

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

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
«Межкультурные деловые коммуникации»**

**Направление подготовки 38.04.01 Экономика**

**Программа «Экономика и право»**

**Квалификация (степень) выпускника – магистр**

**Форма обучения  
очная**

Владикавказ 2022

Программа составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования – магистратура по направлению подготовки 38.04.01 Экономика, утвержденным приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 11.08.2020 г. №939, учебным планом подготовки магистра по направлению 38.04.01 Экономика программа «Экономика и право», одобренным Ученым советом ФГБОУ ВО «СОГУ» от 31.05.2022 г., протокол № 13 и утвержденным ректором ФГБОУ ВО «СОГУ» А.У. Огоевым 31.05.2022 г.

Составитель: к.э.н., доцент Тарханова З.Э.

Программа обсуждена на заседании кафедры экономики  
(протокол № 11 от 12.04.2022 г.)

Одобрена Советом факультета экономики и управления  
(протокол № 7 от 15.04.2022 г.)

Рабочая программа дисциплины одобрена в составе основной профессиональной образовательной программы подготовки магистра по направлению 38.04.01 Экономика программа «Экономика и право» решением Ученого совета ФГБОУ ВО «СОГУ»  
(протокол №13 от 31.05.2022 г.)

## 1. Структура и общая трудоемкость дисциплины

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

	Очная форма обучения
Курс	1
Семестр	2
Лекции	18
Практические (семинарские) занятия	18
Итого аудиторных занятий,	36
Самостоятельная работа	72
Зачет	+
Общее количество часов	108 /3 зет

## 2. Цели освоения дисциплины

Целью изучения дисциплины «Межкультурные деловые коммуникации» является формирование у будущих специалистов твердых теоретических знаний и практических навыков в части владения межкультурной и культурой делового общения и умения вести гармоничный диалог и добиваться успеха в процессе коммуникации.

### Задачи дисциплины:

- ✓ использование полученных теоретических знаний в практической деятельности;
- ✓ анализ контекста коммуникации и выработка адекватной стратегии поведения;
- ✓ исследование проблематики деловой коммуникации в межкультурной среде;
- ✓ исследование проблематики деловой коммуникации в информационной среде.

## 3. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина Б1.0.06 «Межкультурные деловые коммуникации» является дисциплиной обязательной части (Блок1) учебного плана учебного плана подготовки магистра по направлению 38.04.01 Экономика, программе «Экономика и право».

Содержание данного курса в рамках межпредметных связей скоординировано с такими дисциплинами, как «Финансовый мониторинг и контроль», «Прикладная микроэкономика», «Анализ данных в экономико-правовой деятельности».

## 4. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Коды компетенций	Содержание компетенций
УК-4	Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия

<b>УК-5</b>	Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия
-------------	--

Взаимосвязь планируемых результатов обучения по дисциплине с формируемыми компетенциями ОПОП

<b>Код и наименование компетенции</b>	<b>Индикаторы достижения компетенции</b>	<b>Образовательные результаты</b>
<b>УК-4</b>	<i>УК-4.1 Составляет в соответствии с нормами государственного языка РФ и иностранного языка документы (письма, эссе, рефераты и др.) для академического и профессионального взаимодействия</i>	З-1. Знает методы и способы применения информационно-коммуникационных технологий для сбора, хранения, обработки, представления и передачи информации в ситуациях академического и профессионального взаимодействия.
		У-1. Умеет самостоятельно находить и обрабатывает информацию, необходимую для качественного выполнения академических и профессиональных задач и достижения профессионально значимых целей, в т.ч. на иностранном языке. У-2. Умеет анализировать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия У-3. Умеет учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия У-4. Умеет строить межкультурное взаимодействие с учетом разнообразия культур
<b>УК-5</b>	<i>УК-5.1 Имеет представление о сущности и принципах анализа разнообразия культур в процессе межкультурного взаимодействия</i>	З-1. Знает принципы анализа и учета разнообразия культур в процессе межкультурного взаимодействия; З-2 Знает методы анализа и учета разнообразия культур в процессе межкультурного взаимодействия; З-3. Знает нормы межкультурного взаимодействия с учетом разнообразия культур;

	УК-5.2 Демонстрирует способность анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	З-1. Знает принципы анализа и учета разнообразия культур в процессе межкультурного взаимодействия; У-1. Умеет анализировать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия У-2. Умеет учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия У-2. Умеет строить межкультурное взаимодействие с учетом разнообразия культур

## 5. Содержание и учебно-методическая карта дисциплины

Таблица 5.1

Но мер нед ели	Наименование тем (вопросов), изучаемых по дисциплине	Занятия		Самостоятельная работа Студентов		Формы контрол я	Литер атура
		л	пр	Содержание	Ча сы		
1, 2	<b>Тема 1. Вводная часть. Деловые коммуникации.</b> Основы кадровой политики в системе государственного и муниципального управления (УК-4.1; УК-5.1; УК-5.2). 1. Понятие и сущность деловой коммуникации. 2. Виды и формы. 3. Понятие государственной кадровой политики: общегосударственная стратегия формирования, развития и рационального использования кадров (персонала).	2	2	Значение вербальных и невербальных параметров в деловой коммуникации.	8	Реферат	[1-6]
3, 4	<b>Тема 2. Деловая риторика: основные особенности проведения эффективных презентаций и переговоров.</b> (УК-4.1; УК-5.1; УК-5.2). 1. Деловая риторика: основные особенности проведения эффективных презентаций и переговоров. 2. Телефонный этикет. 3. Генезис корпоративной культуры	2	2	Коммуникативная компетентность ее значение в деловой коммуникации	8	Презентация	[1-6]

5, 6	<b>Тема 3. Коммуникативная компетентность ее значение в деловой коммуникации</b> (УК-4.1; УК-5.1; УК-5.2). 1. Манипулятивные воздействия с помощью методологии нейролингвистического программирования. 2. Использование методологии транзакционного анализа Э. Берна в манипулятивных воздействиях	2	2	Эмоциональный интеллект. Особенности генезиса и развития эмоционального интеллекта	8	Устный опрос	[1-6]
7, 8	<b>Тема 4. Значение вербальных и невербальных параметров в деловой коммуникации.</b> (УК-4.1; УК-5.1; УК-5.2). 1. Невербальная семиотика и ее значение в деловой и межкультурной коммуникации. 2. Значение вербальных и невербальных параметров в деловой коммуникации.	2	2	Психологическое типирование личности.	8	Реферат	[1-6]
9, 10	<b>Тема 5. Коммуникативные барьеры и конфликты в деловой коммуникации.</b> (УК-4.1; УК-5.1; УК-5.2). 1. Виды и формы конфликтов. 2. Способы предупреждения и разрешения конфликтных ситуаций	2	2	Теория темперамента	8	Реферат	[1-6]
11, 12	<b>Тема 6. Личная эффективность как основа коммуникативной компетентности</b> (УК-4.1; УК-5.1; УК-5.2). 1. Когнитивные константы и культурологические модели. 2. Различные технологии тайм-менеджмента.	2	2	Межкультурная дифференциация .	8	Презентация	[1-6]

13, 14	<b>Тема 7. Карьера и карьерная стратегия.</b> (УК-4.1; УК-5.1; УК-5.2). 1.Предмет кадровой политики на государственной службе: меры, направленные на развитие кадрового потенциала государственных служащих. 2.Субъекты и объекты кадровой политики на государственной службе: понятие, виды, особенности. 3.Типология карьерных процессов. 4.Механизмы карьерного роста.	2	2	Общие принципы карьерной стратегии.  Карьерная тактика.  Карьерный потенциал государственных служащих	8	Реферат  Презентация	[1-6]
15, 16	<b>Тема 8. Методы профессионального развития.</b> (УК-4.1; УК-5.1; УК-5.2). 1.Методы обучения персонала 2.Методы обучения персонала вне рабочего места	2	2	Деловая коммуникация в компьютерных сетях	8	Устный опрос	[1-6]
17, 18	<b>Тема 9. Психологическое типирование личности.</b> (УК-4.1; УК-5.1; УК-5.2). 1.Некоторые особенности генезиса электронного делового дискурса (на примере американской и японской культур). 2.Специфика деловой коммуникации в сетевых сообществах.	2	2	Личная эффективность как основа коммуникативной компетентности	8	Презентация	[1-6]
	<b>ИТОГО</b>	<b>18</b>	<b>18</b>		<b>72</b>		

Примечание:

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

При использовании индивидуальных образовательных траекторий в рамках индивидуального учебного плана подготовки специалиста изучение данной дисциплины может осуществляться через индивидуальные консультации преподавателя очно, в часы консультаций, по электронной почте, а также с использованием платформы дистанционного обучения Moodle, личный кабинет 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;
- реферат – студент готовит краткое сообщение по вопросу темы, оформляет работу в соответствии с требованиями и сдает ее преподавателю;
- 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.);
- видеоконференция – сеанс видеоконференцсвязи (ВКС) – это технология интерактивного взаимодействия двух и более участников образовательного процесса для обмена информацией в реальном режиме времени.

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

## **7. Методические указания по дисциплине «Межкультурные деловые коммуникации»**

### **7.1. 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, способности 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 она составляет 72 часа 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;
- подготовки рефератов;
- подготовки презентаций;
- изучения теоретического и статистического материала для подготовки к семинарским занятиям; подготовки к экзамену.

Темы и формы внеаудиторной самостоятельной работы, ее трудоёмкость содержатся в разделе 5, табл. 5.1

### **Методические рекомендации по написанию рефератов**

Реферат – письменная работа по определенной научной проблеме, краткое изложение содержания научного труда или научной проблемы. Он является действенной формой самостоятельного исследования научных проблем на основе изучения текстов, специальной литературы, а также на основе личных наблюдений, исследований и практического опыта. Реферат помогает выработать навыки и приемы самостоятельного



научного поиска, грамотного и логического изложения избранной проблемы и способствует приобщению студентов к научной деятельности.

Последовательность работы:

*Выбор темы исследования.* Тема реферата выбирается студентом на основе его научного интереса. Также помощь в выборе темы может оказать преподаватель.

*Планирование исследования.* Включает составление календарного плана научного исследования и плана предполагаемого реферата. Календарный план исследования включает следующие элементы: выбор и формулирование проблемы, разработка плана исследования и предварительного плана реферата; сбор и изучение исходного материала, поиск литературы; анализ собранного материала, теоретическая разработка проблемы; сообщение о предварительных результатах исследования; литературное оформление исследовательской проблемы; обсуждение работы (на семинаре и т. п.).

*Поиск и изучение литературы.* Для выявления необходимой литературы следует обратиться в библиотеку или к преподавателю. Подбранную литературу следует зафиксировать согласно ГОСТ по библиографическому описанию произведений печати.

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

*Обработка материала.* При обработке полученного материала автор должен: систематизировать его по разделам; выдвинуть и обосновать свои гипотезы; определить свою позицию, точку зрения по рассматриваемой проблеме; уточнить объем и содержание понятий, которыми приходится оперировать при разработке темы; сформулировать определения и основные выводы, характеризующие результаты исследования; окончательно уточнить структуру реферата.

*Оформление реферата.* При оформлении реферата рекомендуется придерживаться следующих правил: следует писать лишь то, что раскрывает сущность проблемы, ее логику; писать строго последовательно, логично, доказательно (по схеме: тезис – обоснование – вывод); писать ярко, образно, живо, не только раскрывая истину, но и отражая свою позицию, пропагандируя полученные результаты; 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 – только чёрного цвета. Нумерация страниц в реферате должна быть сквозной. Номер проставляется арабскими цифрами вверху каждой страницы справа.

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 о степени его подготовки и углубления в выбранную тематику. Вся использованная литература размещается в следующем порядке: законодательные акты, постановления, нормативные документы; вся учебная литература в алфавитном порядке, затем средства периодической печати в алфавитном порядке; источники из сети Интернет.

#### *Тематика рефератов по дисциплине «Межкультурные деловые коммуникации»*

1. Понятие деловых коммуникаций.
2. Классификация культур по Р. Льюису.
3. Национальные особенности представителей моноактивных культур.

4. Национальные особенности представителей полиактивных культур.
5. Национальные особенности представителей реактивных культур.
6. Представления о статусе, лидерстве и организации в различных культурах.
7. Отношение ко времени у представителей разных культур.
8. Национальный характер и переговоры.
9. Приоритеты на переговорах у представителей американской деловой культуры.
10. Приоритеты на переговорах у представителей европейской (английской, германской) деловой культуры.
11. Приоритеты на переговорах у представителей южноевропейской деловой культуры (по выбору студента).
12. Приоритеты на переговорах у представителей скандинавских стран.
13. Приоритеты на переговорах у представителей японской (корейской или китайской) деловой культуры.
14. Приоритеты на переговорах у представителей стран Латинской Америки.
15. Степень привязанности к протоколу на переговорах у представителей различных национальностей.
16. Стиль обсуждения вопросов на переговорах, применяемый представителями разных национальностей.
17. Язык менеджмента.
18. Основные характеристики невербальных средств общения.
19. Взаимодействия вербальных и невербальных средств передачи информации.
20. Язык телодвижений в бизнесе.
21. Жесты и их национальная ориентированность.
22. Юмор в международном бизнесе.
23. Виды и причины языковых ошибок и коммуникативных неудач.
24. Способы убеждения оппонента.
25. Особенности использования речевых тактик в диалоге и монологе.

### **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. Деловые переговоры: как выходить из тупиковой ситуации.
2. Национальные системы норм, регламентирующие социальное поведение.
3. Табу в международном бизнесе.
4. Речевой этикет в деловом общении.
5. Национальные традиции и манеры за столом

### **7.2. Методические указания по проведению практических занятий по дисциплине**

Практические занятия призваны научить студента самостоятельно работать с учебными текстами, анализировать материал. В начале занятия рекомендуется рассмотреть соответствующий теоретический материал. Затем идет практический разбор изучаемого материала, решаются задачи, разбирается каждый конкретный пример.

В начале практического занятия следует обратить внимание на теоретические вопросы по теме занятия. Первоначально идет изложение теоретического материала темы занятия. Затем в ряде вопросов преподавателя следует сконцентрировать внимание на основных идеях темы занятия. Вопросы должны включать в себя различные вариации элементарных ситуаций, отображающих основные идеи темы занятия в их взаимосвязи. Задаваемые вопросы должны быть конкретными и максимально проявлять в студентах их сообразительность.

Устный опрос требует большой предварительной подготовки: тщательного отбора содержания, всестороннего продумывания вопросов, задач и примеров, которые будут предложены, путей активизации деятельности всех студентов группы в процессе проверки, 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 материала, являясь средством для закрепления знаний и умений. Его достоинство 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 степень усвоения нового учебного материала, который был только что разобран на занятии.

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

Вопросы для индивидуального опроса должны быть четкими, ясными, 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.

Вопрос обычно задают всей группе и после небольшой паузы, необходимой для того, чтобы студенты поняли его и приготовились к ответу, вызывают для ответа конкретного студента.

*Письменная проверка* наряду с устной является важнейшим методом контроля знаний, умений и навыков студентов. Однородность работ, выполняемых студентами, позволяет предъявлять ко всем одинаковые требования и обеспечивает объективность оценки результатов обучения. 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).

### **7.3. Методические рекомендации по использованию информационно-коммуникационных технологий обучения**

Для изучения лекционного материала дисциплины могут применяться 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 общекультурные, общепрофессиональные 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 один или несколько вариантов ответов, среди которых имеются абсолютно неверный, правильный и/или в большей или меньшей степени раскрывающий сущность вопроса. 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, по итогам освоения дисциплины (УК-4.1; УК-5.1; УК-5.2)**

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.

*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.

### **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)</i>		

1. Грамотность изложения и качество оформления работы		0,5
2. Самостоятельность выполнения работы, глубина проработки материала, использование рекомендованной и справочной литературы		0,5
3. Обоснованность и доказательность выводов		1
Общая оценка за выполнение		2
<i>Качество выступления</i>		
1. Соответствие содержания доклада содержанию работы		0,5
2. Выделение основной мысли работы		0,5
3. Качество изложения материала		0,5
Общая оценка выступление		1,5
<i>Ответы на дополнительные вопросы по содержанию работы</i>		
Вопрос 1		0,5
Вопрос 2		0,5
Вопрос 3		0,5
Общая оценка за ответы на вопросы		1,5
<b>Итоговая оценка</b>		<b>5</b>

*Критерии оценивания студента за подготовку презентации*

<b>Ба лл ы</b>	<i>Критерии</i>		
	Содержание презентации	Дизайн презентации	Представление презентации
<b>4</b>	Четко сформулирована цель и раскрыта тема исследования. В краткой форме дана полная информация по теме исследования и дан ответ на проблемный вопрос. Даны ссылки на используемые ресурсы.	Соблюдается единый стиль оформления. Презентация красочная и интересная. Используются эффекты анимации, фон, фотографии. В презентации присутствуют авторские находки.	Автор хорошо владеет материалом по теме исследования. Использует научную терминологию. Обладает навыками ораторского искусства. Полно и точно цитируется использованная литература
<b>3</b>	Сформулированы тема и цель исследования. Частично изложена информация по теме исследования и дан ответ на проблемный вопрос. Даны ссылки на используемые ресурсы.	Соблюдается единый стиль оформления. Слайды просты в понимании. Используются некоторые эффекты и фон.	Автор владеет материалом по теме исследования, но не смог заинтересовать аудиторию. Недостаточно цитируется литература.

2	Сформулированы цель и тема исследования. Содержание раскрыто не полностью. Информация по теме исследования неточна. Проблема до конца не решена. Не даны ссылки на используемые ресурсы.	Не соблюдается единый стиль оформления. Слайды просты в понимании. Эффекты и фон не используются.	Автор не показал компетентности в представлении презентации. Использованные факты не вызывают доверия. Недостаточно цитируется литература.
1	Не сформулированы тема и цель исследования. Проблема не решена.	Не соблюдается стиль оформления. Слайды просты в понимании.	Представлены искаженные данные

*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.

*Примеры тестовых заданий*

**1. Многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми — это процесс:**

общения  
понимания  
восприятия

**2. Человек, который обычно весьма активен, предпочитает идти к разрешению конфликта своим определенным путем, используя стиль:**

приспособления  
конкуренции  
компромисса

**3. Прямое деловое общение характеризуется:**

ответными реакциями собеседников  
общением в пределах видимости  
непосредственным речевым контактом

**4. Во многих случаях, имидж - это результат умелой ориентации в конкретной ситуации, а именно правильного выбора своей:**

модели поведения  
заинтересованности в отношениях с другими  
способности к общению

**5. Акцент в подтверждающих вопросах делают на:**

наиболее сложной проблеме  
вновь возникших вопросах  
том, что связывает партнеров

**6. При авторитарном стиле ведения совещания руководитель:**

допускает возражения  
уверенно держит бразды правления  
ищет поддержку среди коллег

**7. Хорошая репутация бизнесмена базируется, в первую очередь, на профессионализме и:**

вежливости  
привлекательном имидже  
деловой обязательности

**8. Цель формального приема в начале переговоров:**

создать атмосферу взаимопонимания  
высказать точку зрения своей стороны  
выслушать точку зрения партнеров

**9. В деловой этике осознание невозможности немедленного преодоления слабости партнера, его недостатков — это проявление принципа:**

сознательности  
постепенности  
терпимости

**10. Коммуникативная сторона общения:**

взаимопонимание участников общения  
обмен информацией между людьми  
организация взаимодействия между людьми

**11. Стратегия мягкого подхода к переговорам состоит в том, чтобы:**

избегать конфронтации  
избегать личных оскорблений  
мягко, но неуклонно отстаивать свою позицию

**12. Термин «этика» ввел:**

Сократ  
Аристотель  
Демокрит

**13. Повторение собеседником вашего вопроса — это вопросы:**

однополюсные  
риторические  
зеркальные

**14. Этика — это философская дисциплина, изучающая:**

развитие человеческого общества



внутреннюю природу человека  
мораль и нравственность

**15. Видение себя глазами партнера по общению — это:**

рефлексия  
отчуждение  
идентификация

**16. Сбору сведений по проблеме переговоров способствуют вопросы:**

однополюсные  
информационные  
для ориентации

**17. Эмпатия — это постижение эмоционального состояния человека в форме:**

размышлений  
взаимодействия  
сопереживания

**18. Деловая этика представляет собой:**

личное поведение человека  
совокупность принципов поведения людей  
деловые отношения предпринимателей

**19. Альтернативные вопросы предоставляют не более ... вариантов выбора:**

пяти  
двух  
трех

**20. Теория речи, искусство речи и ораторское мастерство — области знаний, которые охватывает понятие:**

«интроверсия»  
«риторика»  
«лингвистика»

**8.3. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации**

***Критерии оценивания ответа студента на зачете***

<b>Характеристика ответа</b>	<b>Баллы</b>
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.	25-30
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	20-25

междисциплинарных связей. Ответ изложен литературным языком в терминах науки. Могут быть допущены недочеты в определении понятий, исправленные студентом самостоятельно в процессе ответа.	
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.	15-20
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.	10-15
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.	05-10
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.	05
Не получены ответы по базовым вопросам дисциплины.	0

Зачет проводится в устной форме.

#### *Вопросы для подготовки к зачету*

1. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в деловой сфере.
2. Деловое общение, его цели, условия, содержание, функции.
3. Основные типы и виды общения.
4. Общение как триединый процесс коммуникации, интеракции, перцепции.
5. Манера и стиль делового общения.
6. Репрезентативная система в деловом общении.
7. Коммуникативная компетентность делового человека.
8. Деловое общение как процесс, его содержание и составные части.
9. Структура коммуникативного процесса.
10. Обратная связь, ее роль в коммуникативном процессе.
11. Коммуникативные барьеры: логический, стилистический, семантический, фонетический.
12. Средства и каналы коммуникации. Электронные средства коммуникации.
13. Личность как субъект и объект делового взаимодействия.
14. Психологические характеристики личности. Модели поведения личности.

15. Коммуникативные качества в составе потенциала личности.
16. Ролевые и манипулятивные классификации деловых партнеров.
17. Особенности психологического манипулирования людьми.
18. Этика делового общения. Виды этических норм и правил.
19. Деловая этика и ее специфика.
20. Обязательность, ответственность, компетентность – главные составляющие деловой этики.
21. Этика бизнеса как социальный регулятор. Профессиональная этика.
22. Национальная специфика этики делового общения.
23. Деловое общение как речевая коммуникация.
24. Речевая норма и культура речи.
25. Словарный запас делового человека.
26. Публичная речь: риторика, воздействие на аудиторию, формулы и приемы логического убеждения и аргументации.
27. Слушание в деловом взаимодействии.
28. Принципы, условия, факторы эффективного слушания.
29. Значение вопросов в устной коммуникации, их классификация, правила формулирования.
30. Техника ответов на вопросы в публичном выступлении.

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

<i>Уровень сформированности компетенций</i>			
<b>«Минимальный уровень не достигнут» (менее 50 баллов)</b>	<b>«Минимальный уровень» (50-70 баллов)</b>	<b>«Средний уровень» (71-85 баллов)</b>	<b>«Высокий уровень» (86-100 баллов)</b>
Компетенции не сформированы. Знания отсутствуют, умения и навыки не сформированы.	Компетенции сформированы. Сформированы базовые структуры знаний. Умения фрагментарны и носят репродуктивный характер. Демонстрируется низкий уровень самостоятельности практического навыка.	Компетенции сформированы. Знания обширные, системные. Умения носят репродуктивный характер, применяются к решению типовых заданий. Демонстрируется достаточный уровень самостоятельности устойчивого практического навыка.	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;	Обучающийся демонстрирует: - знания теоретического материала;	Обучающийся демонстрирует: - знание и понимание основных вопросов	Обучающийся демонстрирует: - глубокие, всесторонние и аргументированные знания программного материала;

<ul style="list-style-type: none"> <li>- допускаются принципиальные ошибки при ответе на основные вопросы билета, отсутствует знание и понимание основных понятий и категорий;</li> <li>- непонимание сущности дополнительных вопросов в рамках заданий билета;</li> <li>- отсутствие умения выполнять практические задания, предусмотренные программой дисциплины;</li> <li>- отсутствие готовности (способности) к дискуссии и низкую степень контактности.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- неполные ответы на основные вопросы, ошибки в ответе, недостаточное понимание сущности излагаемых вопросов;</li> <li>- неуверенные и неточные ответы на дополнительные вопросы;</li> <li>- недостаточное владение литературой, рекомендованной программой дисциплины;</li> <li>- умение без грубых ошибок решать практические задания, которые следует выполнить.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>контролируемого объема программного материала;</li> <li>- твердые знания теоретического материала.</li> <li>- способность устанавливать и объяснять связь практики и теории, выявлять противоречия, проблемы и тенденции развития;</li> <li>- правильные и конкретные, без грубых ошибок, ответы на поставленные вопросы;</li> <li>- умение решать практические задания, которые следует выполнить;</li> <li>- владение основной литературой, рекомендованной программой дисциплины;</li> <li>- наличие собственной обоснованной позиции по обсуждаемым вопросам.</li> </ul> <p>Возможны незначительные оговорки и неточности в раскрытии отдельных положений вопросов билета, присутствует неуверенность в ответах на</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- полное понимание сущности и взаимосвязи рассматриваемых процессов и явлений, точное знание основных понятий в рамках обсуждаемых заданий;</li> <li>- способность устанавливать и объяснять связь практики и теории;</li> <li>- логически последовательные, содержательные, конкретные и исчерпывающие ответы на все задания билета, а также дополнительные вопросы экзаменатора;</li> <li>- умение решать практические задания;</li> <li>- свободное использование в ответах на вопросы материалов рекомендованной основной и дополнительной литературы.</li> </ul>
<i>Оценка «неудовлетворительно»</i>	<i>Оценка «удовлетворительно»</i>	<i>Оценка «хорошо»</i>	<i>Оценка «отлично»</i>

## 9. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### а) основная литература:

1. Шарков Ф. И. Коммуникология: основы теории коммуникации [Электронный ресурс]: учебник. - Москва: Дашков и К°, 2022. - 488 с. – Режим доступа: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496159>
2. Зинченко, В. Г. Межкультурная коммуникация: от системного подхода к синергетической парадигме: учебное пособие.
3. В. Г. Зинченко, В. Г. Зусман, З. И. Киризе. – 3-е изд., стер. – Москва: ФЛИНТА, 2021. – 223 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=79344>.

*б) дополнительная литература:*

4. Бизнес-коммуникации руководителя: мастер-класс : учебное пособие : [16+] / М. А. Лукашенко, В. С. Радченко, А. А. Шавырина, Т. Ю. Добровольская. – Москва: Университет Синергия, 2022. – 216 с.: ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: =613829 (дата обращения: 08.02.2022). – Библиогр.: Текст: электронный.
5. Семенов А. К., Набоков В. И. Организационное поведение [Электронный ресурс]: учебник. - Москва: Дашков и К°, 2022. - 272 с. – Режим доступа: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=495826>
- 6 Шарков Ф. И. Коммуникология: коммуникационный консалтинг [Электронный ресурс]: учебное пособие. - Москва: Дашков и К°, 2022. - 488 с. – Режим доступа: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573153>

*в) электронные библиотечные системы, с которыми у СОГУ имеется действующий договор, современные профессиональные базы, информационные справочные системы:*

- ✓ Информационно-правовой портал «Гарант» (<http://www.garant.ru/>).
- ✓ Справочная правовая система КонсультантПлюс (<http://www.consultant.ru/>).
- ✓ eLIBRARY.RU [Электронный ресурс]: научная электронная библиотека. – URL: <http://www.elibrary.ru>.
- ✓ Издательство «Юрайт» [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система. – URL: <http://biblio-online.ru>.
- ✓ Университетская библиотека online [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система. – URL: <http://www.biblioclub.ru>.
- ✓ ЭБС «Консультант студента» (<https://www.studmedlib.ru>).
- ✓ Статистическая база данных «Росстат» (<https://rosstat.gov.ru/>).
- ✓ Электронная база данных Правительства РФ «Электронное правительство» (<https://www.google.com/url?q=https://rosstat.gov.ru>).

## 10. Материально-техническое оснащение дисциплины:

Учебные аудитории для занятий семинарского типа, 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	Российская Федерация, 362025, Республика Северная Осетия-Алания, г. Владикавказ, ул. Ватутина, 44-46, учебный корпус №7 (УК №7), аудитории 505; 507
---	---

