

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Северо-Осетинский государственный университет
имени Коста Левановича Хетагурова»**

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по УР

А.М. Дигурова

«28»

2018 г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
«Управление деловыми переговорами»**

**Направление 38.03.02 Менеджмент
Профиль «Финансовый менеджмент»**

Квалификация (степень) выпускника – бакалавр

**Форма обучения
очная**

Владикавказ 2018

Программа составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (уровень бакалавриата), утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12.01.2016 г., № 7, учебным планом по программе бакалавриата по направлению 38.03.02 Менеджмент, профиль «Финансовый менеджмент», одобренным Ученым советом ФГБОУ ВО «СОГУ» 28.04.2018 г., протокол № 12, и утвержденным ректором ФГБОУ ВО «СОГУ» А.У. Огоевым 28.04.2018 г.

Составитель: Бегиева А.Ш.

Программа обсуждена на заседании кафедры менеджмента
(протокол № 8 от 13.03.18 г.)

Одобрена Советом факультета бизнеса и управления
(протокол № 8 от 23.03.18 г.)

1. Структура и общая трудоемкость дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы (72 часа).

	Очная форма обучения
Курс	3
Семестр	5
Лекции	32
Практические (семинарские) занятия	16
Лабораторные занятия	
Консультации	
Итого аудиторных занятий	48
Самостоятельная работа	24
Курсовая работа	
Экзамен	
Зачет	*
Общее количество часов	72

2. Цели и задачи освоения дисциплины «Управление деловыми переговорами»

Целью дисциплины является изучение студентами психологических и этических основ, форм и сфер делового общения с партнерами и официальными лицами, овладение навыками воздействия на партнеров, клиентов, коллег методами и тактическими приемами достижения эффективного взаимодействия и сотрудничества.

Задачами дисциплины является знание и владение:

- технологиями эффективного делового общения;
- навыками эффективного делового общения в команде проекта,
- навыками управления деловыми коммуникация, в том числе:
- навыками распознавания и разрешения конфликтных ситуаций, стратегиями разрешения конфликтных ситуаций.

3. Место дисциплины в структуре ОПОП

Б1.В.ДВ.07.02 Дисциплина относится к вариативной части Блока 1 учебного плана подготовки бакалавра по направлению 38.03.02 Менеджмент.

Дисциплина «Управление деловыми переговорами» находится в логической и содержательно-методической взаимосвязи с другими дисциплинами: «Теория менеджмента», «Организационное поведение», «Управление персоналом организации».

4. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций: ОПК-4; ПК-2; ПК-12

Коды компетенций	Содержание компетенций
ОПК-4	способность осуществлять деловое общение: публичные выступления, проведение совещаний, деловую переписку, электронные коммуникации
ПК-2	владение различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления

	персоналом, в том числе в межкультурной среде
ПК-12	умение организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления)

Взаимосвязь планируемых результатов обучения по дисциплине с формируемыми компетенциями ОПОП

Коды компетенций ОПОП	Планируемые результаты обучения, соответствующие формируемым компетенциям ОПОП		
	Знать	Уметь	Владеть
ОПК-4	этикетные нормы поведения в бизнесе, современные концептуальные подходы к переговорам, способы разрешения конфликтных ситуаций	осуществлять деловое общение, воспринимать делового партнера, обобщать и анализировать информацию	культурой мышления, навыками современных методов и технологий делового взаимодействия, различными способами разрешения конфликтных ситуаций
ПК-2	способы разрешения конфликтных ситуаций в организации, современные технологии управления персоналом, в том числе в межкультурной среде	налаживать (проектировать) и развивать межличностные, групповые и организационные коммуникации	владение навыками разрешения конфликтных ситуаций при проектировании и межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде
ПК - 12	системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом	организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя,	навыками реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления),

5. Содержание и учебно-методическая карта дисциплины

№№	Наименование тем (вопросов), изучаемых по данной дисциплине	Занятия		Самостоятельная работа		Форма контроля	Литература
		Лекции, часов	Практические (семинарские) занятия, часов	Содержание	Часы		
1.	Методологические основы и понятийный аппарат курса	4	2	Понятия «общение», «деловое общение», основные характеристики общения.	2	Работа на семинарских и практических занятиях	[1-9]
2.	Основные принципы этики. Функции, виды, средства делового общения	4	2	Этика и бизнес. Этика и развитие деловой культуры в России. Кодекс предпринимательской этики.	4	Работа на семинарских и практических занятиях, доклады и рефераты	[1-9]
3.	Речевая коммуникация: понятие, принципы речевого воздействия	4	2	Деловое общение как речевая коммуникация. Принципы речевой коммуникации. Функциональные стили речи.	4	Работа на семинарских и практических занятиях, доклады и рефераты	[1-9]
4.	Невербальные аспекты делового общения	4	2	Имидж делового человека. Классификация невербальных средств общения.	4	Работа на семинарских и практических занятиях.	[1-9]
5.	Письменная форма коммуникации и деловая переписка.	4	2	Классификация деловой корреспонденции. Общие требования к деловым письмам.	2	Работа на практических занятиях.	[1-9]
6.	Конфликтные ситуации в деловом общении и пути их разрешения	4	2	Понятие конфликта. Классификация конфликтов в управлении: внутриличностные, межличностные, между личностью и организацией; горизонтальные,	2	Работа на семинарских и практических занятиях.	[1-9]

				вертикальные, смешанные и др.			
7.	Деловые переговоры: подготовка и проведение	6	2	Организационная подготовка деловых переговоров и составление программы, определение участников, времени и места проведения.	4	Работа на практических занятиях.	[1-9]
8-9.	Деловой этикет и культура поведения делового человека	2	2	Деловой этикет и предпринимательский успех. Культура поведения как часть делового этикета.	2	Работа на семинарских и практических занятиях, доклады и рефераты. Деловая игра	[1-9]
ИТОГО		32	16		24		

Примечание:

Все виды учебной работы могут проводиться дистанционно на основании локальных нормативных актов.

В целях реализации индивидуального подхода к обучению студентов, обучающихся по индивидуальной траектории в рамках индивидуального рабочего плана, изучение дисциплины может осуществляться с помощью индивидуальных консультаций преподавателя (*очно, в рамках графика проведения консультаций*), с использованием электронной почты, применением формата Webex, платформы дистанционного обучения Moodle, личного кабинета студента на сайте СОГУ, других элементов ЭИОС СОГУ.

5. Образовательные технологии

Для достижения планируемых результатов освоения дисциплины, используются различные образовательные технологии:

- традиционные лекции и практические (семинарские) занятия с использованием современных интерактивных технологий;
- лекция-диалог – содержание подается через серию вопросов, на которые студент должен отвечать непосредственно в ходе лекции.
- онлайн-семинар – разновидность веб-конференции, проведение онлайн-встреч или презентаций через Интернет в режиме реального времени. Каждый из участников находится у компьютера (средства связи), а связь поддерживается через Интернет посредством загружаемого приложения, установленного на компьютере каждого участника (Zoom, Meet, Skype, Webex и др.);
- доклад (реферат) – студент готовит краткое сообщение по вопросу темы, оформляет работу в соответствии с требованиями, сдает доклад (реферат) преподавателю;
- видеоконференция – сеанс видеоконференцсвязи (ВКС) – технология интерактивного взаимодействия двух и более участников образовательного процесса для обмена информацией в реальном режиме времени.

Технология электронного обучения - реализуется при помощи электронной образовательной среды СОГУ (при использовании ресурсов ЭБС), в ходе проведения автоматизированного тестирования и т. д.

№№	Тема	Вид занятия (лек, практ.)	Кол. часов	Активные формы	Интерактивные формы
1.	Основные принципы этики. Функции, виды, средства делового общения	практ.	2	Семинар с разработкой блока проблемных вопросов	
2.	Культура речи и имидж делового человека. Практика публичного выступления	практ.	2		Публичные выступления на заданную тему с последующим обсуждением
3.	Деловой этикет и культура поведения делового человека.	практ.	2	Доклад	Деловая игра: «Визит вежливости»
4.	Организация и управление деловыми переговорами	практ.	2		Деловая игра: Подготовка к переговорам и встреча в аэропорту иностранной делегации
5.	Основные подходы к ведению переговоров. Методы ведения переговоров	практ.	4		Ролевая игра: Переговоры с деканом по поводу бонусов студентам-участникам фестивалей (с использованием различных методов и

					приемов)
6.	Управление коммуникациями. Правила оформления деловой корреспонденции	практ.	4	Составление разнонаправленных деловых писем, резюме, визиток	
7.	Управление конфликтами: виды и основные стратегии разрешения	практ.	2		Деловая игра: Отказ руководства в выдаче премии сотруднику по результатам работы. Конфликт. Возможное разрешение.

7. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

Самостоятельная работа студентов включает аудиторные формы работы (лекционные, практические и семинарские занятия), которые проводятся при непосредственном участии преподавателя и самостоятельную работу студентов без участия преподавателя.

Самостоятельно студентом должны выполняться следующие виды работ:

- учебная;
- учебно-исследовательская;
- научно-исследовательская.

Целями самостоятельной работы студентов являются:

- систематизация и закрепление знаний студентов, полученных при изучении дисциплины;
- формирование умений использовать, применять полученные знания на практике, анализировать теоретические источники;
- формирование самостоятельности мышления, способностей к самосовершенствованию и самореализации;
- развитие исследовательских умений.

Самостоятельная работа студентов способствует развитию ответственности и организованности, творческого подхода к решению проблем учебного и профессионального, в том числе научного уровня.

Основными видами самостоятельной учебной деятельности студентов являются:

- 1) предварительная подготовка к аудиторным занятиям, в том числе и к тем, на которых будет изучаться новый, незнакомый материал. Подобная подготовка предполагает изучение учебной программы, установление связи с ранее полученными знаниями, выделение наиболее значимых и актуальных проблем, на изучении которых следует обратить особое внимание;
- 2) самостоятельная работа после прослушивания лекций, обобщение информации, сообщаемой преподавателем, при необходимости доработка конспектов лекций;
- 3) подбор, изучение, анализ и при необходимости – конспектирование рекомендованных источников по учебной дисциплине;
- 4) выяснение наиболее сложных вопросов и их уточнение во время консультаций;
- 5) подготовка к семинарским занятиям и зачету;
- 6) выполнение специальных учебных заданий, предусмотренных учебной программой;
- 7) написание рефератов, докладов;
- 8) выполнение собственных научных исследований, участие в научных исследованиях, проводимых в рамках кафедры, университета;

9) систематическое изучение периодической печати, научных монографий, поиск и анализ дополнительной информации по учебной дисциплине.

Все виды самостоятельной работы по дисциплине «Управление деловыми переговорами» имеют учебно-методическое обеспечение. Темы и формы внеаудиторной самостоятельной работы, ее трудоёмкость содержатся в разделе 5.

Материалы также размещены на площадке ЭОС СОГУ.

Задания для самостоятельной работы по отдельным темам курса:

Задание 1. Выскажите свое мнение по следующим вопросам, активно используя собственный опыт общения.

1. В каких ситуациях общения со студентами эффективно использование пассивного слушания? Активного? Эмпатического?
2. Каковы признаки эффективного слушания?
3. Какова роль невербальных компонентов слушания?
4. Чем отличается эмпатическое слушание от интерпретации мотивов и чувств другого человека? Приведите примеры.

Задание 2. В любом отрывке текста объемом 0,5 страницы (статья, художественное произведение и др.) отметить слова, характерные для визуального, кинестетического, аудиального, компьютерного типов ведущей репрезентативной системы. Попробуйте определить ведущую репрезентативную систему автора текста по преобладанию слов той или иной репрезентативной системы.

Задание 3. Обоснуйте действенность типологии собеседников по Д. Одзаве, приводя примеры из собственного жизненного опыта. С какими собеседниками из предложенной классификации, на ваш взгляд, предстоит общаться в будущей профессиональной деятельности?

Задание 4. Приведите конкретные примеры использования защитных механизмов личности вашими собеседниками.

Задание 5. На основании портретов и фотографий, предложенных преподавателем, определите психологический тип изображенного на них человека, опираясь на конституциональную концепцию Э. Кречмера.

Задание 6. Опираясь на материал (отрывок рукописного текста), предложенный преподавателем, определите характерологические особенности автора, используя графологические знания.

Задание 7. Используя материал (рисунки с изображением деловых партнеров), предложенный преподавателем, определите по жестам эмоциональное состояние и деловой настрой партнеров.

Методические рекомендации по написанию докладов (рефератов)

Доклад (реферат) — письменная работа по конкретной научной проблеме, краткое изложение содержания научного труда или научной проблемы. Доклад (реферат) помогает выработать навыки и приемы самостоятельного научного поиска, грамотного и логического изложения избранной проблемы и способствует приобщению студентов к научной деятельности.

Последовательность выполнения работы:

1. Выбор темы исследования. Тема реферата выбирается студентом на основе научного интереса. Безусловно, помощь в выборе темы может быть оказана научным руководителем.
2. Планирование исследования. Включает составление календарного плана научного исследования, плана предполагаемого реферата.
3. Составление предварительного плана реферата.
4. Поиск и изучение литературы.

Для разработки реферата достаточно изучение 4-5 научных статей по избранной проблеме. При изучении литературы необходимо выбирать материал, не только подтверждающий позицию автора реферата, но и материал для полемики.

5. Обработка материала. При обработке полученного материала автор должен: систематизировать массив по разделам; выдвинуть и обосновать предложенные гипотезы; определить собственную позицию по проблеме; уточнить объем и содержание понятий, которыми оперирует при разработке темы; сформулировать определения и основные выводы, характеризующие результаты исследования; окончательно уточнить структуру реферата.

6. Оформление реферата. При оформлении реферата рекомендуется придерживаться следующих правил: излагать последовательно, логично, доказательно (по схеме: тезис – обоснование – вывод). Писать осмысленно, соблюдая правила грамматики, не злоупотребляя наукообразными выражениями.

Реферат выполняется в соответствии с требованиями стандартов, разработанных для данного вида документов. Работа должна быть выполнена на белой бумаге стандартного листа А4. Текст должен быть отпечатан на компьютере в текстовом редакторе Microsoft Word и отвечать следующим требованиям: параметры полей страниц должны быть в пределах: верхнее и нижнее – по 20 мм, правое – 10 мм, левое – 30 мм, шрифт – Times New Roman, размер шрифта – 14, межстрочный интервал – полуторный. Лента принтера – чёрного цвета. Нумерация страниц в реферате должна быть сквозной, начиная с третьей страницы. Номер проставляется арабскими цифрами внизу каждой страницы посередине.

При изложении материала необходимо придерживаться принятого плана.

Библиографический список составляется на основе источников, которые были просмотрены и изучены студентом при написании реферата. Данный список отражает самостоятельную творческую работу студента, что позволяет судить об уровне подготовки и погружении в выбранную тематику. Список использованных источников размещается в следующем порядке: законодательные акты, постановления, нормативные документы; учебная литература в алфавитном порядке, затем средства периодической печати в алфавитном порядке; источники из сети Интернет.

Методические указания по проведению практических занятий

Практические занятия позволяют студентам привить практические навыки самостоятельной работы с научной литературой, получить опыт публичных выступлений. Это составная часть учебного процесса, групповая форма занятий при активном участии студентов. Практические занятия способствуют углубленному изучению наиболее сложных проблем дисциплины и служат основной формой подведения итогов самостоятельной работы студентов. На практическом занятии студенты учатся грамотно формулировать проблему, свободно излагать свои мысли и суждения, вести полемику, убеждать, доказывать, опровергать, отстаивать свои убеждения. Вышеобозначенное, безусловно, способствует развитию профессиональных знаний, умений и навыков.

При подготовке к практическим занятиям студенты должны изучить и глубоко осмыслить лекционный материал по заданной проблеме, а также ознакомиться с литературой, рекомендованной преподавателем. Особую ценность имеют ответы, в которых теоретические рассуждения опираются на конкретные примеры практики.

Устный опрос требует от преподавателя определенной предварительной подготовки: тщательного отбора содержания, всестороннего продумывания вопросов, задач и примеров, которые будут предложены, применения методов активизации работы студентов, создания на занятии деловой и доброжелательной обстановки.

Различают фронтальный, индивидуальный и комбинированный опрос.

Фронтальный опрос проводится в форме беседы преподавателя с группой.

Он органически сочетается с повторением пройденного, являясь средством для закрепления знаний и умений. Преимущество фронтального опроса в том, что в активную умственную работу можно вовлечь всех студентов группы.

Для этого вопросы должны допускать краткую форму ответа, быть лаконичными, логически взаимосвязанными друг с другом, даны в такой последовательности, чтобы ответы студентов в совокупности могли раскрыть содержание раздела, темы.

С помощью фронтального опроса преподаватель имеет возможность проверить выполнение студентами домашнего задания, выяснить готовность группы к изучению нового материала, определить сформированность основных понятий, усвоение нового учебного материала.

Индивидуальный опрос предполагает обстоятельные, связные ответы студентов на вопрос, относящийся к изучаемому учебному материалу, поэтому он служит важным учебным средством развития речи, памяти, мышления студентов. Чтобы сделать проверку более глубокой, необходимо ставить перед студентами вопросы, требующие развернутого ответа.

Вопросы для индивидуального опроса должны быть четкими, конкретными, емкими, иметь прикладной характер, охватывать основной, ранее пройденный, материал программы.

Их содержание должно стимулировать студентов логически мыслить, сравнивать, анализировать, доказывать, подбирать убедительные примеры, устанавливать причинно-следственные связи, делать обоснованные выводы и этим способствовать объективному выявлению знаний студентов.

Письменная проверка, наряду с устной, является важнейшим методом контроля знаний, умений и навыков студентов. Однородность работ, выполняемых студентами, позволяет предъявлять ко всем одинаковые требования. Применение этого метода дает возможность в наиболее короткий срок одновременно проверить усвоение учебного материала всеми студентами группы, определить направления для индивидуальной работы с каждым.

Письменная проверка используется во всех видах контроля и осуществляется как в аудиторной, так и во внеаудиторной работе (выполнение домашних заданий).

Примерные типовые вопросы для практических занятий (ОПК-4, ПК-2, ПК – 12)

Тема 1. Методологические основы и понятийный аппарат курса «Управление деловыми переговорами»

1. Понятийный аппарат курса
2. Общение как многоаспектная деятельность
3. Функции и виды общения

Тема 2. Основные принципы этики и характер делового общения

1. Нормы и ценности, регулирующие поведение человека в различных сферах жизни
2. Содержание, цели и средства общения
3. Примеры этичного и неэтичного поведения фирм

Тема 3. Речевая коммуникация: понятие, формы и типы, публичная речь как неотъемлемая часть деловой коммуникации

1. Публичная речь как неотъемлемая часть деловых коммуникаций
2. Основные части выступления (вступление, основная часть, заключение, ответы на вопросы), их функции
3. Принципы публичной речи. Использование наглядных пособий

8. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, рубежной аттестации и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины (ОПК-4, ПК-2, ПК – 12)

Рабочая программа предусматривает проведение практических и семинарских занятий, а также следующие виды работ: самостоятельную работу студентов по подготовке устных ответов, написанию рефератов, подготовку презентаций и обсуждений по темам дисциплины, решение задач.

Рабочая программа предполагает текущий, рубежный и промежуточный контроль знаний обучающихся.

Текущий контроль – это непрерывно осуществляемый мониторинг уровня освоения знаний и формирования умений и навыков в течение семестра. Текущий контроль знаний, умений и навыков студентов осуществляется в ходе учебных (аудиторных) занятий, проводимых по расписанию.

Формами текущего контроля могут быть опросы на практических и семинарских занятиях, а также короткие (например, до 15 мин.) задания, выполняемые студентами в начале занятия с целью проверки наличия знаний, необходимых для усвоения нового материала или в конце занятия для выяснения степени усвоения материала.

Рубежный контроль осуществляется по окончании изучения части материала в заранее установленное время. Рубежный контроль проводится с целью определения качества усвоения материала. В течение семестра проводится два таких контрольных мероприятия по графику.

Промежуточный контроль – итоговая оценка знаний студента, осуществляется по накопительной системе суммированием баллов, полученных в процессе текущего и рубежного контроля.

Форма промежуточного контроля – зачет.

Проведение текущего, рубежного и промежуточного контроля по дисциплине осуществляется в соответствии с Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, магистратуры и специалитета в СОГУ.

Балльная структура оценки

Форма контроля	Макс. кол-во баллов
<i>Текущая оценка студента в течение 1-8 недели состоит из:</i>	25
• Выполнения заданий на семинарских (практических) занятиях	10
• Оценки самостоятельной работы	15
1-е рубежное тестирование	25
<i>Текущая оценка студента в течение 10-17 недели состоит из:</i>	25
• Выполнения заданий на семинарских (практических) занятиях	10
• Оценки самостоятельной работы	15
2-е рубежное тестирование	25
Итого	100

Методика формирования результирующей оценки

В ходе текущего контроля студенты могут набрать 0-100 баллов:

1–я рубежная аттестация – максимально 50 баллов; из них:

От 0 до 25 баллов – тестирование в центре тестирования СОГУ;

От 0 до 25 баллов – активная работа за данный период на семинарских (практических)

занятиях

2-я рубежная аттестация – максимально 50 баллов; из них:

От 0 до 25 баллов – тестирование в центре тестирования СОГУ;

От 0 до 25 баллов – активная работа за данный период на семинарских (практических)

занятиях

За устный ответ на зачете студент получает 0-50 баллов.

Студентам, получившим в ходе текущего и рубежного контроля 56-100 баллов, экзамен (дифференцированный зачет) выставляется автоматически.

Результирующая оценка складывается по соответствующей формуле БРС СОГУ.

Шкала итоговой академической успеваемости студентов по дисциплине

Система оценок СОГУ		
Форма контроля	Сумма баллов	Название
Зачет	86 - 100	зачет
	71-85	зачет
	56-70	незачет

8.1. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости

Критерии оценивания самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Оценочный лист защиты рефератов

Наименование показателя	Выявленные недостатки и замечания	Количество баллов
I. КАЧЕСТВО ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЙ РАБОТЫ (РЕФЕРАТА, ДОКЛАДА)		
2. Грамотность изложения и качество оформления работы		1
3. Самостоятельность выполнения работы, глубина проработки материала, использование рекомендованной и справочной литературы		2
4. Обоснованность выводов		1
Общая оценка за выполнение НИР		4
II. КАЧЕСТВО ДОКЛАДА		
1. Соответствие содержания доклада содержанию работы		1
2. Выделение основной мысли исследования		1
3. Качество изложения материала		1
Общая оценка за доклад (реферат)		3
III. ОТВЕТЫ НА ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ ПО СОДЕРЖАНИЮ РАБОТЫ		
Вопрос 1		1
Вопрос 2		1
Вопрос 3		1
Общая оценка за ответы на вопросы		3
ИТОГОВАЯ ОЦЕНКА ЗА ЗАЩИТУ		10

Тематика рефератов для самостоятельной работы

1. Общение как социально-психологическая категория.
2. Коммуникативная культура в деловом общении.
3. Виды делового общения.
4. Управление деловым общением.
5. Особенности речевого поведения.
6. Основы невербального общения.
7. Психологические аспекты делового общения.
8. Организационная и содержательная подготовка переговоров.
9. Кинесические особенности невербального общения.
10. Проксемические особенности невербального общения.
11. Этические нормы телефонного разговора.
12. Культура делового письма.
13. Правила подготовки публичного выступления.
14. Правила подготовки и проведения деловой беседы.
15. Правила проведения собеседования.
16. Правила подготовки и проведения служебных совещаний.
17. Основные подходы к ведению переговоров.
18. Конструктивные методы ведения переговоров.
19. Техника аргументации при ведении переговоров.
20. Правила проведения переговоров с деловыми партнерами.
21. Правила конструктивной критики.
22. Этикет и имидж делового человека.
23. Этикет деловых приемов.
24. Особенности делового общения с иностранными партнерами.
25. Стратегии разрешения конфликта.

Критерии оценки устного и/или письменного ответа на практическом занятии

Оценка	Критерий
5	Содержание ответа соответствует освещаемому вопросу, полностью раскрыта в ответе тема, ответ структурирован, даны правильные аргументированные ответы на уточняющие вопросы, демонстрируется высокий уровень участия в дискуссии.
4	Содержание ответа соответствует освещаемому вопросу, полностью раскрыта в ответе тема, даны правильные, аргументированные ответы на уточняющие вопросы, но имеются неточности, при этом ответ неструктурирован и демонстрируется средний уровень участия в дискуссии.
3	Содержание ответа соответствует освещаемому вопросу, но при полном раскрытии темы имеются неточности, даны правильные, но не аргументированные ответы на уточняющие вопросы, демонстрируется низкий уровень участия в дискуссии, ответ неструктурирован, информация трудна для восприятия.
2	Содержание ответа соответствует освещаемому вопросу, но при полном раскрытии темы имеются неточности, демонстрируется слабое владение категориальным аппаратом, даны правильные, но не аргументированные ответы на уточняющие вопросы, участие в дискуссии отсутствует, ответ неструктурирован, информация трудна для восприятия.

8.2. Оценочные средства для проведения рубежной аттестации

Примеры тестовых заданий для проведения рубежной аттестации

Культура речи:

сознательный отбор языковых средств, помогающих общению
это высокое ораторское искусство
речевое поведение оратора

Культура речи делового человека:

умение слушать делового партнера
высокий уровень умения общаться в деловом мире
умение обратить на себя внимание

Общение в узком смысле:

вид межличностного общения, направленного на достижение определенной цели
стихийно сложившаяся манера слушания
контакт между собеседниками без целевой направленности

Прагматическая функция общения:

реализуется при взаимодействии людей в процессе совместной деятельности
реализуется в общении человека с самим собой
дает людям возможность познать, утвердить и реализовать себя

8.3. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

Вопросы для подготовки к зачету (ОПК-4, ПК-2, ПК - 12)

1. Общение как социально-психологическая категория.
2. Коммуникативная культура в деловом общении.
3. Виды делового общения.
4. Управление деловым общением.
5. Основы деловой риторики.
6. Культура речи в деловом общении.
7. Этика использования средств выразительности деловой речи.
8. Культура дискуссии.
9. Особенности речевого поведения.
10. Основы невербального общения.
11. Психологические аспекты делового общения.
12. Организационная и содержательная подготовка переговоров.
13. Кинесические особенности невербального общения.
14. Проксемические особенности невербального общения.
15. Дистанционное общение.
16. Этические нормы телефонного разговора.
17. Культура делового письма.
18. Манипуляции в общении.
19. Характеристика манипуляций в общении.
20. Правила нейтрализации манипуляций.
21. Приемы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений.
22. Правила подготовки публичного выступления.
23. Правила подготовки и проведения деловой беседы.

24. Правила проведения собеседования.
25. Правила подготовки и проведения служебных совещаний.
26. Основные подходы к ведению переговоров.
27. Конструктивные методы ведения переговоров.
28. Техника аргументации при ведении переговоров.
29. Правила проведения переговоров с деловыми партнерами.
30. Правила конструктивной критики.
31. Основные типы конфликтов.
32. Основные стратегии разрешения конфликтов.
33. Этикет и имидж делового человека.
34. Этикет приветствий и представлений.
35. Внешний облик делового человека.
36. Этикет деловых приемов.

Система оценивания по результатам промежуточного контроля осуществляется в соответствии с Положением СОГУ, а также с учетом требований и критериев, разработанных преподавателем по данной дисциплине.

9. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Основная литература:

1. Митрошенков, О. А. Деловые переговоры: учебник для академического бакалавриата / О. А. Митрошенков. — 2-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 315 с. — (Авторский учебник). — ISBN 978-5-534-07951-7. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/424017>.
2. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение: учебник и практикум для вузов / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 247 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06495-7. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/455216>.

Дополнительная литература:

3. Матвеева, Л. В. Психология ведения переговоров: учебное пособие для вузов / Л. В. Матвеева, Д. М. Крюкова, М. Р. Гараева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 121 с. — (Авторский учебник). — ISBN 978-5-534-09865-5. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/437418>.
4. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения: учебное пособие для вузов / В. В. Собольников, Н. А. Костенко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2017. — 202 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06415-5. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/454622>.
5. Собольников, В. В. Невербальные средства коммуникации: учебное пособие для вузов / В. В. Собольников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2018. — 164 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05922-9. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/454621>.
6. Кашапов, М. М. Основы конфликтологии: учебное пособие для академического бакалавриата / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2017. — 116 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-07564-9. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/439041>.
7. Охременко, И. В. Конфликтология: учебное пособие для вузов / И. В. Охременко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2018. — 154 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05147-6. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/454086>.

8. *Чернышова, Л. И.* Этика, культура и этикет делового общения: учебное пособие для академического бакалавриата / Л. И. Чернышова. — Москва: Издательство Юрайт, 2018. — 161 с. — (Бакалавр. Академический курс. Модуль). — ISBN 978-5-534-02406-7. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/433774>

9. *Митрошенков, О. А.* Деловое общение: эффективные переговоры: практическое пособие / О. А. Митрошенков. — 2-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2018. — 315 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-10704-3. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/455770>

Современные профессиональные базы данных, информационные справочные системы, электронные образовательные ресурсы

1. Информационно-правовой портал «Гарант» (<http://www.garant.ru/>).
2. Справочная правовая система КонсультантПлюс (<http://www.consultant.ru/>).
3. eLIBRARY.RU [Электронный ресурс]: научная электронная библиотека. — URL: <http://www.elibrary.ru>.
4. Издательство «Юрайт» [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система. — URL: <http://biblio-online.ru>.
5. Университетская библиотека ONLINE содержит более 20 000 изданий основной и дополнительной учебной литературы, входящей в циклы дисциплин. (<http://www.biblioclub.ru>).
6. Универсальная база данных East View, Логин: Khetagurov; Пароль: Khetagurov (<https://dlib.eastview.com>).
7. Единая информационная система Университета (<https://portal.nosu.ru/>).
8. ЭБС "Консультант студента" (<https://www.studmedlib.ru>).

10. Материально-техническое оснащение дисциплины

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного, семинарского типа, лаборатории - компьютерные классы для проведения тестирования (305), помещения для самостоятельной работы (311) - компьютерные классы с доступом к ресурсам сети Интернет, оборудованные учебной мебелью: *преподавательский стол; стул; столы обучающихся; стулья; кафедра; классная доска, демонстрационное оборудование - мультимедийный комплекс (проектор, экран, ноутбук, колонки)*, а также библиотекой с доступом к базам данных и сети Интернет.

Учебные аудитории для занятий семинарского типа, (305) курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: преподавательский стол; стул; столы обучающихся; стулья; кафедра; классная доска, мультимедийный комплекс (проектор, экран), ноутбук, колонки, программное обеспечение: Windows 8.1 Professional; OfficeStandard 2010; Антивирусное программное обеспечение Kaspersky Security Cloud; Система поиска текстовых заимствований «Антиплагиат.ВУЗ»; Программа для ЭВМ «Банк вопросов для контроля знаний»; Консультант плюс; Гарант; Moodle, Cisco Webex.

Лаборатории-компьютерные классы для проведения тестирования (г. Владикавказ, ул. Ватутина, 44-46, учебный корпус № 7 (УК № 7)): **ауд. 311:** преподавательский стол, преподавательский стул, столы обучающихся, стулья, классная доска, мультимедийный комплекс (проектор, экран), колонки, ПК преподавателя, ПК обучающихся, программное обеспечение: Windows 7 Professional; OfficeStandard 2016; WinRar; MicrosoftVisio 10; MicrosoftVisualstudio; KasperskySecurityCloud; КонсультантПлюс, Гарант, Программа для ЭВМ «Банк вопросов для контроля знаний», Система поиска текстовых заимствований «Антиплагиат.ВУЗ».

Помещения для самостоятельной работы (г. Владикавказ, Церетели/Ватутина, д. 16/19, учебный корпус № 6 (УК № 6)): **библиотека**, в том числе читальный зал: столы, стулья, компьютеры (в т.ч. с выходом в интернет, доступом в ЭИОС), программное обеспечение: Adobe flash player 31; Adobe reader 10; Java 6.0; K-Lite Codec Pack; Winrar; Microsoft Office 10; Microsoft Visio 10; Microsoft Visual studio; Консультант плюс; Moodle.

Состав лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе, отечественного производства

№ п/п	Наименование	№ договора (лицензия)
1.	Windows 7 Professional	№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016 г.
2.	Office Standard 2016	№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016 г.
3.	Антивирусное программное обеспечение KasperksyTotalSecurity	№17Е0-180222-130819-587-185 от 26.02. 2018 до 14.03.2019 г, продлена до 21 г.
4.	Система поиска текстовых заимствований «Антиплагиат.ВУЗ»	№795 от 26.12.2018 с ЗАО «Анти-Плагият», продлена до 21 г.

11. Лист обновления/актуализации

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2020-2021 учебном году на заседании кафедры менеджмента, протокол № 5 от 18.03.2020 г.

Программа одобрена на заседании Совета факультета экономики и управления, протокол № 9 от 30.04.2020 г.