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

УТВЕРЖДАЮ
проректор по учебной работе
_____А. М. Дигурова
27.04.2017г.

Рабочая программа дисциплины

Деловые коммуникации

Направление подготовки 38.03.04

Государственное и муниципальное управление

Владикавказ 2017

Программа составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом по направлению 38.03.04 – Государственное и муниципальное управление, утвержденным приказом Министерства образования Российской Федерации от 10.12. 2014 г. № 1567, учебным планом подготовки бакалавра по направлению Государственное и муниципальное управление 38.03.04, одобренным ученым советом ФГБОУ ВО «Северо-Осетинский государственный университет» протокол № 11 от 27.04.2017 г., утвержденным ректором СОГУ.

Составитель: доцент Бегиева А.Ш.

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры менеджмента и маркетинга, (протокол № 5 от 09.02.2017 г.)

Одобрена советом факультета управления (протокол № 9 от 24.03.2017г.)

1.**Структура и общая трудоемкость дисциплины**

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы (108 часов).
Форма промежуточной аттестации – зачет.

	Очная форма обучения
Курс	3
Семестр	6
Лекции	34
Практические (семинарские) занятия	34
Лабораторные занятия	-
Консультации	-
Итого аудиторных занятий	68
Самостоятельная работа	40
Курсовая работа	-
экзамен	-
Зачет	*
Общее количество часов	108

2. Цели освоения дисциплины «Деловые коммуникации»:

Изучение студентами теоретических основ деловых коммуникаций, обретение навыков осуществления эффективной деловой коммуникации, овладение методами и тактическими приемами рационального обеспечения своих интересов, а также навыками управления деловыми коммуникациями. Задачами изучения дисциплины являются исследование:

- основных понятий и категориального аппарата коммуникации
- специфики речевой коммуникации,
- функций, видов, средства делового общения,
-закономерностей невербального общения,
-базовых подходов к ведению переговоров,
-основных характеристик делового письма,
-стратегий разрешения конфликтов.

3. Место дисциплины в структуре ОПОП:

Б1.Б.22 Деловые коммуникации. Дисциплина относится к 1 блоку базовой части учебного плана.

Для изучения дисциплины необходимы компетенции, полученные обучающимися на бакалавриате, в результате освоения дисциплины: «Теория управления», также возможна опора на курсы: «Связи с общественностью в органах государственной власти», «Управление персоналом».

4. Требования к результатам освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины у студента должны быть сформированы следующие компетенции:

Коды компетенций	Содержание компетенций
ОК-5	владение культурой мышления, способностью к восприятию делового партнера, обобщению и анализу информации
ОК-6	способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, культурные отличия
ОПК-4	способность осуществлять деловое общение: публичные выступления, проведение совещаний, деловую переписку, электронные коммуникации
ОПК-6	способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия
ПК-8	способность применять информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности с видением их взаимосвязей и перспектив использования
ПК-10	способность к взаимодействию в ходе служебной деятельности в соответствии с этическими требованиями к служебному поведению

Взаимосвязь планируемых результатов обучения по дисциплине с формируемыми компетенциями ОПОП

Коды компетенций ОПОП	Планируемые результаты обучения, соответствующие формируемым компетенциям ОПОП		
	Знать	Уметь	Владеть
ОК-5	основные понятия и категории сферы коммуникаций, функции, виды, средства делового общения	эффективно планировать и реализовывать устные и письменные деловые коммуникации	навыками применения базовых понятий теории и практики коммуникаций на практике
ОК-6	особенности социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в деловом общении	осуществлять деловые коммуникации, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
ОПК-4	теорию и методологию коммуникаций, нормы и принципы речевой коммуникации, специфику устной и письменной речи, особенности	реализовывать различные виды коммуникаций: устных, вербальных, невербальных, анализировать	нормами речевой коммуникации, стандартами документирования, правилами составления и оформления

	функционирования языка в различных стилях: научном, деловом, публицистическом, разговорном, художественном, современные способы создания документов	тексты различных стилей, правильно составлять научный текст, деловую документацию	организационно-распорядительных документов, в том числе деловой и коммерческой корреспонденции
ОПК-6	правила и нормы коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	решать задачи межличностного и межкультурного взаимодействия, используя стандартные методы коммуникации в устной и письменной форм	межкультурной коммуникативной компетенцией в профессиональной сфере деятельности
ПК-8	основные понятия и современные принципы работы с информационными системами управления, в том числе, для поддержания связей с деловыми партнерами	обобщать, классифицировать и анализировать информацию, в том числе, в рамках реализации проектов по развитию организации	владеть навыками современных методов и технологий делового взаимодействия, в том числе, в рамках осуществления совместных проектов
ПК - 10	этические нормы и принципы делового общения, в том числе, учитывая специфику этических требований к госслужащим	соблюдать этические нормы и принципы делового общения, в том числе, учитывая специфику этических требований к госслужащим	навыками этики делового общения,

5. Содержание и учебно-методическая карта дисциплины

№ недели	Название темы	Наименование формата работы				Форма контроля	Литература
		лекции	практ	Содержание самостоятельной работы	Часы		
1.	**I.Теоретические основы деловых коммуникаций** Основные понятия и категориальный аппарат коммуникаций. Классификация коммуникаций. Коммуникационный процесс	4	2	Коммуникационные барьеры и способы преодоления	6	Конспект, презентация	1-10
2.	Основные характеристики делового общения. Функции, виды, средства делового общения. Структура общения. Интерактивная функция общении в управлении. Организация совместной деятельности	4	4	Общение как коммуникативная деятельность. Интерактивный, коммуникативный и перцептивный аспекты общения	4	Доклад	1-10
3.	**II. Устные вербальные деловые коммуникации** Речевая коммуникация: понятие, принципы речевого воздействия. Культура речи делового человека	2	4	Стили речевого поведения. Характеристика функциональных стилей речи	4	Ответы на вопросы 1 рубежа	1-10
4.	Организация деловой беседы. Функции, этапы проведение деловой беседы. Порядок завершения деловой беседы	4	4	Подготовительный и содержательный этапы деловой беседы	6	Работа на семинарах, презентация	1-10

№ недели	Название темы	Наименование формата работы				Форма контроля	Литература
		лекции	практ	Содержание самостоятельной работы	Часы		
5.	Организация и проведение деловых переговоров. Концептуальные подходы к проведению деловых переговоров. Основные методы ведения переговоров	4	4	Основные приемы аргументации при ведении переговоров	4	Доклад	1-10
6.	**III. Невербальные деловые коммуникации** Невербальные средства общения и их функции. Проблема интерпретации невербальной информации. Репрезентативные системы восприятия: визуальная, аудиальная, кинестическая. Основы графологии, кинесики	4	4	Закономерности проксемики. Основы такесики в деловых коммуникациях	4	Конспект	1-10
7.	Особенности этикета в деловых коммуникациях. Этикет и протокол официальных мероприятий	4	4	История возникновения этикетных норм	4	Доклад	1-10
8.	Роль имиджа в деловых коммуникациях. Стратегии и технологии формирования делового имиджа	4	4	Формирование корпоративного имиджа	4	Работа на семинарах	1-10

№ недели	Название темы	Наименование формата работы				Форма контроля	Литература
		лекции	практ	Содержание самостоятельной работы	Часы		
9.	**IV. Письменные вербальные деловые коммуникации** Основные характеристики делового письма. Структура делового письма. Стандарты документирования. Современные принципы работы с информационными системами управления	4	4	Сущность, особенности и функции электронной коммуникации	4	Ответы на вопросы 2 рубежа	1-10
	ИТОГО	**34**	**34**		**40**		

Примечание:

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

В целях реализации индивидуального подхода к обучению студентов, осуществляющих учебный процесс по индивидуальной траектории, в рамках индивидуального рабочего плана, изучение данной дисциплины может осуществляться через индивидуальные консультации преподавателя очно, в часы консультаций, по электронной почте, а также с использованием Webex, платформы дистанционного обучения Moodle, личного кабинета студента на сайте СОГУ, других элементов ЭИОС СОГУ.

6. **Образовательные технологии, формы и методы обучения, в т. ч., интерактивные:**

Организация образовательного процесса предусматривает применение модели смешанного обучения. В частности, применяются:

- информационные лекции расширенного формата с использованием современных технических средств обучения слушателей с наиболее важными теоретическими аспектами изучаемого курса;
- деловая/имитационная игра - деловая игра является вариантом имитационной ситуации;

практические задания - выполнение практикоориентированных заданий для закрепления изученного материала на конкретных примерах с целью использования полученных навыков в будущей профессиональной деятельности;

- кейс-стади - изучение конкретных ситуаций из практики, (*для выполнения данного вида заданий обучающимся должна быть представлена в письменной форме информация относительно реальной ситуации, поставлены конкретные задачи по изучению проблемы, обучающиеся анализируют различные аспекты проблемы, защищают предложенные решения*);
- семинарские занятия – призваны углублять, расширять, детализировать знания, полученные на лекции в обобщенной форме, содействовать выработке навыков профессиональной деятельности;
- разработка презентации - самостоятельная работа с использованием информационных технологий и знаний, полученных на занятиях;
- тестирование - стандартизированный метод оценки знаний, умений, навыков обучающихся; др.

7. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

Самостоятельная работа обучающихся является одним из видов учебных занятий. Самостоятельная работа проводится с целью:

− систематизации и закрепления полученных теоретических знаний и практических умений обучающихся;

− углубления и расширения теоретических знаний;

− формирования умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу;

- формирования самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;

− развития и закрепления исследовательских умений.

Самостоятельная работа обучающихся осуществляется на протяжении изучения всей дисциплины в соответствии с утвержденной в учебном плане трудоемкостью составляет 40 часов и состоит из:

- работы студентов с лекционными материалами, поиска и анализа литературы и электронных источников информации по заданной теме;
- выполнения заданий для самостоятельной работы в ЭИОС СОГУ;
- изучения теоретического, правового и статистического материала для подготовки к семинарским занятиям;
- подготовки к зачету.

Темы и формы внеаудиторной самостоятельной работы, ее трудоёмкость содержатся в разделе 5.

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.

Темы, рекомендуемые для написания докладов, рефератов (ОК-5, ОК-6, ОПК-4, 0ПК-6, ПК-8, ПК-10)

1. Коммуникативная культура в деловом общении.
2. Понятие и средства деловой коммуникации
3. Функции, виды, средства делового общения.
4. Особенности речевого поведения.
5. Основы невербального общения.
6. Организационная и содержательная подготовка переговоров.
7. Культура делового письма.
8. Стандарты документирования в деловых коммуникациях.
9. Особенности делового общения с иностранными партнерами.
10. Стратегии разрешения конфликта.

Методические рекомендации по созданию мультимедийной презентации

Структура и содержание презентации – это личное творчество автора. Полезно использовать шаблоны оформления для подготовки компьютерной презентации.

Слайды желательно не перегружать текстом, лучше разместить короткие тезисы. На слайдах необходимо демонстрировать небольшие фрагменты текста доступные для чтения на расстоянии; 2-3 фотографии или рисунка. Наиболее важный материал лучше выделить.
Таблицы с цифровыми данными плохо воспринимаются со слайдов, в этом случае цифровой материал, по возможности, лучше представить в виде графиков и диаграмм.

Не следует излишне увлекаться мультимедийными эффектами анимации. Особенно нежелательны такие эффекты как вылет, вращение, волна, побуквенное появление текста и т.д. Оптимальная настройка эффектов анимации – появление, в первую очередь, заголовка слайда, а затем – текста по абзацам. При этом если несколько слайдов имеют одинаковое название, то заголовок слайда должен постоянно оставаться на экране.

Чтобы обеспечить хорошую читаемость презентации необходимо подобрать темный цвет фона и светлый цвет шрифта. Нельзя также выбирать фон, который содержит активный рисунок.

Желательно подготовить к каждому слайду заметки. Затем распечатать их и использовать при подготовке или на самой презентации. Можно распечатать некоторые ключевые слайды в качестве раздаточного материала.

Необходимо обязательно соблюдать единый стиль оформления презентации и обратить внимание на стилистическую грамотность.

Следует пронумеровать слайды. Это позволит быстро обращаться к конкретному слайду в случае необходимости.

Рекомендации по содержанию и структуре слайдов мультимедийной презентации:

1-й слайд (титульный), на фоне которого студент представляет тему проекта, ФИО и научного руководителя.

2-й слайд. Включает в себя объект, предмет и гипотезу исследования.

3-й слайд. Содержит цель и задачи исследования. Цель проекта должна быть написана на экране крупным шрифтом. Здесь же, если позволяет место, можно написать и задачи. Задачи могут быть представлены и на следующем слайде.

4-й - слайд. Содержит структуру работы, которую можно предоставить, например, в виде графических блоков со стрелками. А также – перечисление применяемых методов и методик.

5-й - слайд. Представляется содержание и теоретическая значимость презентуемого материала. Суть решаемой проблемы может быть представлена в виде схем, таблиц, диаграмм, графиков, фотографий, фрагментов фильмов и т.п. На теоретическую часть должно быть создано несколько слайдов.

6-й - слайд. Возможности применения результатов работы на практике. На эту тему также должно быть несколько слайдов.

7-й слайд. Главные выводы, итоги, результаты работы целесообразно поместить на отдельном слайде. При этом не следует перечислять то, что было сделано, а лаконично изложить суть полученных результатов исследования.

Последний слайд. В конец презентации желательно поместить слайд с текстом «Спасибо за внимание!».

Темы для подготовки презентаций

1. Психологические аспекты делового общения.
2. Проксемические особенности невербального общения.
3. Правила подготовки публичного выступления.
4. Основные подходы к ведению переговоров.
5. Техника аргументации при ведении переговоров.

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. Все это 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).

8. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, рубежной аттестации и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины (ОК-5, ОК-6, ОПК-4, 0ПК-6, ПК-8, ПК-10)

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.

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, зачет выставляется автоматически.

Результирующая оценка складывается по соответствующей БРС формуле.

Балльная структура оценки

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

8.1. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости

Критерии оценивания самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Оценочный лист защиты рефератов (докладов)

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

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 не структурирован 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 не структурирован, 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 не структурирован, информация трудна для восприятия.

8.2. Оценочные средства для проведения рубежной аттестации (ОК-05, ОК-06, ОПК-4, 0ПК-6, ПК-8, ПК-10)

Критерии оценивания результатов рубежного тестирования

Тест содержит 25 вопросов. Каждый верный ответ оценен в 1 балл.

Примеры тестовых заданий для проведения рубежной аттестации

Коммуникация –
есть обмен информацией между индивидами посредством общей системы знаков
способность сообщать информацию о предметах
выработка общего взгляда вещи и действия с ними

Выделят два подхода к коммуникации:
механистический и деятельностный подходы
гуманистический и патерналистский подходы
бытовой и нравственно – этический подходы

Целями коммуникации являются:
манипулирование собеседником
развитие речевой техники
обмен и передача информации

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 подтвердить себя

Основные способы воздействия в деловом общении:
убеждение, внушение, принуждение
заискивание, эмпатия, конфронтация
отзеркаливание, заражение, привлечение

Функция формирования и развития:
способствует дифференциации и изоляции людей
способствует передаче друг другу информации и соединяет их
способствует оказанию воздействия на партнеров, совершенствуя их

8.3. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

Вопросы для подготовки к зачету (ОК-05, ОК-06, ОПК-4, 0ПК-6, ПК-8, ПК-10)

1. Основные понятия и категориальный аппарат коммуникаций
2. Классификация коммуникаций
3. Структура коммуникационного процесса
4. Основные характеристики делового общения
5. Функции, виды, средства делового общения. Структура общения
6. Речевая коммуникация: понятие, принципы речевого воздействия. Культура речи делового человека
7. Организация деловой беседы
8. Функции, этапы проведение деловой беседы. Порядок завершения деловой беседы
9. Концептуальные подходы к проведению деловых переговоров. Партнерский подход
10. Концептуальные подходы к проведению деловых переговоров. Метод торга
11. Репрезентативные системы восприятия: визуальная, аудиальная, кинестическая. Основы графологии, такесики
12. Конструктивные и манипулятивные методы ведения переговоров
13. Этикет в деловых коммуникациях
14. История возникновения этикета
15. Имидж в деловых коммуникациях
16. Формирование позитивного имиджа
17. Персональный деловой имидж: структура и факторы формирования
18. Основные характеристики делового письма. Структура делового письма
19. Виды деловых писем
20. Конфликт. Стратегии разрешения конфликтов

Зачет проводится в устной форме.

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

Оценивание ответа студента на зачете

Характеристика ответа	Баллы
Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показана совокупность осознанных знаний об объекте, проявляющаяся в свободном оперировании понятиями, умении выделить существенные и несущественные его признаки, причинно-следственные связи. Знание об объекте демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей. Ответ формулируется в терминах науки, изложен литературным языком, логичен, доказателен, демонстрирует авторскую позицию студента.	46-50
Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показана совокупность осознанных знаний об объекте, доказательно раскрыты основные положения темы; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Знание об объекте демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей. Ответ изложен литературным языком в терминах науки. Могут быть допущены недочеты в определении понятий, исправленные студентом самостоятельно в процессе ответа.	41-45
Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Ответ четко структурирован, логичен, изложен в терминах науки. Однако допущены незначительные ошибки или недочеты, исправленные студентом с помощью «наводящих» вопросов преподавателя.	36-40
Дан полный, но недостаточно последовательный ответ на поставленный вопрос, но при этом показано умение выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Ответ логичен и изложен в терминах науки. Могут быть допущены 1–2 ошибки в определении основных понятий, которые студент затрудняется исправить самостоятельно.	31-35
Дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Студент может конкретизировать обобщенные знания, доказав на примерах их основные положения только с помощью преподавателя. Речевое оформление требует поправок, коррекции.	26-30
Дан неполный ответ, логика и последовательность изложения имеют существенные нарушения. Допущены грубые ошибки при определении сущности раскрываемых понятий, теорий, явлений, вследствие непонимания студентом их существенных и несущественных признаков и связей. В ответе отсутствуют выводы. Умение раскрыть конкретные проявления обобщенных знаний не показано. Речевое оформление требует поправок, коррекции.	21-25

Дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Студент не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы дисциплины.	1-20
Не получены ответы по базовым вопросам дисциплины.	0

Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Уровень сформированности компетенций			
«Минимальный уровень не достигнут» (менее 55 баллов) Компетенции не сформированы. Знания отсутствуют, умения и навыки не сформированы.	«Минимальный уровень»(56-70 баллов) Компетенции сформированы. Сформированы базовые структуры знаний. Умения фрагментарны и носят репродуктивный характер. Демонстрируется низкий уровень самостоятельности практического навыка.	«Средний уровень»(71-85 баллов) Компетенции сформированы. Знания обширные, системные. Умения носят репродуктивный характер, применяются к решению типовых заданий. Демонстрируется достаточный уровень самостоятельности устойчивого практического навыка.	«Высокий уровень»(86-100 баллов) Компетенции сформированы. Знания твердые, аргументированные, всесторонние. Умения успешно применяются к решению как типовых, так и нестандартных творческих заданий. Демонстрируется высокий уровень самостоятельности, высокая адаптивность практического навыка
Описание критериев оценивания			
Обучающийся демонстрирует: - существенные пробелы в знаниях учебного материала; - допускаются принципиальные ошибки при ответе на основные вопросы билета, отсутствует знание и понимание основных понятий и категорий; - непонимание сущности дополнительных вопросов в рамках заданий билета; - отсутствие умения выполнять практические	Обучающийся демонстрирует: - знания теоретического материала; - неполные ответы на основные вопросы, ошибки в ответе, недостаточное понимание сущности излагаемых вопросов; - неуверенные и неточные ответы на дополнительные вопросы; - недостаточное владение литературой, рекомендованной программой дисциплины; - умение без грубых ошибок решать практические задания, которые следует	Обучающийся демонстрирует: - знание и понимание основных вопросов контролируемого объема программного материала; - твердые знания теоретического материала. -способность устанавливать и объяснять связь практики и теории, выявлять противоречия, проблемы и тенденции развития; - правильные и конкретные, без грубых ошибок, ответы на поставленные вопросы; - умение решать практические задания, которые следует выполнить; - владение основной	Обучающийся демонстрирует: - глубокие, всесторонние и аргументированные знания программного материала; - полное понимание сущности и взаимосвязи рассматриваемых процессов и явлений, точное знание основных понятий в рамках обсуждаемых заданий; - способность устанавливать и объяснять связь практики и теории; - логически последовательные, содержательные, конкретные и исчерпывающие ответы на все задания билета, а также дополнительные вопросы преподавателя; - умение решать прак-

задания, предусмотренные программой дисциплины; - отсутствие готовности (способности) к дискуссии и низкую степень контактности.	выполнить.	литературой, рекомендованной программой дисциплины; - наличие собственной обоснованной позиции по обсуждаемым вопросам. Возможны незначительные оговорки и неточности в раскрытии отдельных положений вопросов билета, присутствует неуверенность в ответах на	тические задания; - свободное использование в ответах на вопросы материалов рекомендованной основной и дополнительной литературы.
Оценка «не зачтено»	*Оценка «зачтено»*	*Оценка «зачтено»*	*Оценка «зачтено»*

9. Основная литература:

1. *Жернакова, М. Б.* Деловые коммуникации: учебник и практикум для вузов/ М. Б. Жернакова, И.А. Румянцева. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 370 с. — (Высшее образование).— ISBN978-5-534-00331-4. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/450047.

2. *Спивак, В. А.* Деловые коммуникации. Теория и практика: учебник для академического бакалавриата/ В. А. Спивак. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 460с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN978-5-9916-3684-1. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/426318.

3. *Коноваленко, М. Ю.* Теория коммуникации: учебник для вузов/ М. Ю. Коноваленко, В. А. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 415 с.— (Высшее образование).— ISBN978-5-534-00428-1. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/449867.

Дополнительная литература:

1. *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, 2019. — 202 с. — (Высшее образование).— ISBN 978-5-534-06415-5. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL:

2. *Собольников, В.В.* Невербальные средства коммуникации: учебное пособие для вузов/ В. В. Собольников.— 2-е изд., перераб. и доп.— Москва: Издательство Юрайт, 2019.— 164с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05922-9. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/454621.

3. *Кашапов, М. М.* Основы конфликтологии: учебное пособие для академического бакалавриата/ М.М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019.— 116 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-07564-9. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/439041.

4. *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.

5. *Чернышова, Л. И.* Этика, культура и этикет делового общения: учебное пособие для академического бакалавриата / Л. И. Чернышова. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 161 с. — (Бакалавр. Академический курс. Модуль). — ISBN 978-5-534-02406-7. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/433774.

6. *Митрошенков, О. А.* Деловое общение: эффективные переговоры: практическое пособие / О. А. Митрошенков. — 2-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 315 с.— (Профессиональная практика).— ISBN 978-5-534-10704-3. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/455770.

7. *Колышкина, Т. Б.* Деловые коммуникации, документооборот и делопроизводство: учебное пособие для прикладного бакалавриата/ Т. Б. Колышкина, И. В. Шустина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 163 с. — (Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-534-07299-0. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/437256.

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса

1. Справочно-правовая система (http://www.consultant.ru)
2. Справочно-правовая система ГАРАНТ (http://www.aero.garant.ru)
3. Университетская библиотека ONLINE (***http://www.biblioclub.ru***) содержит более 20 000 изданий основной и дополнительной учебной литературы, входящей в циклы дисциплин.
4. Научная электронная библиотека ELibrary (http://www.elibrary.ru/) - крупнейшая российская информационная база,содержит полные тексты более 14 млн. научных статей и публикаций. На платформе eLIBRARY.RU доступны электронные версии более 2500 российских научных журналов, в том числе, более 1300 журналов в открытом доступе.
5. Универсальная база данных East View, Логин: Khetagurov; Пароль: Khetagurov (https://dlib.eastview.com)
6. ЭБС «Юрайт» — образовательная среда, включающая виртуальный читальный зал учебников и учебных пособий от авторов из ведущих вузов России по всем направлениям и специальностям (https://www.biblio-online.ru/bcode/433076)
7. Единая информационная система Университета **(https://portal.nosu.ru/)**

11. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа (208):

преподавательский стол; стул; столы обучающихся; стулья; кафедра; классная доска, демонстрационное оборудование - мультимедийный комплекс (проектор, экран), ноутбук, колонки, программное обеспечение: Windows 8.1 Professional; Office Standard 2010**;** Антивирусное программное обеспечение Kasperksy Total Security; Система поиска текстовых заимствований «Антиплагиат.ВУЗ»; Программа для ЭВМ «Банк вопросов для контроля знаний»; КонсультантПлюс; Гарант; Moodle, Cisco Webex; учебно-наглядные пособия

Учебные аудитории для занятий семинарского типа (208), 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;Office Standard 2010; Антивирусное программное

обеспечение Kasperksy 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 (209):

преподавательский стол, преподавательский стул, столы обучающихся, стулья, классная доска, мультимедийный комплекс (проектор, экран), колонки, ПК преподавателя, ПК обучающихся, программное обеспечение: Windows 7 Professional;Office Standard 2016; WinRar; Microsoft Visio 10; MicrosoftVisual studio; Kaspersky Security Cloud; КонсультантПлюс, Гарант, Программа для ЭВМ «Банк вопросов для контроля знаний», Система поиска текстовых заимствований «Антиплагиат.ВУЗ».

Помещения для самостоятельной работы (209): компьютерные классы с доступом к ресурсам сети Интернет: преподавательский стол, преподавательский стул, столы обучающихся, стулья, классная доска, мультимедийный комплекс (проектор, экран), колонки, ПК преподавателя, ПК обучающихся, программное обеспечение: Windows 7.1 Professional;Office Standard 2016; WinRar; Microsoft Visio; MicrosoftVisual studio; Kaspersky Security Cloud; КонсультантПлюс, Гарант, Программа для ЭВМ «Банк вопросов для контроля знаний», Система поиска текстовых заимствований «Антиплагиат.ВУЗ».

библиотека, в том числе читальный зал: столы, стулья, ПК обучающихся, программное обеспечение, учебные и научные фонды библиотеки СОГУ, доступ к электронным библиотечным ресурсам.

12. Лист актуализации

Программа актуализирована на заседании кафедры менеджмента, протокол № 5 от 12.03.2019 г.

Программа утверждена на заседании Совета факультета экономики и управления, протокол №5 от 21.03.2019 г.