

**МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
**«ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**ИНСТИТУТ АГРОИНЖЕНЕРИИ ФГБОУ ВО ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГАУ**

УТВЕРЖДАЮ  
Декан факультета ТС в АПК

\_\_\_\_\_ С.А. Барышников

«23» апреля 2020 г.

Кафедра " Социально-гуманитарные дисциплины и русский язык как иностранный "

Рабочая программа дисциплины

**Б1.В.09 ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ И УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ**

Направление подготовки **38.03.02 Менеджмент**

Профиль **Производственный менеджмент**

Уровень высшего образования – **бакалавриат (прикладной)**

Квалификация - **бакалавр**

Форма обучения - **очно-заочная**

Челябинск  
2020

Рабочая программа дисциплины «Деловые коммуникации и управление конфликтами» составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации 12.01.2016 г. № 7. Рабочая программа дисциплины предназначена для подготовки бакалавра по направлению **38.03.02 Менеджмент, профиль – Производственный менеджмент.**

Настоящая рабочая программа дисциплины составлена в рамках основной профессиональной образовательной программы (ОПОП) и учитывает особенности обучения при инклюзивном образовании лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) и инвалидов.

Составители: – кандидат экономических наук, доцент кафедры «Социально-гуманитарные дисциплины и русский язык как иностранный» Л.В. Плотникова  
кандидат экономических наук, доцент кафедры «Социально-гуманитарные дисциплины и русский язык как иностранный» У.В. Живулько

Рабочая программа дисциплины обсуждена на заседании кафедры «Социально-гуманитарные дисциплины и русский язык как иностранный»  
« 17 » апреля 2020 г. (протокол № 14).

Зав. кафедрой «Социально-гуманитарные дисциплины и русский язык как иностранный»,  
кандидат педагогических наук,  
доцент

С.А. Чичиланова

Рабочая программа дисциплины одобрена методической комиссией факультета ТС в АПК

« 21 » апреля 2020 г. (протокол № 8).

Председатель методической комиссии  
факультета ТС в АПК,  
кандидат технических наук

С.Ю. Попова  
С.Ю. Попова

Директор Научной библиотеки

Е.Л. Лебедева

## СОДЕРЖАНИЕ

1.	Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП.....	4
1.1.	Цель и задачи дисциплины .....	4
1.2.	Планируемые результаты обучения по дисциплине (показатели сформированности компетенций).....	4
2.	Место дисциплины в структуре ОПОП.....	6
3.	Объем дисциплины и виды учебной работы.....	7
3.1.	Распределение объема дисциплины по видам учебной работы.....	7
3.2.	Распределение учебного времени по разделам и темам.....	7
4.	Структура и содержание дисциплины.....	8
4.1.	Содержание дисциплины.....	8
4.2.	Содержание лекций.....	9
4.3.	Содержание лабораторных занятий.....	10
4.4.	Содержание практических занятий.....	10
4.5.	Виды и содержание самостоятельной работы обучающихся.....	11
5.	Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.....	12
6.	Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.....	13
7.	Основная и дополнительная учебная литература, необходимая для освоения дисциплины.....	13
8.	Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимые для освоения дисциплины.....	14
9.	Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....	14
10.	Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем .....	14
11.	Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине.....	14
12.	Инновационные формы образовательных технологий.....	14
	Приложение №1. Фонд оценочных средств для текущего контроля успеваемости и проведения промежуточной аттестации обучающихся .....	15
	Лист регистрации изменений.....	29

## Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП

### 1.1. Цель и задачи дисциплины

Бакалавр по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, профиль Производственный менеджмент должен быть подготовлен к профессиональной организационно-управленческой деятельности.

**Цель дисциплины** – ознакомление обучающихся с основными методами ведения деловой коммуникации, их применения при разрешении конфликтов, возникающих в их последующей профессиональной деятельности

**Задачи дисциплины:**

- определение основ деловых коммуникаций как средства реализации управленческих функций;
- изучение барьеров, возникающих при общении и способов их преодоления;
- ознакомление с письменными деловыми коммуникациями;
- ознакомление с устными деловыми коммуникациями;
- ознакомление с манипулятивными технологиями и способами нейтрализации манипулятивного воздействия.

### 1.2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (показатели сформированности компетенций)

Планируемые результаты освоения ОПОП (компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (ЗУН)		
	знания	умения	навыки
ОПК-4 способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	Обучающийся должен знать: основные правила, сложившиеся в теории и практике деловых коммуникаций и с их помощью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку. (Б1.В.09 -3.1).	Обучающийся должен уметь: осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации с использованием современных средств коммуникации (Б1.В.09 –У.1).	Обучающийся должен владеть: навыками устных и письменных коммуникаций с их помощью вести публичные выступления, переговоры, совещания, деловую переписку (Б1.В.09 –Н.1).
ПК-1 владением навыками использования основных теорий мотивации,	Обучающийся должен знать: основные теории мотиваций, лидерства и власти для решения	Обучающийся должен уметь: использовать основные теории мотиваций, лидерства и власти для решения	Обучающийся должен владеть: навыками применения на практике теорий мотивации для решения

<p>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, умение проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры</p>	<p>стратегических и оперативных управленческих задач. (Б1.В.09 -3.2).</p>	<p>стратегических и оперативных управленческих задач; проводить аудит человеческих ресурсов. (Б1.В.09 – У.2).</p>	<p>управленческих задач; осуществления диагностики организационной культуры (Б1.В.09 – Н.3).</p>
<p>ПК-2 владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде</p>	<p>Обучающийся должен знать: способы разрешения конфликтных ситуаций на основе современных технологий управления персоналом. (Б1.В.09 -3.3)</p>	<p>Обучающийся должен уметь: использовать различные способы разрешения конфликтных ситуаций на основе современных технологий управления персоналом. (Б1.В.09-У.3)</p>	<p>Обучающийся должен владеть: навыками разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций. (Б1.В.09 -Н.3)</p>
<p>ПК-5 способностью анализировать взаимосвязи между функциональными стратегиями компаний с целью подготовки сбалансированных управленческих решений</p>	<p>Обучающийся должен знать: основы деловых коммуникаций как средства реализации управленческих функций (Б1.В.09-3.4)</p>	<p>Обучающийся должен уметь: применять основы деловых коммуникаций как средства реализации управленческих функций (Б1.В.09 -У.4)</p>	<p>Обучающийся должен владеть: технологиями и способами деловых коммуникаций с целью подготовки сбалансированных управленческих решений (Б1.В.09 -Н.4)</p>

ПК-6 способностью участвовать в управлении проектом, программой внедрения технологических и продуктовых инноваций или программой организационных изменений	Обучающийся должен знать: технологии и способы деловых коммуникаций с помощью которых он может участвовать в управлении проектом, программой внедрения технологических и продуктовых инноваций. (Б1.В.09 -3.5)	Обучающийся должен уметь: применять технологии и способы деловых коммуникаций с помощью которых он может участвовать в управлении проектом, программой внедрения технологических и продуктовых инноваций. (Б1.В.09 -У.5)	Обучающийся должен владеть: технологиями и способами деловых коммуникаций с помощью которых он может участвовать в управлении проектом, программой внедрения технологических и продуктовых инноваций. (Б1.В.09 -Н.5)
---	---	---	---

## 2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Деловые коммуникации и управление конфликтами» относится к вариативной части Блока 1 (Б1.В.09) основной профессиональной образовательной программы прикладного бакалавриата по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, профиль - Производственный менеджмент.

### Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечивающими (предшествующими) и обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами

Наименование обеспечивающих (предшествующих) и обеспечиваемых (последующих) дисциплин, практик	Формируемые компетенции
Предшествующие дисциплины	
1. Корпоративная социальная ответственность	ОПК-4
2. Корпоративные информационные системы	ОПК-4
3. Информационные ресурсы в менеджменте	ОПК-4
4. Основы менеджмента	ПК-1
5. Управление малым и средним бизнесом	ПК-1
6. Теория организации	ПК-2
7. Корпоративная социальная ответственность	ПК-2
8. Введение в профессиональную деятельность	ПК-2
9. Отраслевые риски: анализ и регулирование	ПК-5
10. Инновационный менеджмент	ПК-6
11. Экологический менеджмент	ПК-6
12. Исследование систем управления	ПК-6
13. Производственный менеджмент	ПК-6
14. Производственная практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности	ПК-1, ПК-5
15. Учебная практика по получению первичных профессиональных умений и навыков (по делопроизводству)	ОПК-4, ПК-6

16. Производственная практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности (по управлению сельскохозяйственным производством)	ПК-1, ПК-2
Последующие дисциплины	
1. Предпринимательская деятельность в АПК	ОПК-4
2. Ситуационный менеджмент	ПК-1
3. Риск-менеджмент	ПК-5
4. Стратегический менеджмент	ПК-5
5. Управление проектами	ПК-6
6. Преддипломная практика	ПК-6
7. Производственная практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности (по управлению сельскохозяйственным производством)	ПК-1, ПК-2

### 3. Объём дисциплины и виды учебной работы

Объём дисциплины составляет 3 зачетные единицы (ЗЕТ), 108 академических часов (далее часов). Дисциплина изучается в 7 семестре.

#### 3.1. Распределение объема дисциплины по видам учебной работы

Вид учебной работы	Количество часов
<b>Контактная работа (всего)</b>	<b>32</b>
<i>В том числе:</i>	
<i>Лекции (Л)</i>	16
<i>Практические занятия (ПЗ)</i>	16
<i>Лабораторные занятия (ЛЗ)</i>	-
<b>Самостоятельная работа обучающихся (СР)</b>	<b>76</b>
<b>Контроль</b>	-
<b>Итого</b>	<b>108</b>

#### 3.2. Распределение учебного времени по разделам и темам

№ темы	Наименование разделов и тем	Всего часов	в том числе				
			контактная работа			СР	контроль
			Л	ЛЗ	ПЗ		
1	2	3	4	5	6	7	8

1.	Введение в дисциплину. Деловые коммуникации как средство реализации управленческих функций. Влияние психологических процессов на эффективность общения.	13	2	x	2	9	x
2.	Структура коммуникационного процесса.	13	2	x	2	9	x
3.	Социально-психологические аспекты коммуникации.	13	2	x	2	9	x
4.	Общение как сложный процесс, составляющие этого процесса.	13	2	x	2	9	x
5.	Устные и письменные коммуникации.	14	2	x	2	10	x
6.	Барьеры, возникающие при общении.	14	2	x	2	10	x
7.	Совещание как форма деловой коммуникации.	14	2	x	2	10	x
8.	Публичное выступление как форма деловой коммуникации.	14	2	x	2	10	x
	Контроль		x	x	x	x	
	<b>Итого</b>	<b>108</b>	<b>16</b>	<b>x</b>	<b>16</b>	<b>76</b>	

#### 4. Структура и содержание дисциплины

##### 4.1. Содержание дисциплины

**Тема 1. Деловые коммуникации как средство реализации управленческих функций. Влияние психологических процессов на эффективность общения.** Коммуникация как обмен информацией. Понятие коммуникативной компетентности. Формирование первого впечатления, фильтры восприятия. Формирование отношения к партнеру по общению и зависимость от отношения установок на поведение в общении.

**Тема 2. Структура коммуникационного процесса.** Три типа деловых навыков, необходимых в управлении. Навык человеческих отношений и деловое общение, как часть этого навыка. Что такое конфликт, его типы, способы решения. Деловое общение, его отличие от других видов общения. Каналы и средства общения.

**Тема 3. Социально-психологические аспекты коммуникации.** Для чего нужны деловые навыки? Средства невербальной коммуникации. Дистанция: интимная зона, личная зона, зона социального общения, общедоступная зона. Поза. Мимика. Жесты: жесты-символы, жесты-иллюстраторы, жесты-регуляторы. Взгляд. Невербальные средства общения и их значение в деловом общении. Два вида слушания: рефлексивное и нереплексивное и их использование в различных ситуациях. Четыре метода рефлексивного слушания. Социализация и формирование слушательских реакций личности, их значение в деловом общении. Умение формулировать свои мысли. Диалог и полилог как эффективный метод взаимодействия в деловом общении.

**Тема 4. Общение как сложный процесс, составляющие этого процесса.** Сходство и различия трех типов общения. Влияние психологических процессов на процесс общения и конфликтные ситуации. Типы темперамента и особенности их общения.

**Тема 5. Устные и письменные коммуникации.** Устные коммуникации. Деловая беседа как самая используемая форма делового общения. Телефонный разговор как разновидность деловой беседы, его особенности и отличия по ведению. Пять основных принципов по ведению деловых бесед. Особенности официально-деловой речи.

Письменные коммуникации. Язык служебных документов. Организационно-распорядительная документация: приказ, протокол, служебная записка, резюме, заявление, анкета, отчет. Деловые письма: правила оформления. Требования государственного протокола. Особенности делового общения с использованием электронных средств коммуникации



**Тема 6. Барьеры, возникающие при общении.** Понятие суггестии и контрсуггестии. Три вида контрсуггестии по Б.Ф.Поршневу: «избегание», «непонимание» и «авторитет». Непонимания при общении как залог конфликта. Барьеры внешние и барьеры внутренние. Приемы преодоления барьеров. Преодоление избегания с помощью управления вниманием.

**Тема 7. Совещание как форма деловой коммуникации.** Переговоры. Совещание как форма деловой коммуникации. Какие основные функции выполняют совещания в работе организации. Типы совещаний в зависимости от регулярности и частоты их проведения. Особенности их подготовки и проведения от поставленных целей. Различные типы целей совещания и основные правила их подготовки в соответствии с целями. Семь правил ведения совещания для руководителя. Особенности подготовки к переговорам. Различные форматы переговоров. Сходство и различия деловых и дипломатических переговоров. Стратегии поведения в деловых переговорах. Типы манипуляций: манипуляции давления; дипломатические манипуляции; логические манипуляции; манипуляции с привлечением третьей стороны. Техники и способы защиты и нейтрализации манипулятивного воздействия.

**Тема 8. Публичное выступление как форма деловой коммуникации.** Подготовка к выступлению. Аудитория, аудио- визуальные средства, материалы, текст. Что нужно знать при подготовке визуальных средств. Как сделать текст своего выступления. Особенности лексики, стиля изложения, использования цитат, примеров и т.п. Техники выступления. Речь: интонации, громкость голоса, паузы. Язык тела: использование позитивных жестов, мимика лица, визуальный контакт, руки, плечи, поза и т.п. Особенности выступления в больших и малых аудиториях. Способы как справляться с трудными вопросами.

#### 4.2. Содержание лекций

№ п/п	Наименование лекций	Количество часов
1.	<b>Деловые коммуникации как средство реализации управленческих функций. Влияние психологических процессов на эффективность общения.</b> Коммуникация как обмен информацией. Понятие коммуникативной компетентности. Формирование первого впечатления, фильтры восприятия.	2
2.	<b>Структура коммуникационного процесса.</b> Три типа деловых навыков, необходимых в управлении. Навык человеческих отношений и деловое общение, как часть этого навыка.	2
3.	<b>Социально-психологические аспекты коммуникации.</b> Для чего нужны деловые навыки? Средства невербальной коммуникации. Дистанция: интимная зона, личная зона, зона социального общения, общедоступная зона. Поза. Мимика. Жесты: жесты-символы, жесты-иллюстраторы, жесты-регуляторы. Взгляд. Невербальные средства общения и их значение в деловом общении.	2
4.	<b>Общение как сложный процесс, составляющие этого процесса.</b> Сходство и различия трех типов общения. Влияние психологических процессов на процесс общения и конфликтные ситуации.	2
5.	<b>Устные и письменные коммуникации.</b> Устные коммуникации. Деловая беседа как самая используемая форма делового общения. Телефонный разговор как разновидность деловой беседы, его особенности и отличия по ведению. Пять основных принципов по ведению деловых бесед. Особенности официально-деловой речи.	2
6.	<b>Барьеры, возникающие при общении.</b> Понятие суггестии и контрсуггестии. Три вида контрсуггестии по Б.Ф.Поршневу: «избегание», «непонимание» и «авторитет».	2

7.	<b>Совещание как форма деловой коммуникации.</b> Переговоры. Совещание как форма деловой коммуникации. Какие основные функции выполняют совещания в работе организации. Типы совещаний в зависимости от регулярности и частоты их проведения. Особенности их подготовки и проведения от поставленных целей. Различные типы целей совещания и основные правила их подготовки в соответствии с целями.	2
8.	<b>Публичное выступление как форма деловой коммуникации.</b> Подготовка к выступлению. Аудитория, аудио- визуальные средства, материалы, текст. Что нужно знать при подготовке визуальных средств. Как сделать текст своего выступления. Особенности лексики, стиля изложения, использования цитат, примеров и т.п. Техники выступления. Речь: интонации, громкость голоса, паузы.	2
	<b>Итого</b>	<b>16</b>

### 4.3. Содержание лабораторных занятий

Лабораторные занятия не предусмотрены учебным планом.

### 4.4. Содержание практических занятий

№ п/п	Наименование практических занятий	Количество часов
1.	<b>Деловые коммуникации как средство реализации управленческих функций. Влияние психологических процессов на эффективность общения.</b> Формирование отношения к партнеру по общению и зависимость от отношения установок на поведение в общении.	2
2.	<b>Структура коммуникационного процесса.</b> Что такое конфликт, его типы, способы решения. Деловое общение, его отличие от других видов общения. Каналы и средства общения.	2
3.	<b>Социально-психологические аспекты коммуникации.</b> Два вида слушания: рефлексивное и нерефлексивное и их использование в различных ситуациях. Четыре метода рефлексивного слушания. Социализация и формирование слушательских реакций личности, их значение в деловом общении. Умение формулировать свои мысли. Диалог и полилог как эффективный метод взаимодействия в деловом общении.	2
4.	<b>Общение как сложный процесс, составляющие этого процесса.</b> Типы темперамента и особенности их общения.	2
5.	<b>Устные и письменные коммуникации.</b> Письменные коммуникации. Язык служебных документов. Организационно-распорядительная документация: приказ, протокол, служебная записка, резюме, заявление, анкета, отчет. Деловые письма: правила оформления. Требования государственного протокола. Особенности делового общения с использованием электронных средств коммуникации	2
6.	<b>Барьеры, возникающие при общении.</b> Непонимания при общении как залог конфликта. Барьеры внешние и барьеры внутренние. Приемы преодоления барьеров. Преодоление избегания с помощью управления вниманием.	2
7.	<b>Совещание как форма деловой коммуникации.</b> Семь правил ведения совещания для руководителя. Особенности подготовки к переговорам. Различные форматы переговоров. Сходство и различия деловых и дипломатических переговоров. Стратегии поведения в	2

	деловых переговорах. Типы манипуляций: манипуляции давления; дипломатические манипуляции; логические манипуляции; манипуляции с привлечением третьей стороны. Техники и способы защиты и нейтрализации манипулятивного воздействия.	
8.	<b>Публичное выступление как форма деловой коммуникации.</b> Язык тела: использование позитивных жестов, мимика лица, визуальный контакт, руки, плечи, поза и т.п. Особенности выступления в больших и малых аудиториях. Способы как справиться с трудными вопросами.	2
	<b>Итого</b>	<b>16</b>

#### 4.5. Виды и содержание самостоятельной работы обучающихся

##### 4.5.1. Виды самостоятельной работы обучающихся

Виды самостоятельной работы обучающихся	Количество часов
Подготовка к практическим занятиям	38
Самостоятельное изучение отдельных тем и вопросов	38
<b>Итого</b>	<b>76</b>

##### 4.5.2. Содержание самостоятельной работы обучающихся

№ п/п	Наименование тем и вопросов	Количество часов
1.	Коммуникация как обмен информацией. Понятие коммуникативной компетентности. Структура коммуникационного процесса. Социально-психологические аспекты коммуникации. Три типа деловых навыков, необходимых в управлении. Навык человеческих отношений и деловое общение, как часть этого навыка. Что такое общение, его типы, каналы и средства. Общение как сложный процесс, составляющие этого процесса. Сходство и различия трех типов общения.	9
2.	Деловое общение, его отличие от других видов общения. Каналы и средства общения. Средства невербальной коммуникации. Дистанция: интимная зона, личная зона, зона социального общения, общедоступная зона. Поза. Мимика. Жесты: жесты-символы, жесты-иллюстраторы, жесты-регуляторы. Взгляд. Невербальные средства общения и их значение в деловом общении. Умение слушать. Социализация и формирование слушательских реакций личности, их значение в деловом общении. Умение формулировать свои мысли. Диалог или полилог как эффективный метод взаимодействия в деловом общении. Умение задавать вопросы – основа поддержания и развития процесса общения. Типы вопросов, особенности их формулирования и адекватность их использования.	9
3.	Понятие суггестии и контрсуггестии. Три вида контрсуггестии по Б.Ф.Поршневу: «избегание», «непонимание» и «авторитет». Четыре уровня непонимания: фонетический уровень непонимания, семантический уровень непонимания, стилистический уровень непонимания, логический уровень непонимания. Приемы преодоления барьеров. Преодоление	9

	избегания с помощью управления вниманием. Приемы привлечения внимания: «нейтральная фраза», «завлечение», установление зрительного контакта. Приемы поддержания внимания: «изолирование», «навязывание ритма», «приемы акцентировки». Использование феномена авторитета для преодоления контрсуггестии «авторитет»: «привлекательность», «социальный статус», «свой – чужой». Преодоление фонетического барьера. Преодоление семантического барьера. Преодоление стилистического барьера: правило рамки и правило цепи. Преодоление логического барьера: два способа аргументирования: двустороннее и одностороннее, по восходящей, и по нисходящей. Зависимость от слушающего использования разных способов аргументирования. Риторический вопрос как способ управления мышлением партнера по общению.	
4.	Особенности официально-деловой речи. Язык служебных документов. Организационно-распорядительная документация: приказ, протокол, служебная записка, резюме, заявление, анкета, отчет. Деловые письма: правила оформления. Требования государственного протокола. Особенности делового общения с использованием электронных средств коммуникации.	9
5.	Деловая беседа как самая используемая форма делового общения. Телефонный разговор как разновидность деловой беседы, его особенности и отличия по ведению. Пять основных принципов по ведению деловых бесед.	10
6.	Совещание как форма деловой коммуникации. Какие основные функции выполняют совещания в работе организации. Типы совещаний в зависимости от регулярности и частоты их проведения. Особенности их подготовки и проведения от поставленных целей. Различные типы целей совещания и основные правила их подготовки в соответствии с целями. Семь правил ведения совещания для руководителя.	10
7.	Особенности подготовки к переговорам. Различные форматы переговоров. Сходство и различия деловых и дипломатических переговоров. Стратегии поведения в деловых переговорах: выиграл – проиграл (win-lose); проиграл – выиграл (lose-win); проиграл – проиграл(lose-lose); выиграл – выиграл (win-win); выиграл – выиграл или сделка отменяется (win-win or no deal). Типы манипуляций: манипуляции давления; дипломатические манипуляции; логические манипуляции; манипуляции с привлечением третьей стороны. Техники и способы защиты и нейтрализации манипулятивного воздействия.	10
8.	Подготовка к выступлению. Что нужно знать при подготовке визуальных средств. Как составить текст своего выступления. Особенности лексики, стиля изложения, использования цитат, примеров и т.п. Техники выступления. Речь: интонации, громкость голоса, паузы. Язык тела: использование позитивных жестов, мимика лица, визуальный контакт, руки, плечи, поза и т.п. Особенности выступления в больших и малых аудиториях. Способы как справляться с трудными вопросами.	10
	<b>Итого</b>	<b>76</b>

## 5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Учебно-методические разработки имеются в Научной библиотеки ФГБОУ ВО Южно-уральский ГАУ:

1. Деловые коммуникации и управление конфликтами [Электронный ресурс] : метод. указ. для самостоятельной работы обучающихся по направлению 38.03.02 Менеджмент профиль "Производственный менеджмент" / сост. Плотникова Л. В. ; Южно-Уральский ГАУ, Институт агроинженерии .— Челябинск: Южно-Уральский ГАУ, 2019 .— 8 с. : табл. — Библиогр.: с. 8 (3 назв.) .— 0,3 МВ .— <http://nb.sursau.ru:8080/localdocs/ekonteor/56.pdf>

## **6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине**

Для установления соответствия уровня подготовки обучающихся требованиям ФГОС ВО разработан фонд оценочных средств для текущего контроля успеваемости и проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине. Фонд оценочных средств представлен в Приложении №1.

### **Основная:**

1. Науменко, Е.А. Деловые коммуникации : хрестоматия : [16+] / Е.А. Науменко ; Тюменский государственный университет. – Тюмень : Тюменский государственный университет, 2016. – 281 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=567456>

2. Скибицкий, Э.Г. Управление конфликтами в профессиональной деятельности : учебное пособие : [16+] / Э.Г. Скибицкий, Е.Т. Китова ; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2019. – 196 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=576528>

### **Дополнительная:**

1. Деловое общение [Электронный ресурс]. Кемерово: КемГУКИ, 2014.- 76 с. Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=275553>.

2. Деловое общение [Электронный ресурс]. Кемерово: КемГУКИ, 2014.- 76 с. Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=279466>.

3. Деловое общение [Электронный ресурс]. Кемерово: КемГУКИ, 2014.- 92 с. Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=275366>.

4. Деловое общение [Электронный ресурс]: / сост. И. Н. Кузнецов. Москва: Дашков и К, 2013.- 528 с. Режим доступа: [http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1\\_id=56196](http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=56196).

5. Чудинов А. П. Деловое общение [Электронный ресурс]: практикум / А.П. Чудинов; Е.А. Нахимова. Екатеринбург: Уральский государственный педагогический университет, 2012.- 154 с. Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=137760>.

6. Сидоренков, А.В. Управление эффективностью групп и команд в организации : учебное пособие / А.В. Сидоренков, Н.Ю. Ульянова ; Министерство образования и науки РФ, Южный федеральный университет. – Ростов-на-Дону : Южный федеральный университет, 2016. – 325 с. : схем., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=493314>

### **Периодические издания:**

«АПК: экономика, управление», «Экономика, труд, управление в сельском хозяйстве».

## **7. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимые для освоения дисциплины**

1. Единое окно доступа к учебно-методическим разработкам <https://юургау.рф>.
2. ЭБС «Лань» <http://e.lanbook.com/>
3. Университетская библиотека ONLINE <http://biblioclub.ru>.

## 8. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Учебно-методические разработки имеются в Научной библиотеке и электронной информационно-образовательной среде ФГБОУ ВО Южно-Уральский ГАУ.

1. Деловые коммуникации и управление конфликтами [Электронный ресурс] : метод. указ. к практическим занятиям для обучающихся по направлению 38.03.02 Менеджмент профиль "Производственный менеджмент" / сост. Плотникова Л. В. ; Южно-Уральский ГАУ, Институт агроинженерии .— Челябинск: Южно-Уральский ГАУ, 2019 .— 12 с. — Библиогр.: с. 12 (3 назв.) .— 0,3 МВ <http://nb.sursau.ru:8080/localdocs/ekonteor/55.pdf>

2. Деловые коммуникации и управление конфликтами [Электронный ресурс] : метод. указ. для самостоятельной работы обучающихся по направлению 38.03.02 Менеджмент профиль "Производственный менеджмент" / сост. Плотникова Л. В. ; Южно-Уральский ГАУ, Институт агроинженерии .— Челябинск: Южно-Уральский ГАУ, 2019 .— 8 с. : табл. — Библиогр.: с. 8 (3 назв.) .— 0,3 МВ .— <http://nb.sursau.ru:8080/localdocs/ekonteor/56.pdf>

## 9. Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

В Научной библиотеке с терминальных станций предоставляется доступ к базам данных:

- КонсультантПлюс (справочные правовые системы);

## 10. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

### Перечень учебных лабораторий, компьютерных классов

1. Учебные аудитории для проведения лекционных занятий, оснащенные мультимедийным оборудованием Аудитория (ауд.319, 322, 326).

2. Специализированный (компьютерный) класс для проведения практических занятий (ауд. 319, 322).

### Перечень основного учебно-лабораторного оборудования:

Лабораторное оборудование для кафедры не предусмотрено.

## 11. Инновационные формы образовательных технологий

Вид занятия / Формы работы	Лекции	ЛЗ	ПЗ/СЗ
Работа в малых группах	-	-	+

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

для текущего контроля и проведения промежуточной аттестации обучающихся

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Компетенции с указанием этапа их формирования в процессе освоения ОПОП.....	17
2. Показатели, критерии и шкала оценивания сформированности компетенций.....	19
3. Типовые контрольные задания и(или) иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения ОПОП.....	23
4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этап(ы) формирования компетенций.....	23
4.1. Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости.....	24
4.1.1. Устный ответ на практическом занятии.....	24
4.1.2. Работа в малых группах.....	24
4.2. Процедуры и оценочные средства для проведения промежуточной аттестации...	25
4.2.1. Зачет.....	25



## 1. Компетенции с указанием этапа(ов) их формирования в процессе освоения ОПОП

Компетенции по данной дисциплине формируются на продвинутом этапе .

Планируемые результаты освоения ОПОП (компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (ЗУН)		
	знания	умения	навыки
ОПК-4 способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	Обучающийся должен знать: основные правила, сложившиеся в теории и практике деловых коммуникаций и с их помощью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку. (Б1.В.09 -3.1).	Обучающийся должен уметь: осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации с использованием современных средств коммуникации (Б1.В.09 –У.1).	Обучающийся должен владеть: навыками устных и письменных коммуникаций с их помощью вести публичные выступления, переговоры, совещания, деловую переписку (Б1.В.09 –Н.1).
ПК-1 владением 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, умение проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику	Обучающийся должен знать: основные теории мотиваций, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач. (Б1.В.09 -3.2).	Обучающийся должен уметь: использовать основные теории мотиваций, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач; проводить аудит человеческих ресурсов. (Б1.В.09 – У.2).	Обучающийся должен владеть: навыками применения на практике теорий мотивации для решения управленческих задач; осуществления диагностики организационной культуры (Б1.В.09 – Н.2).

организационной культуры			
ПК-2 владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде	Обучающийся должен знать: способы разрешения конфликтных ситуаций на основе современных технологий управления персоналом. (Б1.В.09 -3.3)	Обучающийся должен уметь: использовать различные способы разрешения конфликтных ситуаций на основе современных технологий управления персоналом. (Б1.В.09 -У.3)	Обучающийся должен владеть: навыками разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций. (Б1.В.09 -Н.3)
ПК-5 способностью анализировать взаимосвязи между функциональными стратегиями компаний с целью подготовки сбалансированных управленческих решений	Обучающийся должен знать: основы деловых коммуникаций как средства реализации управленческих функций (Б1.В.09 -3.4)	Обучающийся должен уметь: применять основы деловых коммуникаций как средства реализации управленческих функций (Б1.В.09 -У.4)	Обучающийся должен владеть: технологиями и способами деловых коммуникаций с целью подготовки сбалансированных управленческих решений (Б1.В.09 -Н.4)
ПК-6 способностью участвовать в управлении проектом, программой внедрения технологических и продуктовых инноваций или программой организационных изменений	Обучающийся должен знать: технологии и способы деловых коммуникаций с помощью которых он может участвовать в управлении проектом, программой внедрения технологических и продуктовых инноваций. (Б1.В.09 -3.5)	Обучающийся должен уметь: применять технологии и способы деловых коммуникаций с помощью которых он может участвовать в управлении проектом, программой внедрения технологических и продуктовых инноваций. (Б1.В.09 -У.5)	Обучающийся должен владеть: технологиями и способами деловых коммуникаций с помощью которых он может участвовать в управлении проектом, программой внедрения технологических и продуктовых инноваций. (Б1.В.09 -Н.5)

## 2. Показатели, критерии и шкала оценивания сформированности компетенций

Показатели оценивания (ЗУН)	Критерии и шкала оценивания результатов обучения по дисциплине			
	Недостаточный уровень	Достаточный уровень	Средний уровень	Высокий уровень
Б1.В.09 - 3.1	Обучающийся не знает основные правила, сложившиеся в теории и практике деловых коммуникаций и с их помощью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку	Обучающийся слабо знает основные правила, сложившиеся в теории и практике деловых коммуникаций и с их помощью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку	Обучающийся с незначительными ошибками и отдельными пробелами знает основные правила, сложившиеся в теории и практике деловых коммуникаций и с их помощью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку	Обучающийся знает с требуемой степенью полноты и точности основные правила, сложившиеся в теории и практике деловых коммуникаций и с их помощью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку
Б1.В.09 - 3.2	Обучающийся не знает основные теории мотиваций, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач.	Обучающийся слабо знает основные теории мотиваций, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач.	Обучающийся с незначительными ошибками и отдельными пробелами знает основные теории мотиваций, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач.	Обучающийся знает с требуемой степенью полноты и точности основные теории мотиваций, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач.
Б1.В.09 - 3.3	Обучающийся не знает способы разрешения конфликтных ситуаций на основе современных технологий	Обучающийся слабо знает способы разрешения конфликтных ситуаций на основе современных технологий	Обучающийся с незначительными ошибками и отдельными пробелами знает способы разрешения конфликтных ситуаций на основе современных технологий	Обучающийся знает с требуемой степенью полноты и точности способы разрешения конфликтных ситуаций на основе современных технологий

	управления персоналом.	технологий управления персоналом.	ситуаций на основе современных технологий управления персоналом.	ситуаций на основе современных технологий управления персоналом.
Б1.В.09 - 3.4	Обучающийся не знает основы деловых коммуникаций как средства реализации управленческих функций	Обучающийся слабо знает основы деловых коммуникаций как средства реализации управленческих функций	Обучающийся с незначительными ошибками и отдельными пробелами знает основы деловых коммуникаций как средства реализации управленческих функций	Обучающийся знает с требуемой степенью полноты и точности основы деловых коммуникаций как средства реализации управленческих функций
Б1.В.09 - 3.5	Обучающийся не знает технологии и способы деловых коммуникаций с помощью которых он может участвовать в управлении проектом, программой внедрения технологических и продуктовых инноваций.	Обучающийся слабо знает технологии и способы деловых коммуникаций с помощью которых он может участвовать в управлении проектом, программой внедрения технологических и продуктовых инноваций.	Обучающийся с незначительными ошибками и отдельными пробелами знает технологии и способы деловых коммуникаций с помощью которых он может участвовать в управлении проектом, программой внедрения технологических и продуктовых инноваций.	Обучающийся знает с требуемой степенью полноты и точности технологии и способы деловых коммуникаций с помощью которых он может участвовать в управлении проектом, программой внедрения технологических и продуктовых инноваций.
Б1.В.09 –У.1	Обучающийся не умеет осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать	Обучающийся слабо умеет осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать	Обучающийся с незначительными затруднениями умеет осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку	Обучающийся умеет осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать

	электронные коммуникации с использованием современных средств коммуникации	электронные коммуникации с использованием современных средств коммуникации	и поддерживать электронные коммуникации с использованием современных средств коммуникации	электронные коммуникации с использованием современных средств коммуникации
Б1.В.09 –У.2	Обучающийся не умеет использовать основные теории мотиваций, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач; проводить аудит человеческих ресурсов.	Обучающийся слабо умеет использовать основные теории мотиваций, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач; проводить аудит человеческих ресурсов.	Обучающийся умеет с незначительными затруднениями использовать основные теории мотиваций, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач; проводить аудит человеческих ресурсов.	Обучающийся умеет использовать основные теории мотиваций, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач; проводить аудит человеческих ресурсов.
Б1.В.09 –У.3	Обучающийся не умеет использовать различные способы разрешения конфликтных ситуаций на основе современных технологий управления персоналом.	Обучающийся слабо умеет использовать различные способы разрешения конфликтных ситуаций на основе современных технологий управления персоналом.	Обучающийся с незначительными затруднениями умеет использовать различные способы разрешения конфликтных ситуаций на основе современных технологий управления персоналом.	Обучающийся умеет использовать различные способы разрешения конфликтных ситуаций на основе современных технологий управления персоналом.
Б1.В.09 –У.4	Обучающийся не умеет применять основы деловых коммуникаций как средства реализации управленческих функций	Обучающийся слабо умеет применять основы деловых коммуникаций как средства реализации управленческих функций	Обучающийся с незначительными затруднениями умеет применять основы деловых коммуникаций как средства реализации управленческих функций	Обучающийся умеет применять основы деловых коммуникаций как средства реализации управленческих функций
Б1.В.09 –У.5	Обучающийся не умеет применять технологии и способы деловых коммуникаций с помощью которых	Обучающийся слабо умеет применять технологии и способы деловых коммуникаций с	Обучающийся с незначительными затруднениями умеет применять технологии и способы деловых	Обучающийся умеет применять технологии и способы деловых коммуникаций с помощью

	он может участвовать в управлении проектом, программой внедрения технологических и продуктовых инноваций.	помощью которых он может участвовать в управлении проектом, программой внедрения технологических и продуктовых инноваций.	коммуникаций с помощью которых он может участвовать в управлении проектом, программой внедрения технологических и продуктовых инноваций.	которых он может участвовать в управлении проектом, программой внедрения технологических и продуктовых инноваций.
Б1.В.09 –Н.1	Обучающийся не владеет навыками устных и письменных коммуникаций с их помощью вести публичные выступления, переговоры, совещания, деловую переписку	Обучающийся слабо владеет навыками устных и письменных коммуникаций с их помощью вести публичные выступления, переговоры, совещания, деловую переписку	Обучающийся владеет навыками устных и письменных коммуникаций с их помощью вести публичные выступления, переговоры, совещания, деловую переписку	Обучающийся свободно владеет навыками устных и письменных коммуникаций с их помощью вести публичные выступления, переговоры, совещания, деловую переписку
Б1.В.09 –Н.2	Обучающийся не владеет навыками применения на практике теорий мотивации для решения управленческих задач; осуществления диагностики организационной культуры	Обучающийся слабо владеет навыками применения на практике теорий мотивации для решения управленческих задач; осуществления диагностики организационной культуры	Обучающийся владеет навыками применения на практике теорий мотивации для решения управленческих задач; осуществления диагностики организационной культуры	Обучающийся свободно владеет навыками применения на практике теорий мотивации для решения управленческих задач; осуществления диагностики организационной культуры
Б1.В.09 –Н.3	Обучающийся не владеет навыками разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций.	Обучающийся слабо владеет навыками разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций.	Обучающийся владеет навыками разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций.	Обучающийся свободно владеет навыками разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций.
Б1.В.09 –Н.4	Обучающийся не владеет технологиями и способами деловых	Обучающийся слабо владеет технологиями и способами деловых	Обучающийся владеет технологиями и способами деловых коммуникаций с	Обучающийся свободно владеет технологиями и способами деловых

	коммуникаций с целью подготовки сбалансированных управленческих решений	коммуникаций с целью подготовки сбалансированных управленческих решений	целью подготовки сбалансированных управленческих решений	коммуникаций с целью подготовки сбалансированных управленческих решений
Б1.В.09 –Н.5	Обучающийся не владеет : технологиями и способами деловых коммуникаций с помощью которых он может участвовать в управлении проектом, программой внедрения технологических и продуктовых инноваций.	Обучающийся слабо владеет : технологиями и способами деловых коммуникаций с помощью которых он может участвовать в управлении проектом, программой внедрения технологических и продуктовых инноваций.	Обучающийся владеет : технологиями и способами деловых коммуникаций с помощью которых он может участвовать в управлении проектом, программой внедрения технологических и продуктовых инноваций.	Обучающийся свободно владеет : технологиями и способами деловых коммуникаций с помощью которых он может участвовать в управлении проектом, программой внедрения технологических и продуктовых инноваций.

### **3. Типовые контрольные задания и (или) иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения ОПОП**

Типовые контрольные задания и материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков, характеризующих продвинутой этап вариативной части формирования компетенций в процессе освоения ОПОП, содержатся в учебно-методических разработках, приведенных ниже.

1. Деловые коммуникации и управление конфликтами [Электронный ресурс] : метод. указ. к практическим занятиям для обучающихся по направлению 38.03.02 Менеджмент профиль "Производственный менеджмент" / сост. Плотникова Л. В. ; Южно-Уральский ГАУ, Институт агроинженерии .— Челябинск: Южно-Уральский ГАУ, 2019 .— 12 с. — Библиогр.: с. 12 (3 назв.) .— 0,3 МВ <http://nb.sursau.ru:8080/localdocs/ekonteor/55.pdf>

2. Деловые коммуникации и управление конфликтами [Электронный ресурс] : метод. указ. для самостоятельной работы обучающихся по направлению 38.03.02 Менеджмент профиль "Производственный менеджмент" / сост. Плотникова Л. В. ; Южно-Уральский ГАУ, Институт агроинженерии .— Челябинск: Южно-Уральский ГАУ, 2019 .— 8 с. : табл. — Библиогр.: с. 8 (3 назв.) .— 0,3 МВ .— <http://nb.sursau.ru:8080/localdocs/ekonteor/56.pdf>

### **4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этап(ы) формирования компетенций**

В данном разделе методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих базовый этап вариативной части формирования компетенций по дисциплине «Деловые коммуникации и управление конфликтами»,

приведены применительно к каждому из используемых видов текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся.

#### 4.1. Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости

##### 4.1.1. Устный ответ на практическом занятии

Устный ответ на практическом занятии используется для оценки качества освоения обучающимся основной профессиональной образовательной программы по отдельным вопросам и темам дисциплины. Темы и планы занятий (см. п.4.4. РПД) заранее сообщаются обучающимся. Ответ оценивается оценкой «зачтено», «не зачтено».

Критерии оценивания ответа (табл.) доводятся до сведения обучающихся в начале занятий.

Шкала	Критерии оценивания
Оценка «зачтено»	знание программного материала, усвоение основной и дополнительной литературы, рекомендованной программой дисциплины, правильное выполнение задания (допускается наличие малозначительных ошибок или недостаточно полное раскрытие содержания вопроса, или погрешность не принципиального характера в ответе на вопросы). Дополнительным условием получения оценки «зачтено» могут стать хорошие показатели в ходе проведения текущего контроля и систематическая активная работа на учебных занятиях.
Оценка «не зачтено»	пробелы в знаниях основного программного материала, принципиальные ошибки при ответе на вопросы и выполнении задания.

##### 4.1.2. Работа в малых группах

Работа в малых группах - это одна из самых популярных стратегий, так как она дает всем учащимся (в том числе и стеснительным) возможность участвовать в работе, практиковать навыки сотрудничества, межличностного общения (в частности, умение активно слушать, вырабатывать общее мнение, разрешать возникающие разногласия).

Работа в малых группах предполагает решение определенных образовательных задач в рамках небольших групп с последующим обсуждением полученных результатов. Этот метод развивает навыки сотрудничества, достижения компромиссного решения, аналитические способности. Он предусматривает распределение в рамках группы ролей: ведущего (организатор работы группы), секретаря (записывает результаты обсуждения), докладчика (представляет результаты коллективного анализа проблемы).

Смысл работы заключается не только в том, чтобы сформулировать решение какой-либо задачи, но и объективно оценить как свою работу, так и результаты работы других. Результаты работы групп оцениваются по выработанной заранее шкале баллов.

Учебная группа разбивается на три малых группы. В течение 15-20 минут группы готовят друг для друга ситуативные задачи по заданной теме. После чего предлагают группам «соперников» разрешить подготовленные задачи – ситуации. Группа - оппонент оценивает уровень подготовленной задачи и решение этой задачи другой группой, а также соответствие решения действующему законодательству, юридическую грамотность формулировок при даче ответа.

Примеры задач:

Задача 1.

Наиболее известной системой при приеме на работу на Западе является план «семи пунктов», разработанный Английским Национальным институтом производственной



психологии. В него входят:

1. физические характеристики – здоровье, внешность, манеры.
2. образование и опыт.
3. интеллект – способность быстро схватывать суть проблемы.
4. способность к физическому труду, устной речи, счету.
5. интересы – любое хобби, которое может характеризовать личность кандидата.
6. диспозиция – лидерство, чувство ответственности, общительность.
7. личные обстоятельства, т.е. как работа будет влиять на личную жизнь.

Достаточно ли программа «семи пунктов», чтобы судить о нравственном содержании личности, поступающей на работу? Какими пунктами Вы бы ее расширили, чтобы выяснить способности и навыки личности к ведению делового общения? Зачем в анкету поступающего на работу на Западе обязательно вписываются имена поручителей?

#### Задача 2.

«Два главных способа понимания одним человеком другого открывают двери в человеческую бесконечность: первое – ЭМПАТИЯ – в чувствование: второе – РЕФЛЕКСИЯ – отражение, вмысливание. В любом общении все мы в той или иной мере вживаемся и вмысливаемся друг в друга, эмпатируем и рефлекслируем. Вся культура, весь язык, жесты, обычаи, что ни возьми, начиная от простого рукопожатия, сотворены усилиями людского взаимопроникновения, и все проходит путь от первотворчества до шаблона» (Леви В. Искусство быть другим // Искусство разговаривать и получать информацию. – М.: Высшая школа, 1993. С.61-62). Сформулируйте простейшую формулу общения, исходящую из допущения, что ваш партнер во всех отношениях подобен Вам. В каких простых нравственных требованиях сделан акцент на относительность тождества Вас и другого человека?

#### Задача 3.

Американские психологи Р. Хьюсман и Д. Хетфилд установили золотое правило общения – «Делай для других то, что они хотели бы, чтобы ты сделал для них». Подумайте, каким образом можно применить это правило в деловом общении?

## 4.2. Процедуры и оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

### 4.2.1. Зачет

Зачет является формой оценки качества освоения обучающимся основной профессиональной образовательной программы по разделам дисциплины. По результатам зачета обучающемуся выставляется оценка «зачтено» или «не зачтено».

Зачет проводится по окончании чтения лекций и выполнения практических занятий. Зачетным является последнее занятие по дисциплине. Зачет принимается преподавателями, проводившими практические занятия, или читающими лекции по данной дисциплине. В случае отсутствия ведущего преподавателя зачет принимается преподавателем, назначенным распоряжением заведующего кафедрой. С разрешения заведующего кафедрой на зачете может присутствовать преподаватель кафедры, привлеченный для помощи в приеме зачета.

Присутствие на зачете преподавателей с других кафедр без соответствующего распоряжения ректора, проректора по учебной работе или декана факультета не допускается.

Форма проведения зачета - устный опрос по билетам.

Для проведения зачета ведущий преподаватель накануне получает в деканате зачетно-экзаменационную ведомость, которая возвращается в деканат после окончания мероприятия в день проведения зачета или утром следующего дня.

Обучающиеся при явке на зачет обязаны иметь при себе зачетную книжку, которую они предъявляют преподавателю.

Во время зачета обучающиеся могут пользоваться с разрешения ведущего преподавателя справочной и нормативной литературой, другими пособиями и техническими средствами.

Время подготовки ответа в устной форме при сдаче зачета должно составлять не менее 20 минут (по желанию обучающегося ответ может быть досрочным). Время ответа - не более 10 минут.

Преподавателю предоставляется право задавать обучающимся дополнительные вопросы в рамках программы дисциплины.

Качественная оценка «зачтено», внесенная в зачетную книжку и зачетно-экзаменационную ведомость, является результатом успешного усвоения учебного материала.

Результат зачета в зачетную книжку выставляется в день проведения зачета в присутствии самого обучающегося. Преподаватели несут персональную ответственность за своевременность и точность внесения записей о результатах промежуточной аттестации в зачетно-экзаменационную ведомость и в зачетные книжки.

Если обучающийся явился на зачет и отказался от прохождения аттестации в связи с неподготовленностью, то в зачетно-экзаменационную ведомость ему выставляется оценка «не зачтено».

Неявка на зачет отмечается в зачетно-экзаменационной ведомости словами «не явился».

Нарушение дисциплины, списывание, использование обучающимися неразрешенных печатных и рукописных материалов, мобильных телефонов, коммуникаторов, планшетных компьютеров, ноутбуков и других видов личной коммуникационной и компьютерной техники во время зачета запрещено. В случае нарушения этого требования преподаватель обязан удалить обучающегося из аудитории и проставить ему в ведомости оценку «не зачтено».

Обучающимся, не сдавшим зачет в установленные сроки по уважительной причине, индивидуальные сроки проведения зачета определяются приказом ректора Университета.

Обучающиеся, имеющие академическую задолженность, сдают зачет в сроки, определяемые Университетом. Информация о ликвидации задолженности отмечается в экзаменационном листе.

Допускается с разрешения деканата и досрочная сдача зачета с записью результатов в экзаменационный лист.

Инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья могут сдавать зачеты в сроки, установленные индивидуальным учебным планом. Инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья, имеющие нарушения опорно-двигательного аппарата, допускаются на аттестационные испытания в сопровождении ассистентов-сопровождающих.

Процедура проведения промежуточной аттестации для особых случаев изложена в «Положении о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по ОПОП бакалавриата, специалитета и магистратуры» ФГБОУ ВО Южно-Уральский ГАУ (26.10.2016 г.).

Шкала и критерии оценивания ответа обучающегося представлены в таблице.

Шкала	Критерии оценивания
Оценка «зачтено»	знание программного материала, усвоение основной и дополнительной литературы, рекомендованной программой дисциплины, правильное решение задачи (допускается наличие малозначительных ошибок или недостаточно полное раскрытие содержания вопроса, или погрешность не принципиального характера в ответе на вопросы). Дополнительным условием получения оценки «зачтено» могут стать хорошие показатели в ходе проведения текущего контроля и систематическая активная работа на учебных занятиях.

### Вопросы к зачету

1. Базовые определения и понятия: коммуникация, общение, коммуникативное взаимодействие, коммуникативное действие.
2. Понятие деловой коммуникации: отличительные особенности и ограничения.
3. Понятие эффективности деловой коммуникации.
4. Понятие коммуникативной компетентности в сфере деловой коммуникации.
5. Деловая коммуникация как процесс: структура, характеристика основных элементов.
6. Правила выбора и усиления канала и средств коммуникации. Примеры.
7. Показатели эффективной обратной связи в деловой коммуникации. Примеры.
8. Убеждение и слушание в деловой коммуникации. Убеждающий стиль делового общения. Примеры.
9. Правила и принципы эффективного слушания. Примеры.
10. Письменная коммуникация в деловой сфере. Принципы эффективной письменной коммуникации.
11. Основные формы и правила оформления деловой письменной коммуникации. Примеры.
12. Невербальный язык деловых партнеров: язык жестов, тела, глаз, мимика. Примеры.
13. Невербальный язык деловых партнеров: голос, тон, темп речи и пауза в деловой коммуникации. Примеры.
14. Особенности организации пространства деловой коммуникации
15. Место и роль цвета в деловой коммуникации.
16. Коммуникативные барьеры в деловом общении: логические, семантические, групповые, социальные, организационные. Способы преодоления коммуникативных барьеров. Примеры.
17. Деловые качества личности. Типологии деловых партнеров и особенности деловой коммуникации. Примеры.
18. Психометрическая диагностика деловых качеств партнера: «Квадрат», «Круг», «Треугольник», «Зигзаг», «Прямоугольник». Примеры.
19. Особенности взаимодействия различных типов деловых партнеров в отношениях «руководитель – подчиненный» и «сотрудник – сотрудник». Примеры.
20. Особенности межкультурной деловой коммуникации. Показатели межкультурных различий и специфика взаимодействия представителей различных деловых культур.
21. Этика делового общения. Протокол и этикет в деловой коммуникации. Критика и комплимент в деловом общении.
22. Понятие и типологии вопросов и ответов. Эффективные техники вопроса и ответа в деловой коммуникации.
23. Основные формы деловой коммуникации: деловой разговор, деловая беседа, совещание, переговоры, пресс-конференция, презентация, конференция.

24. Отличительные особенности форм деловой коммуникации. Правила их подготовки и проведения.

## ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

Номер измене- ния	Номера листов			Основание для внесения изменений	Подпись	Расшифровка подписи	Дата внесения изменения
	замененных	новых	аннулирован- ных				