чем преимущество каждой стратегии поведения в конфликте?

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– решение проблемы очень важно для обеих сторон;</li> <li>– у вас дружеские, доверительные взаимоотношения;</li> <li>– у вас есть время поработать над проблемой;</li> <li>– обе стороны имеют одинаковую власть или хотят проигнорировать различия в обладании реальной властью.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– когда результат очень важен и значим для вас;</li> <li>– когда вы обладаете достаточным авторитетом и властью, имеете ресурс противостоять;</li> <li>– когда вы находитесь в критической ситуации, требующей молниеносно быстрого реагирования;</li> <li>– когда у вас нет другого выбора.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– когда вы чувствуете, что, уступая партнеру, вы мало теряете, ничем особо не жертвуете;</li> <li>– когда надо смягчить ситуацию, расположить партнера к себе;</li> <li>– когда вы понимаете, что итог намного важнее для другого, чем для вас;</li> <li>– когда правота не на вашей стороне.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– когда вы считаете, что у вас нет шансов удовлетворить ваши интересы;</li> <li>– когда избежать возможного разрыва важнее, чем добиться решения;</li> <li>– дать возможность людям остыть и вновь обрести перспективы;</li> <li>– когда вопрос тривиален и нужно решать другие вопросы;</li> <li>– когда собрать информацию важнее, чем немедленно принять решение;</li> <li>– когда другие могут разрешить конфликт более эффективно;</li> <li>– когда данный вопрос лишь симптом других проблем.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– когда у участников конфликта одинаковая власть и они имеют взаимоисключающие интересы;</li> <li>– когда требуется быстрое или временное решение;</li> <li>– когда другие подходы «не действуют», являются неэффективными;</li> <li>– когда важно сохранить взаимоотношения и частично удовлетворить интересы.</li> </ul>

1. Обычно визуальный контакт происходит на этапе беседы:

а) при смене темы разговора

б) во время пауз нерешительности

**в) в конце предложений**

г) на стыке двух реплик

д) при смене партнера по общению

2. Взгляд собеседника обращается на партнера часто и на длительные промежутки времени в случае

а) недоверия к партнёру по общению

б) наблюдательности и прозорливости как качеств личности

**в) интереса к предмету беседы**

г) дистанцирования от партнёра

д) желание получить выгоду в манипулировании партнёром

3. Важнейшими характеристиками конфликта являются

**а) противоречия и столкновения между сторонами**

б) эмоциональное безразличие к оппоненту

в) наличие объединяющих и разделяющих факторов

г) высказывание своего недовольства

д) наличие наблюдателей

4. Существующие причины конфликта

а) личностные – коллективные причины

б) нейтральные – аффективные причины

в) ошибки восприятия

**г) объективные – субъективные причины**

5. Вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у другого человека намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями

а) фасилитация

б) убеждение

в) мотивация

г) атрибуция

**д) манипуляция**

6. Интерактивный аспект манипуляции проявляется в

а) соблюдение партнерами установленных норм общения

б) стремлении к превосходству над партнером по общению

**в) в необходимости взаимодействия партнеров**

г) стремлении установить теплые и дружеские отношения

д) информационное воздействие на партнера по общению

7. При обсуждении спорного вопроса руководитель на совещании должен

- а) высказываться первым
- б) настаивать на собственной точке зрения
- в) уклоняться от обсуждения конфликтного вопроса
- г) требовать использования конструктивной критики, мнения каждого**
- д) переключать интерес на другую тему, чтобы погасить напряжение

8. Для активизации обсуждения вопросов на совещании руководителю необходимо

- а) высказывать одобрение тем, кто критикует проект
- б) побуждать возникновение альтернативных точек зрения**
- в) не допускать мнения большинства
- г) не подавлять конфликтоген
- д) поддерживать авторитарный тип принятия решения
- е) не допускать выступлений вне регламента

9. В случае возникновения паузы на совещании руководитель должен предпринять следующие меры

- а) поддержать паузу
- б) подвести предварительные итоги**
- в) закрыть совещание
- г) инициировать дискуссию

10. Руководитель совещания не должен допускать таких проявлений в поведении участников совещания как

- а) выражение собственной позиции
- б) отсутствие подготовки к выступлению**
- в) дополнения, уточнения к выступлению докладчика
- г) проявление инициативности
- д) творческий подход к решению задач

*Компетенция: способность эффективно участвовать в групповой работе на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды (ПК-19)*

### **Вопросы к экзамену**

1. Значение слушания в деловом общении.
2. Манипулятивные приемы в деловом общении
3. Организационно-процедурные приемы манипуляции.
4. Манипулятивные приемы психологического характера или психологические уловки.

5. Распознавание манипулятивного воздействия и психологическая защита от него.
6. Как завоевать и удержать внимание аудитории. Культура речи делового человека.
7. Психологические приемы влияния на партнера.
8. Резюме. Правила составления резюме
9. Этика деловых отношений в организации
10. Критика в деловой коммуникации
11. Compliments в деловом общении
12. Феномен личного влияния. Самопрезентация как средство воздействия.

### ***Практические задания к экзамену***

#### **Задание 1**

Вы начальник отдела. Неожиданно позвонил ваш руководитель и сообщил, что к нему на прием пришел работник вашего отдела и сказал, что вы относитесь к нему предвзято, необъективно. Для вас это полная неожиданность. Руководитель просит вас переговорить с работником, уладить дело.

Как вы построите беседу?

#### **Задание 2**

Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю...Как бы вы поступили на месте руководителя?

#### **Задание 3**

Вы работаете руководителем отдела. Ваш коллега, пообещав высокую зарплату, забрал из вашего отдела грамотного, исполнительного работника, очень нужного вашему коллективу.

Ваша критика в адрес этого начальника отдела.

#### **Задание 4**

Подчиненный вам работник, талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем, у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания. Как вести себя в данной ситуации?

#### **Задание 5**

В администрации муниципального образования «Поселок Котельники» должность заместителя главы администрации по экономическим вопросам долгое время была вакантна и часть этих функций выполняла заместитель по финансовым вопросам Сидорова А.А. Наконец, был найден специалист –

Иванова Р.Р. При определении круга обязанностей Ивановой Сидорова заявила, что те организации, с которыми у нее налажены контакты, должны остаться за ней, а Иванова пусть сама устанавливает отношения с новыми организациями.

Однако Иванова продолжила работу с уже охваченными организациями. Появились случаи, когда она брала отчеты у Сидоровой, обобщала данные и докладывала руководству о проделанной работе.

Определите объективные и субъективные причины создавшейся конфликтной ситуации.

#### **Задание 6**

В последние две недели качество работы вашего заместителя значительно снизилось. Этот человек постоянно выглядит раздраженным, усталым и нервным, не справляется со своими служебными обязанностями и мешает работе персонала. Вы гордитесь своим замечательным офисом, в котором все ладит между собой. Перемены в поведении вашего зама уже сказались на всей рабочей атмосфере — плохо всем. Что вы предпримете?

#### **Задание 7**

В конструкторском бюро не сложились отношения начальника отдела с коллективом. Начальник отдела был назначен на должность два месяца назад. До этого он работал в другом отделе, имел хорошую репутацию как специалист. Имеет большое количество изобретений, один из научных проектов, руководителем которого он был как ведущий инженер по предыдущей должности в другом отделе, получил высшую оценку на международной выставке.

Проанализируйте, какие причины могли лечь в основу конфликта между новым начальником и коллективом?

### ***Тесты для проведения экзамена***

*1. Последствием увеличения числа приглашенных на совещание является*

- а) снижение среднего коэффициента участия (или отдачи) присутствующих**
- б) повышение коэффициента участия присутствующих
- в) укорачивание времени совещания
- г) повышение ответственности участников за принятые решения

*2. Размещать участников совещания целесообразно за столом формы*

- а) круглой, овальной**
- б) квадратной
- в) прямоугольной
- г) ромбовидной
- д) форма стола не влияет на ход совещания



3. Стимулирование творчества сотрудников, развитие способности к анализу информации, повышение коммуникативной активности является функцией дискуссии

- а) развивающей**
- б) корректирующей
- в) воспитывающей
- г) контролирующей
- д) обучающей

4. Межличностное общение, предполагающее теплое заинтересованное отношение между людьми, исключаящее извлечение выгоды

- а) замкнутость
- б) близость**
- в) игра
- г) совместная деятельность
- д) ритуалы

5. Уровень межличностного взаимодействия, характеристикой которого является рациональность, поиск средств повышения эффективности сотрудничества, при котором партнеры оцениваются с точки зрения того, насколько хорошо они могут выполнить поставленные перед ними задачи

- а) ритуальный или социально-ролевой
- б) деловой (манипулятивный)**
- в) интимно-личностный уровень
- г) совещательный
- д) рефлексивный

6. При необходимости найти общее решение в сложной конфликтной ситуации с сохранением перспективных партнерских отношений, наилучшим стилем поведения является

- а) соперничество
- б) игнорирование
- в) сотрудничество**
- г) приспособление
- д) уклонение

7. Одной из причин межличностных конфликтов на производстве является

- а) борьба партнеров за ресурсы, вакансию**
- б) высокий уровень притязаний
- в) малая уверенность в себе
- г) самолюбие и самомнение

8. Уход от конфликта как стратегия поведения в конфликтной ситуации

- а) позволяет осуществить поиск такого решения, которое бы удовлетворило обе стороны
- б) предполагает взаимные уступки в чем-то важном и принципиальном для каждой из сторон
- в) основывается на игнорировании своих интересов и принятии позиции оппонента
- г) физическое или психологическое устранение от конфликта**
- д) означает отсутствие взаимодействия оппонентов в дальнейшем

*9. Ресурсные конфликты в организации – это конфликты, основой которых является:*

- а) изменение организационной структуры организации
- б) вопрос о статусе каждого сотрудника в организации
- в) этапы развития коллективов внутри организации
- г) несправедливое или нецелесообразное распределение ресурсов**

*10. Динамические конфликты в организации – это конфликты, основой которых является:*

- а) разногласия между структурными подразделениями
- б) изменения организационной структуры
- в) становление и этапы развития коллективов внутри организации**
- г) несправедливое или нецелесообразное распределение ресурсов

*11. Характеристики конструктивной модели поведения в конфликтном взаимодействии*

- а) уход от острых вопросов
- б) рациональное отношение к конфликту, открытость позиций**
- в) непоследовательность в оценках и суждениях

#### **7.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Контроль освоения дисциплины и оценка знаний обучающихся производится в соответствии с Пл КубГАУ 2.5.1 «Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация обучающихся».

##### **Доклад**

Доклад – продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное представление полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной задачи (темы).

Рекомендуется для оценки знаний, умений обучающихся.

**Критериями оценки доклада** являются: степень раскрытия проблемы, использование актуальной информации, корректность оформления презентации, наличие авторской позиции по проблеме

**Критерии оценки знаний обучающихся при выступлении с докладом**

Показатель	Градация	Баллы
Соответствие доклада заявленной теме, цели и задачам проекта	- соответствует полностью	2
	- есть несоответствия (отступления)	1
	- в основном не соответствует	0
Структурированность (организация) доклада, которая обеспечивает понимание его содержания	- структурировано, обеспечивает	2
	- структурировано, не обеспечивает	1
	- не структурировано, не обеспечивает	0
Культура выступления – чтение с листа или рассказ, обращённый к аудитории	- рассказ без обращения к тексту	2
	- рассказ с обращением к тексту	1
	- чтение с листа	0
Доступность доклада о содержании проекта, его целях, задачах, методах и результатах	- доступно без уточняющих вопросов	2
	- доступно с уточняющими вопросами	1
	- недоступно с уточняющими вопросами	0
Целесообразность, инструментальность наглядности, уровень её использования	- целесообразна	2
	- целесообразность сомнительна	1
	- не целесообразна	0
Соблюдение временного регламента доклада (не более 7 минут)	- соблюден (не превышен)	2
	- превышение без замечания	1
	- превышение с замечанием	0
Чёткость и полнота ответов на дополнительные вопросы по существу доклада	- все ответы чёткие, полные	2
	- некоторые ответы нечёткие	1
	- все ответы нечёткие/неполные	0
Владение специальной терминологией по теме проекта, использованной в докладе	- владеет свободно	2
	- иногда был неточен, ошибался	1
	- не владеет	0
Культура дискуссии – умение понять собеседника и аргументировано ответить на его вопросы	- ответил на все вопросы	2
	- ответил на большую часть вопросов	1
	- не ответил на большую часть вопросов	0

**Шкала оценки знаний обучающихся при выступлении с докладом:**

Оценка «отлично» – 15-18 баллов.

Оценка «хорошо» – 13-14 баллов.

Оценка «удовлетворительно» – 9-12 баллов.

Оценка «неудовлетворительно» – 0-8 баллов.

**Устный опрос**

Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемыми дисциплинами, позволяет определить объем знаний обучающегося по определенному разделу.

Рекомендуется для оценки знаний обучающихся.

**Критерии оценки знаний обучаемых при проведении опроса**

Оценка **«отлично»** выставляется за полный ответ на поставленный вопрос с включением в содержание ответа лекции, материалов учебников, дополнительной литературы без наводящих вопросов.

Оценка **«хорошо»** выставляется за полный ответ на поставленный вопрос в объеме лекции с включением в содержание ответа материалов учебников с четкими положительными ответами на наводящие вопросы преподавателя.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется за ответ, в котором озвучено более половины требуемого материала, с положительным ответом на большую часть наводящих вопросов.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется за ответ, в котором озвучено менее половины требуемого материала или не озвучено главное в содержании вопроса с отрицательными ответами на наводящие вопросы или студент отказался от ответа без предварительного объяснения уважительных причин.

### **Тесты**

Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.

Рекомендуется для оценки знаний, умений и навыков обучающихся.

### **Критерии оценки знаний при проведении тестирования**

Оценка **«отлично»** выставляется при условии правильного ответа обучающегося не менее чем 85 % тестовых заданий.

Оценка **«хорошо»** выставляется при условии правильного ответа обучающегося не менее чем на 70 % тестовых заданий.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется при условии правильного ответа обучающегося не менее чем на 51 % тестовых заданий.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется при условии правильного ответа обучающегося менее чем на 50 % тестовых заданий.

Результаты текущего контроля используются при проведении промежуточной аттестации.

### **Рубежная контрольная работа (для заочной формы обучения).**

Контрольная работа по дисциплине обучающимися **заочной формы обучения** выполняется после установочной сессии в виде письменного ответа на указанные в индивидуальном задании вопросы, отражающие содержание разделов дисциплины.

Контрольная работа – средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу

**Критериями оценки контрольной работы** являются: степень раскрытия сущности вопроса, позволяющей судить об освоении студентом темы или раздела.

Оценка **«отлично»** выставляется студенту, показавшему всесторонние, систематизированные, глубокие знания вопросов контрольной работы и

умение уверенно применять их на практике при решении конкретных задач, свободное и правильное обоснование принятых решений.

**Оценка «хорошо»** выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, умеет применять полученные знания на практике, но допускает в ответе или в решении задач некоторые неточности, которые может устранить с помощью дополнительных вопросов преподавателя.

**Оценка «удовлетворительно»** выставляется студенту, показавшему фрагментарный, разрозненный характер знаний, недостаточно правильные формулировки базовых понятий, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, но при этом он владеет основными понятиями выносимых на контрольную работу тем, необходимыми для дальнейшего обучения и может применять полученные знания по образцу в стандартной ситуации.

**Оценка «неудовлетворительно»** выставляется студенту, который не знает большей части основного содержания выносимых на контрольную работу вопросов тем дисциплины, допускает грубые ошибки в формулировках основных понятий и не умеет использовать полученные знания при решении типовых практических задач.

#### **Кейс-задание**

Кейс представляет собой описание конкретной реальной ситуации, подготовленное по определенному формату и предназначенное для обучения учащихся анализу разных видов информации, ее обобщению, навыкам формулирования проблемы и выработки возможных вариантов ее решения в соответствии с установленными критериями.

Использование ситуативной методики позволяет студентам проявлять и совершенствовать навыки учебной работы, применять на практике теоретический материал, кроме того, данный метод позволяет увидеть неоднозначность решения проблем в реальной жизни.

Результат выполнения кейс-задания оценивается с учетом следующих критериев:

- полнота проработки ситуации;
- полнота выполнения задания;
- новизна и неординарность представленного материала и решений;
- перспективность и универсальность решений;
- умение аргументировано обосновать выбранный вариант решения.

Если результат выполнения кейс-задания соответствует обозначенному критерию студенту присваивается один балл (за каждый критерий по 1 баллу).

**Оценка «отлично»** – при наборе в 5 баллов.

**Оценка «хорошо»** – при наборе в 4 балла.

**Оценка «удовлетворительно»** – при наборе в 3 балла.

**Оценка «неудовлетворительно»** – при наборе в 2 балла.

**Критерии оценивания выполнения заданий деловой игры:**

Оценка **«отлично»**: работа выполнена в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий; работа проведена в условиях, обеспечивающих получение правильных результатов и выводов; соблюдены правила техники безопасности; в ответе правильно и аккуратно выполняет все записи, таблицы, рисунки; правильно выполняет анализ ошибок.

Оценка **«хорошо»**: работа выполнена правильно с учетом 1-2 мелких погрешностей или 2-3 недочетов, исправленных самостоятельно по требованию преподавателя.

Оценка **«удовлетворительно»**: работа выполнена правильно не менее чем наполовину, допущены 1-2 погрешности или одна грубая ошибка.

Оценка **«неудовлетворительно»**: допущены две (и более) грубые ошибки в ходе работы, которые обучающийся не может исправить даже по требованию преподавателя или работа не выполнена полностью.

#### **Критерии оценивания выполнения заданий деловой игры:**

Оценка **«отлично»**: работа выполнена в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий; работа проведена в условиях, обеспечивающих получение правильных результатов и выводов; соблюдены правила техники безопасности; в ответе правильно и аккуратно выполняет все записи, таблицы, рисунки; правильно выполняет анализ ошибок.

Оценка **«хорошо»**: работа выполнена правильно с учетом 1-2 мелких погрешностей или 2-3 недочетов, исправленных самостоятельно по требованию преподавателя.

Оценка **«удовлетворительно»**: работа выполнена правильно не менее чем наполовину, допущены 1-2 погрешности или одна грубая ошибка.

Оценка **«неудовлетворительно»**: допущены две (и более) грубые ошибки в ходе работы, которые обучающийся не может исправить даже по требованию преподавателя или работа не выполнена полностью.

## **Практические задания**

### **Критерии оценки знаний обучающегося при выполнении практических заданий**

Оценка **«отлично»** выставляется обучающемуся, показавшему все-сторонние, систематизированные, глубокие знания исследуемого предмета и умение уверенно применять их на практике при решении конкретных задач, свободное и правильное обоснование принятых решений.

Оценка **«хорошо»** выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал, умеет применять полученные знания на практике, но допускает в решении задач некоторые неточности, которые может устранить с помощью дополнительных вопросов преподавателя.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется обучающемуся, показавшему фрагментарный, разрозненный характер знаний, нарушения логической последовательности в решении задач, но при этом он владеет основными понятиями, необходимыми для дальнейшего обучения и может применять полученные знания по образцу в стандартной ситуации.

**Оценка «неудовлетворительно»** выставляется обучающемуся, который не знает большей части материала, допускает грубые ошибки в формулировках основных понятий и не умеет использовать полученные знания при решении типовых практических задач.

### **Критерии оценки на экзамене**

**Оценка «отлично»** выставляется обучающемуся, который обладает всесторонними, систематизированными и глубокими знаниями материала учебной программы, умеет свободно выполнять задания, предусмотренные учебной программой, усвоил основную и ознакомился с дополнительной литературой, рекомендованной учебной программой. Как правило, оценка «отлично» выставляется обучающемуся усвоившему взаимосвязь основных положений и понятий дисциплины в их значении для приобретаемой специальности, проявившему творческие способности в понимании, изложении и использовании учебного материала, правильно обосновывающему принятые решения, владеющему разносторонними навыками и приемами выполнения практических работ.

**Оценка «хорошо»** выставляется обучающемуся, обнаружившему полное знание материала учебной программы, успешно выполняющему предусмотренные учебной программой задания, усвоившему материал основной литературы, рекомендованной учебной программой. Как правило, оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, показавшему систематизированный характер знаний по дисциплине, способному к самостоятельному пополнению знаний в ходе дальнейшей учебной и профессиональной деятельности, правильно применяющему теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеющему необходимыми навыками и приемами выполнения практических работ.

**Оценка «удовлетворительно»** выставляется обучающемуся, который показал знание основного материала учебной программы в объеме, достаточном и необходимым для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, справился с выполнением заданий, предусмотренных учебной программой, знаком с основной литературой, рекомендованной учебной программой. Как правило, оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, допустившему погрешности в ответах на экзамене или выполнении экзаменационных заданий, но обладающему необходимыми знаниями под руководством преподавателя для устранения этих погрешностей, нарушающему последовательность в изложении учебного материала и испытывающему затруднения при выполнении практических работ.

**Оценка «неудовлетворительно»** выставляется обучающемуся, не знающему основной части материала учебной программы, допускающему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных учебной программой заданий, неуверенно с большими затруднениями выполняющему практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» выставляется

обучающемуся, который не может продолжить обучение или приступить к деятельности по специальности по окончании университета без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

## **8 Перечень основной и дополнительной литературы**

### **Основная учебная литература**

1. Круталевич М.Г. Деловые коммуникации : учебное пособие / М. Г. Круталевич, Р. М. Прытков, Ю. Е. Холодилина, О. В. Бурдюгова. — Оренбург : Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015. — 216 с. — ISBN 978-5-7410-1378-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/61357.html>

2. Кузнецов И.Н. Деловое общение. Деловой этикет: Учеб. пособие для студентов вузов / И.Н. Кузнецов. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017.- 431 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/1028716>

3. Тимофеев, М. И. Деловые коммуникации: Учеб. пособие / М.И. Тимофеев. - 2-е изд. - М.: ИЦ РИОР: ИНФРА-М, 2018. - 120 с. - ISBN 978-5-369-00904-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/927383>

### **Дополнительная учебная литература**

1. Аминов, И.И. Психология делового общения: учебник для студентов вузов / И.И. Аминов. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 287 с. - ISBN 978-5-238-01098-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1028555>

2. Психология и этика делового общения: учебник для студентов вузов / Под ред. В.Н. Лавриненко. — 5-е изд., перераб. и доп. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 415 с— (Серия «Золотой фонд российских учебников»). - ISBN 978-5-238-01050-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1028559>

3. Титова, Л. Г. Деловое общение: Учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления / Л.Г. Титова. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017.- 271 с. - ISBN 978-5-238-00919-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1028715>

## **9 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**



## Перечень ЭБС

№	Наименование	Тематика	Электронный адрес
1	Znanium.com	Универсальная	<a href="http://znanium.com/">http://znanium.com/</a>
2	IPRbook	Универсальная	<a href="http://www.iprbookshop.ru/">http://www.iprbookshop.ru/</a>
3	Образовательный портал КубГАУ	Универсальная	<a href="http://edu.kubsau.ru/">http://edu.kubsau.ru/</a>

### Перечень интернет сайтов:

– Официальный сайт научной электронной библиотеки eLIBRARY.RU  
[https://www.elibrary.ru/project\\_risc.asp](https://www.elibrary.ru/project_risc.asp):

1. Историческая психология государственного управления. Межвузовский сборник научных статей. Поволжский институт управления им. П. А. Столыпина Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации

Режим доступа [https://www.elibrary.ru/publisher\\_about.asp?pubsid=11486](https://www.elibrary.ru/publisher_about.asp?pubsid=11486)

2. Менеджмент и кадры: Психология управления, соционика и социология. Электронный журнал. Режим доступа:

<http://publishing.socionic.info/index.php/management>

3. Психология. Журнал Высшей школы экономики

Режим доступа: <http://www.psy-journal.hse.ru/>

## 10 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

1. Деловые коммуникации: метод. указания по выполнению контрольной работы обучающимися заочной формы обучения по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление/ М. Н. Кох. – Краснодар: КубГАУ, 2019. – 15 с.  
[https://edu.kubsau.ru/file.php/119/Kokh\\_GMU\\_MU\\_Del.komm.\\_k.r.pdf](https://edu.kubsau.ru/file.php/119/Kokh_GMU_MU_Del.komm._k.r.pdf)

2. Деловые коммуникации: метод. указания по самостоятельной работе для обучающихся по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление/ М. Н. Кох. – Краснодар : КубГАУ, 2019. – 27 с.  
[https://edu.kubsau.ru/file.php/119/Kokh\\_GMU\\_MU\\_Del\\_komm.\\_s.r.pdf](https://edu.kubsau.ru/file.php/119/Kokh_GMU_MU_Del_komm._s.r.pdf)

3. Сысоева Л. В. Деловые коммуникации: практикум. 1 ч. – Краснодар: КубГАУ, 2015. – 77с.  
[https://edu.kubsau.ru/file.php/119/posobie\\_po\\_delovym\\_kommunikacijam.pdf](https://edu.kubsau.ru/file.php/119/posobie_po_delovym_kommunikacijam.pdf)

## 11 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине позволяют: обеспечить взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействие посредством сети «Интернет»; фиксировать ход образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации по дисциплине и результатов освоения образовательной программы; организовать процесс образования путем визуализации изучаемой информации посредством использования презентационных технологий; контролировать результаты обучения на основе компьютерного тестирования.

### Перечень лицензионного ПО

№	Наименование	Краткое описание
1	Microsoft Windows	Операционная система
2	Microsoft Office (включает Word, Excel, PowerPoint)	Пакет офисных приложений

### Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

№	Наименование	Тематика	Электронный адрес
1	Гарант	Правовая	<a href="https://www.garant.ru/">https://www.garant.ru/</a>
2	Консультант	Правовая	<a href="https://www.consultant.ru/">https://www.consultant.ru/</a>
3	Научная электронная библиотека eLibrary	Универсальная	<a href="https://elibrary.ru/">https://elibrary.ru/</a>

## 12 Материально-техническое обеспечение для обучения по дисциплине

Входная группа в главный учебный корпус оборудован пандусом, кнопкой вызова, тактильными табличками, опорными поручнями, предупреждающими знаками, доступным расширенным входом, в корпусе есть специально оборудованная санитарная комната. Для перемещения инвалидов и ЛОВЗ в помещении имеется передвижной гусеничный ступенькоход. Корпус оснащен противопожарной звуковой и визуальной сигнализацией.

Планируемые помещения для проведения всех видов учебной деятельности

№ п/п	Наименование учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, иных видов учебной деятельности, предусмотренных учебным планом образовательной программы	Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом, в том числе помещения для самостоятельной работы, с указанием перечня основного оборудования, учебно-наглядных пособий и используемого программного обеспечения	Адрес (местоположение) помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом (в случае реализации образовательной программы в сетевой форме дополнительно указывается наименование организации, с которой заключен договор)
1	2	3	4
1	Деловые коммуникации	<p>Помещение №221 ГУК, площадь — 101м<sup>2</sup>; посадочных мест — 95; учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, для самостоятельной работы, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, в том числе для обучающихся с инвалидностью и ОВЗ</p> <p>специализированная мебель (учебная доска, учебная мебель), в т.ч для обучающихся с инвалидностью и ОВЗ;</p> <p>технические средства обучения, наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий (ноутбук, проектор, экран), в т.ч для обучающихся с инвалидностью и ОВЗ;</p> <p>программное обеспечение: Windows, Office.</p> <p>Помещение №114 ЗОО, площадь — 43м<sup>2</sup>; посадочных мест — 25; учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, для самостоятельной работы, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, в том числе для обучающихся с инвалидностью и ОВЗ</p> <p>специализированная мебель (учебная доска, учебная мебель), в том числе для обучающихся с инвалидностью и ОВЗ</p>	350044, Краснодарский край, г. Краснодар, ул. им. Калинина, 13

### 13. Особенности организации обучения лиц с ОВЗ и инвалидов

Для инвалидов и лиц с ОВЗ может изменяться объём дисциплины (модуля) в часах, выделенных на контактную работу обучающегося с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающегося (при этом не увеличивается количество зачётных единиц, выделенных на освоение дисциплины).

Фонды оценочных средств адаптируются к ограничениям здоровья и восприятия информации обучающимися.

Основные формы представления оценочных средств – в печатной форме или в форме электронного документа.

### **Формы контроля и оценки результатов обучения инвалидов и лиц с ОВЗ**

Категории студентов с ОВЗ и инвалидностью	Форма контроля и оценки результатов обучения
<i>С нарушением зрения</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– устная проверка: дискуссии, тренинги, круглые столы, собеседования, устные коллоквиумы и др.;</li> <li>– с использованием компьютера и специального ПО: работа с электронными образовательными ресурсами, тестирование, рефераты, курсовые проекты, дистанционные формы, если позволяет острота зрения - графические работы и др.;</li> </ul> <p>при возможности письменная проверка с использованием рельефно- точечной системы Брайля, увеличенного шрифта, использование специальных технических средств (тифло-технических средств): контрольные, графические работы, тестирование, домашние задания, эссе, отчеты и др.</p>
<i>С нарушением слуха</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– письменная проверка: контрольные, графические работы, тестирование, домашние задания, эссе, письменные коллоквиумы, отчеты и др.;</li> <li>– с использованием компьютера: работа с электронными образовательными ресурсами, тестирование, рефераты, курсовые проекты, графические работы, дистанционные формы и др.;</li> </ul> <p>при возможности устная проверка с использованием специальных технических средств (аудиосредств, средств коммуникации, звукоусиливающей аппаратуры и др.): дискуссии, тренинги, круглые столы, собеседования, устные коллоквиумы и др.</p>
<i>С нарушением опорно-двигательного</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– письменная проверка с использованием специальных технических средств (альтернативных средств ввода, управления компьютером и др.): контрольные, графические</li> </ul>

<i>аппарата</i>	<p>работы, тестирование, домашние задания, эссе, письменные коллоквиумы, отчеты и др.;</p> <p>– устная проверка, с использованием специальных технических средств (средств коммуникаций): дискуссии, тренинги, круглые столы, собеседования, устные коллоквиумы и др.;</p> <p>с использованием компьютера и специального ПО (альтернативных средств ввода и управления компьютером и др.): работа с электронными образовательными ресурсами, тестирование, рефераты, курсовые проекты, графические работы, дистанционные формы предпочтительнее обучающимся, ограниченным в передвижении и др.</p>
-----------------	--

### **Адаптация процедуры проведения промежуточной аттестации для инвалидов и лиц с ОВЗ:**

В ходе проведения промежуточной аттестации предусмотрено:

- предъявление обучающимся печатных и (или) электронных материалов в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья;
- возможность пользоваться индивидуальными устройствами и средствами, позволяющими адаптировать материалы, осуществлять приём и передачу информации с учетом их индивидуальных особенностей;
- увеличение продолжительности проведения аттестации;
- возможность присутствия ассистента и оказания им необходимой помощи (занять рабочее место, передвигаться, прочесть и оформить задание, общаться с преподавателем).

Формы промежуточной аттестации для инвалидов и лиц с ОВЗ должны учитывать индивидуальные и психофизические особенности обучающегося/обучающихся по АОПОП ВО (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.).

### **Специальные условия, обеспечиваемые в процессе преподавания дисциплины**

#### ***Студенты с нарушениями зрения***

- предоставление образовательного контента в текстовом электронном формате, позволяющем переводить плоскочечатную информацию в аудиальную или тактильную форму;
- возможность использовать индивидуальные устройства и средства, позволяющие адаптировать материалы, осуществлять приём и передачу информации с учетом индивидуальных особенностей и состояния здоровья студента;

- предоставление возможности предкурсового ознакомления с содержанием учебной дисциплины и материалом по курсу за счёт размещения информации на корпоративном образовательном портале;
- использование чёткого и увеличенного по размеру шрифта и графических объектов в мультимедийных презентациях;
- использование инструментов «лупа», «прожектор» при работе с интерактивной доской;
- озвучивание визуальной информации, представленной обучающимся в ходе занятий;
- обеспечение раздаточным материалом, дублирующим информацию, выводимую на экран;
- наличие подписей и описания у всех используемых в процессе обучения рисунков и иных графических объектов, что даёт возможность перевести письменный текст в аудиальный,
- обеспечение особого речевого режима преподавания: лекции читаются громко, разборчиво, отчётливо, с паузами между смысловыми блоками информации, обеспечивается интонирование, повторение, акцентирование, профилактика рассеивания внимания;
- минимизация внешнего шума и обеспечение спокойной аудиальной обстановки;
- возможность вести запись учебной информации студентами в удобной для них форме (аудиально, аудиовизуально, на ноутбуке, в виде пометок в заранее подготовленном тексте);
- увеличение доли методов социальной стимуляции (обращение внимания, апелляция к ограничениям по времени, контактные виды работ, групповые задания и др.) на практических и лабораторных занятиях;
- минимизирование заданий, требующих активного использования зрительной памяти и зрительного внимания;
- применение поэтапной системы контроля, более частый контроль выполнения заданий для самостоятельной работы.

***Студенты с нарушениями опорно-двигательного аппарата  
(маломобильные студенты, студенты, имеющие трудности передвижения и патологию верхних конечностей)***

- возможность использовать специальное программное обеспечение и специальное оборудование и позволяющее компенсировать двигательное нарушение (коляски, ходунки, трости и др.);
- предоставление возможности предкурсового ознакомления с содержанием учебной дисциплины и материалом по курсу за счёт размещения информации на корпоративном образовательном портале;
- применение дополнительных средств активизации процессов запоминания и повторения;

- опора на определенные и точные понятия;
- использование для иллюстрации конкретных примеров;
- применение вопросов для мониторинга понимания;
- разделение изучаемого материала на небольшие логические блоки;
- увеличение доли конкретного материала и соблюдение принципа от простого к сложному при объяснении материала;
- наличие чёткой системы и алгоритма организации самостоятельных работ и проверки заданий с обязательной корректировкой и комментариями;
- увеличение доли методов социальной стимуляции (обращение внимания, апелляция к ограничениям по времени, контактные виды работ, групповые задания др.);
- обеспечение беспрепятственного доступа в помещения, а также пребывания них;
- наличие возможности использовать индивидуальные устройства и средства, позволяющие обеспечить реализацию эргономических принципов и комфортное пребывание на месте в течение всего периода учёбы (подставки, специальные подушки и др.).

### *Студенты с нарушениями слуха (глухие, слабослышащие, позднооглохшие)*

- предоставление образовательного контента в текстовом электронном формате, позволяющем переводить аудиальную форму лекции в плоскочечную информацию;
- наличие возможности использовать индивидуальные звукоусиливающие устройства и сурдотехнические средства, позволяющие осуществлять приём и передачу информации; осуществлять взаимобратный перевод текстовых и аудиофайлов (блокнот для речевого ввода), а также запись и воспроизведение зрительной информации.
- наличие системы заданий, обеспечивающих систематизацию вербального материала, его схематизацию, перевод в таблицы, схемы, опорные тексты, глоссарий;
- наличие наглядного сопровождения изучаемого материала (структурно-логические схемы, таблицы, графики, концентрирующие и обобщающие информацию, опорные конспекты, раздаточный материал);
- наличие чёткой системы и алгоритма организации самостоятельных работ и проверки заданий с обязательной корректировкой и комментариями;
- обеспечение практики опережающего чтения, когда студенты заранее знакомятся с материалом и выделяют незнакомые и непонятные слова и фрагменты;
- особый речевой режим работы (отказ от длинных фраз и сложных предложений, хорошая артикуляция; четкость изложения, отсутствие лишних слов; повторение фраз без изменения слов и порядка их следования; обеспе-

чение зрительного контакта во время говорения и чуть более медленного темпа речи, использование естественных жестов и мимики);

- чёткое соблюдение алгоритма занятия и заданий для самостоятельной работы (называние темы, постановка цели, сообщение и запись плана, выделение основных понятий и методов их изучения, указание видов деятельности студентов и способов проверки усвоения материала, словарная работа);

- соблюдение требований к предъявляемым учебным текстам (разбивка текста на части; выделение опорных смысловых пунктов; использование наглядных средств);

- минимизация внешних шумов;

- предоставление возможности соотносить вербальный и графический материал; комплексное использование письменных и устных средств коммуникации при работе в группе;

- сочетание на занятиях всех видов речевой деятельности (говорения, слушания, чтения, письма, зрительного восприятия с лица говорящего).

### ***Студенты с прочими видами нарушений***

***(ДЦП с нарушениями речи, заболевания эндокринной, центральной нервной и сердечно-сосудистой систем, онкологические заболевания)***

- наличие возможности использовать индивидуальные устройства и средства, позволяющие осуществлять приём и передачу информации;

- наличие системы заданий, обеспечивающих систематизацию вербального материала, его схематизацию, перевод в таблицы, схемы, опорные тексты, глоссарий;

- наличие наглядного сопровождения изучаемого материала;

- наличие чёткой системы и алгоритма организации самостоятельных работ и проверки заданий с обязательной корректировкой и комментариями;

- обеспечение практики опережающего чтения, когда студенты заранее знакомятся с материалом и выделяют незнакомые и непонятные слова и фрагменты;

- предоставление возможности соотносить вербальный и графический материал; комплексное использование письменных и устных средств коммуникации при работе в группе;

- сочетание на занятиях всех видов речевой деятельности (говорения, слушания, чтения, письма, зрительного восприятия с лица говорящего);

- предоставление образовательного контента в текстовом электронном формате;

- предоставление возможности предкурсового ознакомления с содержанием учебной дисциплины и материалом по курсу за счёт размещения информации на корпоративном образовательном портале;

- возможность вести запись учебной информации студентами в удобной для них форме (аудиально, аудиовизуально, в виде пометок в заранее подготовленном тексте).



- применение поэтапной системы контроля, более частый контроль выполнения заданий для самостоятельной работы,
- стимулирование выработки у студентов навыков самоорганизации и самоконтроля;
- наличие пауз для отдыха и смены видов деятельности по ходу занятия.