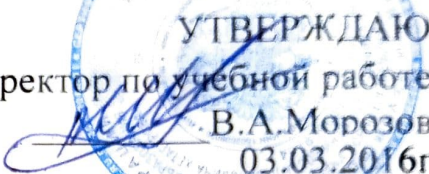


Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования «Северо-Осетинский государственный университет
имени Коста Левановича Хетагурова»

УТВЕРЖДАЮ
проректор по учебной работе
В.А. Морозов
03.03.2016г



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Деловое общение

Направление 38.03.02

Менеджмент

Квалификация (степень) выпускника – бакалавр

Форма обучения – заочная

Программа составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом по направлению 38.03.02 – Менеджмент, утвержденным приказом Министерства образования Российской Федерации от 12.01. 2016 г. N7, учебным планом подготовки бакалавра по направлению 38.03.02 – Менеджмент, профиль «Менеджмент», одобренным ученым советом ФГБОУ ВО «Северо-Осетинский государственный университет», протокол №8 от 03.03.2016 г., утвержденным ректором СОГУ.

Составитель: доцент Бегиева А.Ш.

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры менеджмента и маркетинга, протокол № 5 от 24.02.2016 г.

Одобрена советом факультета управления (протокол №7 от 26.02.2016 г.).

1. Структура и общая трудоемкость дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 1 зачетную единицу (36 часов)

Форма контроля - зачет

	Заочная форма обучения
Курс	4
Семестр	7
Лекции	4
Практические (семинарские) занятия	4
Лабораторные занятия	
Консультации	
Итого аудиторных занятий	8
Самостоятельная работа	28
Курсовая работа	
Экзамен	
Зачет	+
Общее количество часов	36

2. Цели и задачи освоения дисциплины «Деловое общение»:

Целью изучения дисциплины является ознакомление студентов с основными аспектами делового взаимодействия и оптимизация умений и навыков делового общения.

Задачами изучения дисциплины являются исследование:

- изучение теоретических основ делового общения,
- функций, стилей, средств делового общения,
- изучение этических основ делового общения,
- способов ведения эффективной деловой коммуникации,
- базовых подходов к ведению переговоров, основных методов ведения деловых переговоров,
- изучение структуры, стилей поведения и предотвращения конфликтных ситуаций.

3. Место дисциплины в структуре ОПОП:

Б1.В.ДВ.09.02

Дисциплина относится к 1 блоку вариативной части. Дисциплина по выбору.

Для изучения дисциплины необходимы компетенции, полученные обучающимися на бакалавриате, в результате освоения курсов: «Теория менеджмента», также возможна опора на курсы: «Управление человеческими ресурсами», «Офисные технологии».

4. Требования к результатам освоения дисциплины

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

ОПК-4; ПК-2; ОК-5; 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)
ОК-5	владение культурой мышления, способностью к восприятию делового партнера, обобщению и анализу информации

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	теорию и методологию делового общения, нормы и принципы речевой коммуникации, специфику устной и письменной речи, особенности функционирования языка в различных стилях: научном, деловом, публицистическом, разговорном, художественном, современные способы создания документов	аргументированно и ясно излагать собственные суждения, мнения, оценки в публичной речи; реализовывать различные виды коммуникаций, правильно составлять научный текст, деловую документацию	нормами речевой коммуникации, стандартами документирования, правилами составления и оформления организационно-распорядительных документов, в том числе деловой и коммерческой корреспонденции
ПК-2	общие характеристики конфликта как объекта управления, основы классификации и управления конфликтами, сущность понятий: конфликт, конфликтная ситуация, субъект и объект, последствия конфликта, методы разрешения конфликта	анализировать и описывать конфликтные ситуации, использовать социально - психологические и организационные методы разрешения конфликтов, анализировать и обосновывать подходы, методы и процедуры разрешения конфликтов	различными способами разрешения конфликтных ситуаций, методами повышения эффективности деятельности различных организаций в условиях конфликтов, вызванных различными причинами и источниками

ПК - 12	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
ОК-5	нормы и принципы речевого поведения, социально – психологические аспекты делового общения	нормы русского языка в деловом общении, отличать различные функциональные стили в деловой коммуникации, применять технологии делового взаимодействия	навыками применения норм речевой коммуникации на практике, способами применения современных средств коммуникации

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.	Теоретико - методологические аспекты делового общения			Структурные компоненты, аспекты и уровни общения.	4	Работа на семинарских и практических занятиях	[1-11]
2.	Этический контекст человеческого общения. Основные принципы этики.	1		Круг проблем этики. Мораль и этические регуляторы поведения и профессиональных взаимоотношений	4	Работа на семинарских и практических занятиях, доклады и рефераты	[1-11]
3.	Вербальное общение (речь) как универсальная знаковая система человеческой коммуникации. Структура речевого		1	Модель коммуникативного процесса. Диалог как форма речевого общения.	4	Работа на семинарских и практических занятиях, доклады и рефераты	[1-11]

	общения. Речевой этикет						
4.	Невербальные аспекты делового общения. Сознательное и бессознательное в невербальном поведении	1	1	Имидж делового человека. Классификация невербальных средств общения. Кинесика как наука об оптико-кинетической системе знаков. Проксемика как наука о пространственной и временной организации общения	4	Работа на семинарских и практических занятиях.	[1-11]
5.	Конфликтные ситуации в деловом общении и пути их разрешения		1	Понятие конфликта. Классификация конфликтов в управлении: внутриличностные, межличностные, между личностью и организацией; горизонтальные, вертикальные, смешанные и др.	4	Работа на семинарских и практических занятиях.	[1-11]
7.	Деловые переговоры: подготовка и проведение	2	1	Организационная подготовка деловых переговоров и составление программы, определение участников, времени и места проведения.	4	Работа на практических занятиях.	[1-11]
8.	Деловой этикет и культура поведения делового человека			Деловой этикет и предпринимательский успех. Культура поведения как часть делового этикета.	2	Работа на семинарских и практических занятиях, доклады и рефераты. Деловая игра	[1-11]
ИТОГО		4	4		28		

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

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 своего компьютера (средства связи), а связь между ними 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 и сдает ее преподавателю;
- видеоконференция – сеанс видеоконференцсвязи (ВКС) – это 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.

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 28 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 – TimesNewRoman, 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 ((для формирования компетенций ОК-5, ОПК-4, ПК-2, ПК-12)

1. Общение как социально-психологическая категория.
2. Цели, виды и уровни общения.
3. Социально – психологические аспекты делового общения
4. Нормы речевой коммуникации
5. Сознательное и бессознательное в невербальном поведении
6. Стратегия и тактика ведения деловых переговоров.
7. Основные этапы ведения деловых переговоров.
8. Графологические особенности невербального общения.
9. Электронные средства коммуникации и их использование в деловом взаимодействии
10. Правила составления деловой корреспонденции.

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 ((для формирования компетенций ОК-5, ОПК-4, ПК-2, ПК-12)

1. Структурные компоненты, аспекты и уровни общения
2. Стили взаимодействия партнеров в деловой коммуникации
3. Диалог как форма речевого общения
4. Проблема интерпретации невербальной информации
5. Основные подходы к ведению деловых переговоров
6. Общая характеристика поведения и деловых качеств представителей различных культур

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).

Методические рекомендации по использованию информационно-коммуникативных технологий обучения

Для изучения лекционного материала дисциплины применяются аудиовизуальные (мультимедийные) технологии, которые не отрицают традиционные, проверенные временем методы преподавания, но, при этом, они повышают наглядность, информативность, оперативность в подаче информации, позволяют экономить время занятий.

Каждое семинарское занятие имеет свою особую форму проведения, свою методологическую специфику, что позволяет развивать у студентов различные как общекультурные, так и профессиональные компетенции. Постановка проблемы, разбор актуальных конкретных и гипотетических ситуаций, создание атмосферы диалога между преподавателем и группой позволяет работать индивидуально и в малых группах, коллективно обсуждать определенный тематический материал, а также инициировать самостоятельную работу студентов. При осмыслении содержания вопросов практических занятий преследуется цель соблюдать преемственность в профессиональном и в творческом развитии студентов.

Контроль самостоятельной работы студентов призван сделать процесс обучения более целостным и органичным. Его задача не оставить без внимания даже, на первый взгляд, малозначительные вопросы.

Компьютерное тестирование позволяет осуществлять итоговый контроль знаний студентов. Тестовый материал включает в себя содержание вопросов по каждому из обозначенных программой разделов.

Каждый вопрос предполагает несколько вариантов ответов, среди которых имеются абсолютно неверный, правильный и в большей или меньшей степени раскрывающий сущность вопроса. В процессе компьютерного тестирования задача студентов определяется как выбор

правильного ответа из многообразия вариантов. В тестовых заданиях есть вопросы на соответствие. В процессе компьютерного тестирования, задача студента определяется как выбор правильного ответа из многообразия вариантов.

Вопросы и темы, отводимые на выполнение самостоятельной работы по дисциплине, а также критерии оценивания по каждому виду работы содержатся в разделе 8 РПД.

8. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины (ОК-5, 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 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.

Промежуточный контроль – итоговая оценка знаний студента.

Форма промежуточного контроля – зачет.

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

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

Оценочный лист защиты рефератов (докладов)

*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.

Оценочные средства для проведения промежуточного контроля успеваемости Вопросы для подготовки к зачету (ОК-5, 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 в рамках деловых переговоров.
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.

Критерии оценивания ответа студента на зачете

Характеристика ответа	Результат
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.	Зачтено
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.	Зачтено
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.	Зачтено
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.	Зачтено
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 исключительно с	Не зачтено

помощью преподавателя. Речевое оформление требует поправок, коррекции.	
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.	Не зачтено
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.	Не зачтено
Не получены ответы по базовым вопросам дисциплины.	Не зачтено

Зачет проводится в устной форме.

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

<i>Уровень сформированности компетенций</i>			
«Минимальный уровень не достигнут» компетенции не сформированы. Знания отсутствуют, умения и навыки не сформированы.	«Минимальный уровень» Компетенции сформированы. Сформированы базовые структуры знаний. Умения фрагментарны и носят репродуктивный характер. Демонстрируется низкий уровень самостоятельности практического навыка.	«Средний уровень» Компетенции сформированы. Знания обширные, системные. Умения носят репродуктивный характер, применяются к решению типовых заданий. Демонстрируется достаточный уровень самостоятельности устойчивого практического навыка.	«Высокий уровень» 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
<i>Описание критериев оценивания</i>			
Обучающийся демонстрирует: - существенные пробелы в знаниях учебного материала; - допускаются принципиальные ошибки при ответе на основ-	Обучающийся демонстрирует: - знания теоретического материала; - неполные ответы на основные вопросы, ошибки в ответе, недостаточное понимание сущности излагае-	Обучающийся демонстрирует: - знание и понимание основных вопросов контролируемого объема программного материала; - твердые знания теоретического материала.	Обучающийся демонстрирует: - глубокие, всесторонние и аргументированные знания программного материала; - полное понимание сущности и взаимосвязи рассматриваемых процессов и явлений,

<p>ные вопросы билета, отсутствует знание и понимание основных понятий и категорий;</p> <p>- непонимание сущности дополнительных вопросов в рамках заданий билета;</p> <p>- отсутствие умения выполнять практические задания, предусмотренные программой дисциплины;</p> <p>- отсутствие готовности (способности) к дискуссии и низкую степень контактности.</p>	<p>мых вопросов;</p> <p>- неуверенные и неточные ответы на дополнительные вопросы;</p> <p>- недостаточное владение литературой, рекомендованной программой дисциплины;</p> <p>- умение без грубых ошибок решать практические задания, которые следует выполнить.</p>	<p>- способность устанавливать и объяснять связь практики и теории, выявлять противоречия, проблемы и тенденции развития;</p> <p>- правильные и конкретные, без грубых ошибок, ответы на поставленные вопросы;</p> <p>- умение решать практические задания, которые следует выполнить;</p> <p>- владение основной литературой, рекомендованной программой дисциплины;</p> <p>- наличие собственной обоснованной позиции по обсуждаемым вопросам.</p> <p>Возможны незначительные оговорки и неточности в раскрытии отдельных положений вопросов билета, присутствует неуверенность в ответах на</p>	<p>точное знание основных понятий в рамках обсуждаемых заданий;</p> <p>- способность устанавливать и объяснять связь практики и теории;</p> <p>- логически последовательные, содержательные, конкретные и исчерпывающие ответы на все задания билета, а также дополнительные вопросы преподавателя;</p> <p>- умение решать практические задания;</p> <p>- свободное использование в ответах на вопросы материалов рекомендованной основной и дополнительной литературы.</p>
Оценка «незачтено»	Оценка «зачтено»	Оценка «зачтено»	Оценка «зачтено»

9. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1. Митрошенков, О. А. Деловые переговоры: учебник для 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. Спивак, В. А. Деловые коммуникации. Теория и практика: учебник для бакалавриата / В. А. Спивак. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 460с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3684-1. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/426318>.
3. Психология делового общения: учебник и практикум для бакалавриата / В. Н. Лавриненко [и др.]. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 350 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00604-9. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/433662>.

б) дополнительная

1. *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>.

2. *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>.

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. *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>.

5. *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>.

6. *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:

7. *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>.

8. *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>.

в) 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 [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система. — URL: <http://www.biblioclub.ru>.
6. ЭБС"Консультант студента" (<https://www.studmedlib.ru>).
7. Статистическая база данных «Росстат» (<https://rosstat.gov.ru/>).

8. Электронная база данных Правительства РФ «Электронное правительство» (<https://www.google.com/url?q=https://rosstat.gov.ru>).

10. Материально-техническое оснащение дисциплины

<p>Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа: ауд. 201, преподавательский стол; стул; столы обучающихся; стулья; кафедра; классная доска, демонстрационное оборудование - мультимедийный комплекс (проектор, экран), ноутбук, колонки, программное обеспечение: Windows 8.1 Professional; OfficeStandard 2010; Антивирусное программное обеспечение KasperksyTotalSecurity; Система поиска текстовых заимствований «Антиплагиат.ВУЗ»; Программа для ЭВМ «Банк вопросов для контроля знаний»; КонсультантПлюс; Гарант; Moodle, CiscoWebex; учебно-наглядные пособия.</p> <p>Учебная аудитория для занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: ауд. 201: 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 KasperksySecurityCloud; Система поиска текстовых заимствований «Антиплагиат.ВУЗ»; Программа для ЭВМ «Банк вопросов для контроля знаний»; Консультант плюс; Гарант; Moodle, CiscoWebex.</p> <p>Лаборатории - компьютерные классы для проведения тестирования: ауд. 208,209: 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».</p>	<p>Российская Федерация, 362025, Республика Северная Осетия-Алания, г.Владикавказ, ул. Ватутина, 44-46, учебный корпус № 7.</p>
--	---

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

№ п/п	Наименование	№ договора (лицензия)
	Windows 7 Professional	№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016 г.
	Windows 8.1 Professional	№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016г
	OfficeStandard 2016	№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016 г.
	OfficeStandard 2010	№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016г
	Антивирусное программное обеспечение KasperksyTotalSecurity	№17Е0-180222-130819-587-185 от 26.02.2018 до 14.03.2019 г.

	Программа для ЭВМ «Банк вопросов для контроля знаний»	Разработка СОГУ Свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ №2015611829 от 06.02.2015 г. (бессрочно)
	Система тестирования SunrayWEBClass	№468 от 03.12.2013 ИП Сунгатулин Р.Т.(бессрочно)
	КонсультантПлюс	№430-2017/614 от 11.01.2017 г. ООО «Фаст-Информ» (бессрочно)
	Гарант	№05/18 от 01.02.2018 г. действителен до 31.12.2018 г., ООО Регион-15
	Система поиска текстовых заимствований «Антиплагиат.ВУЗ»	№676 от 27.12.2017, действителен до 31.12.2018, №795 от 26.12.2018, действителен до 31.12.2019 с ЗАО «Анти-Плагиат»

11. Лист обновления/актуализации

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2019-2020 учебном году на заседании кафедры менеджмента, протокол № 5 от 12.03.2019 г.

Программа одобрена на заседании Совета факультета экономики и управления от «21» марта 2019 г., протокол № 5.