

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Зайко Татьяна Ивановна  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 24.08.2024 16:02:02  
Уникальный программный ключ:  
cf6863c76438e5984b0fd5e14e7154bfa10e205

Шифр ОПОП 2014.13.03.02.01

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО МОРСКОГО И РЕЧНОГО ТРАНСПОРТА**

---

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«СИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ВОДНОГО ТРАНСПОРТА»**

Год начала подготовки (по учебному плану): 2020  
(год набора)

Шифр дисциплины: Б1.О.19  
(шифр дисциплины из учебного плана)

**Рабочая программа дисциплины (модуля)**

**Основы конфликтологии и деловой  
коммуникации**

---

(полное наименование дисциплины (модуля), в строгом соответствии с учебным планом)

Новосибирск



# 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесённых с планируемыми результатами освоения образовательной программы

## 1.1 Цели дисциплины

Цель дисциплины: развитие коммуникативной компетентности, способствующей установлению эффективных деловых связей в профессиональной деятельности; формирование знаний и умений, связанных с планированием и реализацией, управлением интегрированными коммуникациями в организациях, освоением и применением различных коммуникационных технологий с учетом сфер деятельности организации.

Задачами дисциплины являются:

1. Изучение теоретических основ, структуры и содержания процесса деловой коммуникации.
2. Обучение эффективным технологиям в области деловых коммуникаций для реализации их в процессе профессиональной деятельности.
3. Развитие навыков деловой коммуникации (написание деловых писем, проведение совещаний, презентаций, ведение деловой беседы, деловых переговоров и т.д.).
5. Формирование самостоятельного эффективного коммуникативного стиля, способности и навыков продуктивного делового поведения, реагирования и взаимодействия.

## 1.2 Перечень формируемых компетенций

В результате освоения дисциплины (модуля) у обучающегося должны сформироваться следующие компетенции, выраженные через результат обучения по дисциплине (модулю), как часть результата освоения образовательной программы (далее – ОП):

### 1.2.1 Общекультурные компетенции (ОК):

Компетенция		Этапы формирования компетенции	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
Шифр	Содержание		
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	I- III	<b>Знать:</b> 3.УК-3.1.1 Основы методик устной коммуникации на русском языке. 3.УК-3.2.1 Методы оценки своих достоинств и недостатков в профессиональной и других видах деятельности. 3.УК-3.2.2 Источники получения информации о формировании культуры речи и делового этикета, способы ее обработки. 3.УК-3.2.3 Методологические и практические основы культуры общения; логические основы культуры речи. <b>Уметь:</b>

			<p>У.УК-3.1.1 Использовать навыки коммуникации в сфере профессиональной деятельности.</p> <p>У.УК-3.1.2 Грамотно вести дискуссию, аргументировано отстаивать свою позицию.</p> <p>У.УК-3.2.1 Применять на практике законы логики в речевом общении.</p> <p>У.УК-3.2.2 Идентифицировать и анализировать различные факторы, влияющие на формирование и развитие культуры общения.</p> <p>У.УК-3.2.3 Устранять выявленные после критической оценки недостатки, выбирать пути развития.</p> <p><b>Владеть:</b></p> <p>Н.УК-3.1.1 Навыками устного и письменного аргументированного изложения собственной точки зрения.</p> <p>Н.УК-3.2.1 Применением методов устранения выявленных недостатков и совершенствования полученных положительных результатов в профессиональной деятельности.</p>
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	I- III	<p><b>Знать:</b></p> <p>3.УК-4.3.1 Характер и направления развития современных социальных, политических и культурных процессов.</p> <p>3.УК-4.3.1 Механизм возникновения и разрешения социальных, этнических и политических конфликтов.</p> <p><b>Уметь:</b></p> <p>У.УК-4.3.1 Работать в коллективе;</p> <p>У.УК-4.3.2 Уметь ориентироваться в социальных, политических и культурных проблемах российского общества и мира в целом;</p> <p><b>Владеть:</b></p> <p>Н.УК-4.3.1 Навыками к социально-политическому взаимодействию на основе принятых в обществе моральных и правовых норм, проявлением уважения к людям, толерантностью к другой культуре;</p> <p>Н.УК-4.3.2 Нести ответственность за поддержание партнерских, доверительных отношений; навыками командной работы.</p>

*1.2.2 Общепрофессиональные компетенции (ОПК):*

Дисциплина не формирует общепрофессиональные компетенции

*1.2.3 Профессиональные компетенции (ПК):*

Дисциплина не формирует профессиональные компетенции

*1.2.4 Профессиональные компетенции профиля или специализации (ПКС):*

Дисциплина не формирует компетенции профиля или специализации (ПКС)

*1.2.5. Компетентности МК ПДНВ (КМК):*

Дисциплина не формирует компетентности МК ПДНВ (КМК)

**2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы**

Дисциплина (модуль) реализуется в рамках базовой части  
(базовой, вариативной или факультативной)  
основной профессиональной образовательной программы.

**3. Объём дисциплины (модуля) в зачётных единицах (з.е.) с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся**

Для очной формы обучения:

\_\_\_\_\_ (очной, заочной)

Формы контроля						Всего часов					Всего з.е.		Курс 1							
						По з.е.	По плану	в том числе					Семестр 2							
Экзамены	Зачеты	Зачеты с оценкой	Курсовые проекты	Курсовые работы	РГР			Контактная работа	СР	Контроль	Экспертное	Факт	Лек	Лаб	Пр	КСР	СР	Контроль	з.е.	
	2					72	72	42	30		2	2	20		20	2	30		2	
<b>в том числе тренажерная подготовка:</b>																				

**4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведённого на них количества академических часов и видов учебных занятий**

**4.1. Разделы и темы дисциплины (модуля) и трудоёмкость по видам учебных занятий (в академических часах):**

№	Наименование темы (раздела) дисциплины (модуля)	Лекции		ПЗ		ЛР		СР	
		О	З	О	З	О	З	О	З
<i>2 семестр; 1 курс</i>									
1	Тема 1 Определение предметного поля конфликтологии	4		4				6	
2	Тема 2. Системные характеристики конфликтов	4		4				6	
3	Тема 3. Методы управления конфликтами	4		4				6	
4	Тема 4. Деловая коммуникация, ее сущность и характеристики	4		4				6	
5	Тема 5. Средства деловой коммуникации Вербальные средства делового общения	4		4				6	
	<b>ВСЕГО</b>	<b>20</b>		<b>20</b>				<b>30</b>	

Примечания: О – очная форма обучения, З – заочная форма обучения

**4.2 Содержание разделов и тем дисциплины**

**Тема 1 Определение предметного поля конфликтологии**

Основные подходы к понятию «конфликт». Природа социального конфликта. Конфликтная природа управленческих отношений. Определение конфликта в системе управления. Соотношение понятий социального конфликта и конфликта в системе управления. Классификация конфликтов в системе управления. Существующие подходы к разработке типологии конфликтов: проблемы и ограничения. Необходимость создания типологии конфликтов. Различные основания для типологии конфликтов. Основные типы конфликтов, возникающие в системе управления: экономические и трудовые конфликты, политические конфликты, собственно организационные конфликты. Особенности каждого типа, сложности классификации.

## **Тема 2. Системные характеристики конфликтов**

Структурные характеристики конфликта. Основные субъекты и участники конфликтного процесса. Виды объектов. Структура предметов конфликта: ресурсы, статус, ценности, нормы. Внешняя среда конфликта. Динамические показатели конфликта: стадии и фазы процесса конфликта. Конфликтная ситуация как первая стадия конфликта. Понятие социальной напряженности. Признаки социальной напряженности. Показатели напряженности. Конфликтное взаимодействие: процессы эскалации и деэскалации конфликта. Поведение в конфликте. Модель двойной заинтересованности. Стратегии и тактики поведения в конфликте. Завершение конфликта и его основные формы. Функции и последствия конфликтов в системе управления.

## **Тема 3. Методы управления конфликтами**

Неизбежность возникновения конфликтов и необходимость управления ими. Возможности и ограничения в управлении конфликтами. Широкая и узкая трактовка управления конфликтами. Основные стратегии управления конфликтами. Различные типологии стратегий управления конфликтами. «Эскалирующие» и «деэскалирующие» стратегии. Особенности и проблемы применения при работе с конфликтами стратегий регулирования, решения и разрешения конфликтов. Методы управления конфликтами, используемые в рамках различных стратегий. Методы управления конфликтами, Разработанные специалистами по теории организаций. Игровые методы управления конфликтами.

## **Тема 4. Деловая коммуникация, ее сущность и характеристики**

Понятие коммуникации. Типы и виды коммуникаций. Специфика и основные задачи деловой коммуникации. Предметно-целевое содержание деловой коммуникации, соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия. Коммуникативная компетентность. Коммуникативные роли (модели поведения) в процессе делового общения. Коммуникативная культура в деловом общении.

## **Тема 5. Средства деловой коммуникации Вербальные средства делового общения**

Деловое общение как обмен информацией. Психотехника речи. Стили (мужской, женский) и виды слушания (пассивное, активное). Приемы активного слушания. Функции невербальных средств общения: дополнение речи, замещение речи, репрезентация эмоциональных состояний. Роль невербальных средств в процессе общения, их классификация.

### ***4.3. Содержание лабораторных работ***

Не предусмотрены.

### ***4.4. Содержание практических занятий***

№ раздела (темы) дисциплины	Наименование практических работ
<i>1 курс, 1 семестр</i>	
Тема 1 Определение предметного поля конфликтологии	<p><b>Вопросы для обсуждения</b></p> <p>Основные подходы к понятию «конфликт». Природа социального конфликта.</p> <p>Конфликтная природа управленческих отношений. Определение конфликта в системе управления. Соотношение понятий социального конфликта и конфликта в системе управления. Классификация конфликтов в системе управления.</p> <p>Существующие подходы к разработке типологии конфликтов: проблемы и ограничения. Необходимость создания типологии конфликтов.</p> <p>Различные основания для типологии конфликтов. Основные типы конфликтов, возникающие в системе управления: экономические и трудовые конфликты, политические конфликты, собственно организационные конфликты. Особенности каждого типа, сложности классификации.</p> <p>[1-10] <i>[Подготовка и защита доклада, формулирование вопросов, ответы на вопросы по докладам]</i></p>
Тема 2. Системные характеристики конфликтов	<p><b>Вопросы для обсуждения</b></p> <p>Структурные характеристики конфликта. Основные субъекты и участники конфликтного процесса. Виды объектов. Структура предметов конфликта: ресурсы, статус, ценности, нормы. Внешняя среда конфликта. Динамические показатели конфликта: стадии и фазы процесса конфликта.</p> <p>Конфликтная ситуация как первая стадия конфликта. Понятие социальной напряженности. Признаки социальной напряженности. Показатели напряженности. Конфликтное взаимодействие: процессы эскалации и деэскалации конфликта. Поведение в конфликте. Модель двойной заинтересованности. Стратегии и тактики поведения в конфликте. Завершение конфликта и его основные формы. Функции и последствия конфликтов в системе управления.</p> <p>[1-10] <i>[Подготовка и защита доклада, формулирование вопросов, ответы на вопросы по докладам]</i></p>
Тема 3. Методы управления конфликтами	<p><b>Вопросы для обсуждения</b></p> <p>Неизбежность возникновения конфликтов и необходимость управления ими.</p> <p>Возможности и ограничения в управлении конфликтами. Широкая и узкая трактовка управления конфликтами. Основные стратегии управления конфликтами. Различные типологии стратегий управления конфликтами. «Эскалирующие» и «деэскалирующие» стратегии. Особенности и проблемы применения при работе с конфликтами стратегий регулирования, решения и разрешения конфликтов. Методы управления конфликтами, используемые в рамках различных стратегий. Методы управления конфликтами, Разработанные специалистами по теории организаций. Игровые методы управления конфликтами.</p>

№ раздела (темы) дисциплины	Наименование практических работ
<i>1 курс, 1 семестр</i>	
	[1-10] [Подготовка и защита доклада, формулирование вопросов, ответы на вопросы по докладам]
Тема 4. Деловая коммуникация, ее сущность и характеристики	<p><b>Вопросы для обсуждения</b></p> <p>Предметно-целевое содержание деловой коммуникации, соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия.</p> <p>Типы и виды коммуникаций.</p> <p>Коммуникативные роли (модели поведения) в процессе делового общения.</p> <p>Коммуникативная культура в деловом общении.</p> <p>Современные тенденции развития деловых коммуникаций. [1-10] [Подготовка и защита доклада, формулирование вопросов, ответы на вопросы по докладам]</p>
Тема 5. Средства деловой коммуникации Вербальные средства делового общения	<p><b>Вопросы для обсуждения</b></p> <p>Вербальные средства деловой коммуникации.</p> <p>Психотехника речи. Составляющие речевой культуры.</p> <p>Стили (мужской, женский) и виды слушания (пассивное, активное).</p> <p>Приемы активного слушания.</p> <p>Роль невербальных средств в процессе общения, их классификация и функции.</p> <p>[1-10] [Подготовка и защита доклада, формулирование вопросов, ответы на вопросы по докладам]</p>

#### **4.5 Курсовой проект (работа)**

Курсовой проект (работа) не предусмотрен (на).

#### **4.6 Самостоятельная работа. Контроль самостоятельной работы**

В самостоятельную работу студента входит подготовка к лекционным и практическим занятиям путем изучения соответствующего теоретического материала, выполнение устных и письменных индивидуальных заданий, научных сообщений, решение практических задач.

### **5. Фонд оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)**

#### **5.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в части дисциплины (модуля)**

Контролируемая компетенция	Этапы формирования компетенции	Наименование темы (раздела) дисциплины (модуля)	Наименование оценочного средства

			<b>ства</b>
УК-3	I – формирование знаний	Тема 1 Определение предметного поля конфликтологии Тема 2. Системные характеристики конфликтов	Реферат
	II – формирование способностей	Тема 3. Методы управления конфлик- тами Тема 4. Деловая коммуникация, ее сущ- ность и характеристики	Тест
	III – интеграция способностей	Тема 5. Средства деловой коммуника- ции Вербальные средства делового об- щения	Зачет по дис- циплине
УК-4	I – формирование знаний	Тема 1 Определение предметного поля конфликтологии Тема 2. Системные характеристики конфликтов	Реферат
	II – формирование способностей	Тема 3. Методы управления конфлик- тами Тема 4. Деловая коммуникация, ее сущ- ность и характеристики	Тест
	III – интеграция способностей	Тема 5. Средства деловой коммуника- ции Вербальные средства делового об- щения	Зачет по дис- циплине

**5.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания**

<b>Шифр компетенции</b>	<b>Этапы формирования компетенции</b>	<b>Наименование оценочного средства</b>	<b>Показатели оценивания</b>	<b>Критерии оценивания</b>	<b>Шкала оценивания</b>
УК-3	I-формирование знаний	Реферат	Итоговый балл	Отметка «зачтено» соответствует критерию освоения этапа формирования компетенции «освоен». Отметка « не зачтено» соответствует критерию освоения этапа формирования компетенции «не освоен».	Дихотомическая шкала «зачтено – не зачтено»
	II- формирование способностей	Тест			
	III – интеграция способностей	Зачет по дисциплине			
УК-4	I-формирование знаний	Реферат	Итоговый балл	Отметка «зачтено» соответствует критерию освоения этапа формирования компетенции «освоен». Отметка « не зачтено» соответствует критерию освоения этапа формирования компетенции «не освоен».	Дихотомическая шкала «зачтено – не зачтено»
	II- формирование способностей	Тест			
	III – интеграция способностей	Зачет по дисциплине			

**5.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

**5.3.1 ЭТАП I - Формирование знаний.**

Тематика рефератов.

1. Коммуникация как основа деловых отношений.
2. Специфика и основные задачи деловой коммуникации.
3. Коммуникативная культура современного специалиста.
4. Соблюдение норм языка и культуры речи в деловой коммуникации.
5. Коммуникативные модели взаимодействия деловых партнеров.
6. Обратная связь в деловой коммуникации, условия ее эффективности.
7. Убеждение в процессе делового общения.
8. Использование эффектов восприятия в деловом общении.
9. Стили и виды слушания: сравнительный анализ.
10. Невербальные компоненты деловых коммуникаций: проблема интерпретации.

11. Специфика невербальной коммуникации с представителями разных культур.
12. Способы передачи и приема информации.
13. Содержание коммуникационного процесса.
14. Элементы и этапы коммуникационного процесса.
15. Условия эффективного речевого воздействия.
16. Барьеры в коммуникациях: причины и условия возникновения, приемы устранения.

### 5.3.2. ЭТАП II - Формирование способностей.

#### **Примеры вопросов промежуточного теста**

1. Специфика деловых коммуникаций заключается в том, что:
  - а) возникают между субъектами, которые участвуют в совместной деятельности, ориентированной на достижение определенной цели;
  - б) возникают в процессе обмена сообщениями и их интерпретация двумя или несколькими индивидами, вступившими в контакт друг с другом;
  - в) возникают в процессе передачи информации посредством жестов, мимики, телодвижений;
  - г) возникают в процессе взаимодействия людей с помощью речи.
2. Перцептивной стороной общения является:
  - а) обмен информацией между участниками общения;
  - б) взаимодействие участников общения;
  - в) взаимовлияние друг на друга участников общения;
  - г) восприятие друг друга партнерами по общению.
3. Коммуникации – это \_\_\_\_\_ информацией, идеями, мнениями между субъектами взаимодействия.

#### 4.. Кейс-задание

Проанализируйте следующую ситуацию.

Компания разместила у своего поставщика некий заказ. Поставщик сообщал, что все в порядке, работы ведутся, а потом выяснилось, что работы еще не были начаты. Представитель компании написал поставщику следующее письмо.

«Уважаемая г-жа Соколова!

Нашей компании стало известно о задержках с изготовлением заказанного нами в компании «Строймонтаж» товара XYZ. Согласно договору, товар должен быть отгружен нам через полтора месяца, однако по нашей информации его производство еще не начато.

До настоящего времени у нас не было проблем в работе с вашей компанией. Мы уверены, что ситуация, по поводу которой мы обратились сейчас, вызвана вполне вескими причинами. Скорее всего, ваша компания уже разработала план, который позволит устранить отставание и поставить товар точно в срок. Однако проект, для которого заказан товар XYZ, крайне важен для нашей компании. Нам нужно быть абсолютно уверенными в том, что товар будет поставлен вовремя и с должным качеством. Поэтому просим Вас сообщить:

- в какой стадии действительно находится процесс производства и отгрузки XYZ
- когда планируется отгрузить товар
- как компания «Строймонтаж» планирует наверстать отставание, если оно действительно есть.

Мы были бы крайне не заинтересованы в том, чтобы применять предусмотренные контрактом санкции. Поэтому надеемся, что Ваш ответ прояснит все возникшие вопросы и снимет сомнения в возможности успешного завершения проекта».

Как Вы считаете, какую цель ставил себе автор письма?

- а) стремление сохранить партнера
- б) высказать негативные эмоции («выпустить пар»)
- в) разорвать отношения с партнером

### *5.3.3. ЭТАП III - Интеграция способностей.*

#### ***Примерные вопросы для зачета***

1. Характеристика основных подходов к понятию «социальный конфликт»
2. Рассмотрение конфликта как «социальной аномалии» в структурном функционализме (Т.Парсонс).
3. Формирование «конфликтной модели» в социологии К.Маркса, Г.Зиммеля. «конфликтная модель общества» Р.Дарендорфа, концепция «позитивнофункционального конфликта» Л.Козера.
4. Психологическая традиция в изучении конфликтов: интрапсихическая интерпретация конфликтов, ситуационный подход, когнитивные модели.
5. Подходы к выделению структурных характеристик конфликтов в системе управления.
6. Основные субъекты конфликтов в системе управления, их характеристики.
7. Виды объектов и структура предметов конфликтов в системе управления.
8. Особенности внешней среды в разных типах конфликтов в системе управления.
9. Динамические показатели конфликта: стадии и фазы процесса конфликта.
10. Конфликтная ситуация как первая стадия конфликта. Понятие социальной напряженности. Признаки и показатели социальной напряженности.
11. Конфликтное взаимодействие: процессы эскалации и деэскалации конфликта.

12. Типы индивидуальных стратегий поведения в конфликте. Условия выбора и использования. Оценка эффективности выбранной стратегии.
13. Завершение конфликта и его основные формы. Функции и последствия конфликтов.
14. Существующие подходы к разработке типологии конфликтов: проблемы и ограничения. Различные основания для типологии конфликтов в системе управления.
15. Основные методы исследования конфликтов в системе управления. Проблема соотношения исследований и диагностики конфликтов.
16. Особенности применения различных методов исследования для анализа конфликтов в системе управления.
17. Основные стратегии управления конфликтами. Различные подходы к классификации стратегий.
18. Особенности и проблемы применения стратегий регулирования, решения и разрешения конфликтов.
19. Особенности использования технологии переговоров при управлении конфликтами.
20. Технология посредничества при управлении конфликтами.
21. Характеристика особенностей развития экономических конфликтов. Методы управления.
22. Характеристика особенностей развития трудовых конфликтов. Методы управления.
23. Характеристика особенностей развития организационных конфликтов. Методы управления.
24. Коммуникация как основа деловых отношений.
25. Специфика и основные задачи деловой коммуникации.
26. Коммуникативные модели взаимодействия участников деловой коммуникации.
27. Способы передачи и приема информации.
28. Факторы эффективной коммуникации.
29. Элементы и этапы коммуникационного процесса.
30. Обратная связь в деловой коммуникации, условия ее эффективности.
31. Использование эффектов восприятия в деловом общении.
32. Коммуникативные барьеры в деловом общении, причины и условия возникновения.
33. Приемы устранения коммуникативных барьеров.
34. Вербальные средства делового общения.
35. Стили и виды слушания в деловых коммуникациях.
36. Приемы активного слушания в деловом общении.
37. Роль невербальных средств в коммуникации, их классификация.
38. Проблема интерпретации невербальных средств в деловом общении.
39. Деловая беседа, этапы, принципы и правила проведения.
40. Правила и приемы эффективного телефонного общения.

41. Деловые переговоры: подготовка и проведение.
42. Формирование и совершенствование переговорного процесса.
43. Манипуляция, ее типы и признаки. Защита от манипуляций.
44. Организация и проведение делового совещания.
45. Способы нейтрализации «блокирующих ситуаций» в ходе совещания.
46. Презентация как форма деловой коммуникации.
47. Самопрезентация в деловых контактах.
48. Специфика, возможности и ограничения письменной деловой коммуникации.
49. Внутренняя переписка: характеристика, особенности текста.
50. Внешняя переписка: характеристика, особенности текста, использование стандартных языковых формул (клише).
51. Основные требования к оформлению делового письма.
52. Основные виды официальных деловых писем.
53. Внутренние и внешние письменные коммуникации.
54. Электронная коммуникация: сущность, особенности и функции.
55. Этические основы деловых коммуникаций.
56. Публичное выступление в системе деловых коммуникаций: методика и техника организации.
57. Техники эффективной деловой коммуникации при контакте с деловым партнером.
58. Условия эффективного речевого воздействия.
59. Коммуникативные навыки, используемые в деловой беседе.
60. Межкультурные различия в деловой коммуникации.

#### ***5.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций***

##### **5.4.1. Методика оценки тестовых заданий**

По итогам работы в семестре и результатам демонстрации компетенций ОК-6, ОК-9, ПКС-3 проводится тест по дисциплине. В тесте предусмотрено 30 вопросов. Каждый вопрос оценивается в 1 балл. Отметка «не зачтено» ставится если студент набрал менее 70%. Если итоговый балл находится в пределах от 71 до 100% ставится отметка «зачтено».

##### **5.4.2. Методика оценки зачета по дисциплине**

Зачет по дисциплине направлен на оценку знаний, умений и навыков, характеризующих освоение части компетенций.

Зачёт ставится по итогам успешного выполнения всех практических работ (тест, доклад), а также освоения теоретического материала, изученного как на лекциях, так и самостоятельно.

При условии своевременного выполнения всех работ оценка «зачтено» выставляется без специального собеседования.

**6. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)**

**а) основная учебная литература**

1. Коротков, Э. М. Менеджмент : учебник для бакалавров / Э. М. Коротков. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Юрайт, 2013. – 640 с.

**б) дополнительная учебная литература**

2. Все о внутренних коммуникациях. Сост. Анна Несмеева. М.: ИД «Медиа-Лайн», Альпина Паблишер. 2013. 240 с. - серия "Корпоративные коммуникации".

3. Иванова С., Болдогоев Д., Борчанинова Э., Глотова А., Жигилий О. Развитие потенциала сотрудников: профессиональные компетенции, лидерство, коммуникации. М., Альпина Паблишер, 2014.

**7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)**

-

**8. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся**

4. Д.Резак. Связи решают все! Правила позитивного нетворкинга (Work the Pond! Use the Power of Positive Networking to Leap Forward in Work and Life). Альпина, 2012.

5. Емельянов С.М. Управление конфликтами в организации. Учебник и практикум. М., Юрайт, 2017.

6. Г.Шварц. Управление конфликтными ситуациями. Диагностика, анализ и разрешение конфликтов. Изд-во Вернера Регена. 2007 .

**9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"), необходимых для освоения дисциплины (модуля)**

7. Национальная электронная библиотека [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа : <http://www.nns.ru/>

8. Борисова Е.Г. Элементы стиля: Принципы убедительного делового письма [Электронный ресурс] / Е.Г. Борисова. — М.: Альпина Бизнес Букс, 2014. - 125 с. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=521729>

9.. Лепехин, Н. Н. Переговорная деятельность. Менеджмент, аналитика, коммуникация [Электронный ресурс] / Н. Н. Лепехин. - М.: Московский финансово-промышленный университет «Синергия», 2014. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=451224>

10. Павлова Л. Г. Коммуникативная эффективность делового общения: Монография / Л.Г.Павлова, Е.Ю.Кашаева, 2-е изд. - М.: ИЦ РИОР, НИЦ

**10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости).**

- Пакет прикладных офисных программ, включающий в себя текстовый процессор, средства просмотра pdf-файлов и средства работы с графикой
- Консультационно-правовая система «Консультант Плюс».
- Электронно-библиотечная система «Лань» <https://e.lanbook.com/>.
- Электронно-библиотечная система «Юрайт» <https://biblio-online.ru/>.

**11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю).**

Наименование специализированных аудиторий, кабинетов, лабораторий с указанием номера кабинета и корпуса, в котором они расположены	Перечень основного оборудования
Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Набор демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, в том числе: доска учебная, мультимедийный проектор, экран проекционный.
Учебные аудитории для проведения занятий практического типа, проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Набор демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, в том числе: доска учебная, мультимедийный проектор, экран проекционный.
Помещение для самостоятельной работы (Учебно-лабораторный корпус № 2, ауд. 508)	Компьютерная техника с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.