

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

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Культура делового общения»

Направление подготовки 39.03.01 Социология

Профиль «Социология»

Форма обучения - очная

Квалификация (степень) выпускника – Бакалавр

Владикавказ, 2022

Составитель старший преподаватель кафедры А.Р. Габуева

Зав. кафедрой А. Рудков

Председатель совета факультета _____ Плиева З.Т.

1. Структура и общая трудоемкость дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетная единица (108 часов).
Форма промежуточной аттестации – зачет

	Очная форма обучения	
Курс	4	
Семестр	8	
Лекции	18	
Практические занятия	36	
Лабораторные занятия	-	
Консультации	-	
Итого аудиторных занятий	54	
Самостоятельная работа	-	
Курсовая работа	-	
зачет		
Общее количество часов	36	

2. Цели освоения дисциплины

Целью учебного курса является формирование у студентов базовой системы знаний в области культуры делового общения. Повышение общей культуры гуманитарной образованности студентов, с развитием их коммуникативных способностей и психологической готовности эффективно взаимодействовать с партнёром по общению. вооружение студентов основами психологических знаний о культуре речевого общения в целом и культуре делового общения, в частности; 5 формирование умений эффективно использовать полученные теоретические знания для достижения поставленных коммуникативных целей. воспитание уважительного отношения к собеседнику в процессе общения, развитие стремления создавать вокруг себя доверительные отношения и позитивную, творческую атмосферу; поощрение желания проявлять искренний интерес к собеседнику и к обсуждаемой проблеме

3. Место дисциплины в структуре ОПОП:

Дисциплина «Культура делового общения» относится к обязательным дисциплинам вариативной части блока «Дисциплины» (Б1.В.ДВ.03.01) ОПОП подготовки по направлению 39.03.01 «Социология» (уровень бакалавриата).

4. Требования к результатам освоения дисциплины

Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен обладать следующими компетенциями (результатами освоения образовательной программы):

Коды компетенций	Содержание компетенций
------------------	------------------------

УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде
УК-4.	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке
УК-5.	Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах

Взаимосвязь планируемых результатов обучения по дисциплине с формируемыми компетенциями ОПОП:

Коды компетенций ОПОП	Планируемые результаты обучения, соответствующие формируемым компетенциям ОПОП		
	Знать	Уметь	Владеть
УК-3	УК-3.2. При реализации своей роли в социально-взаимодействии и командной работе учитывает особенности поведения и интересы других участников;	УК-3.3. Анализирует возможные последствия своих действий в социальном взаимодействии и командной работе и строит продуктивное взаимодействие с учетом этого;	УК-3.4. Осуществляет обмен информацией членами команды; оценивает идеи других членов команды для достижения поставленной цели;
УК-4.	УК-4.1. Выбирает стиль общения на русском языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь к ситуациям взаимодействия;	УК-4.2. Ведет деловую переписку на русском языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем;	УК-4.3. Ведет деловую переписку на иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных писем и социокультурных различий
УК-5.	УК-5.1. Отмечает и анализирует особенности межкультурного взаимодействия (преимущества и возможные проблемные ситуации), обусловленные различиями этических, религиозных и ценностных систем;	УК-5.2. Предлагает способы преодоления коммуникативных барьеров при межкультурном взаимодействии	УК-5.3. Придерживается принципов недискриминационного взаимодействия, основанного на толерантном восприятии культурных особенностей представителей различных этносов и конфессий, при личном и массовом общении для выполнения поставленной

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

знать:

- специфику деловой коммуникации;
- основы формирования профессионально-ориентированных умений в рамках деловой коммуникации и навыков конструктивного, корректного, эффективного общения с партнёрами по совместной деятельности;
- необходимую терминологию, основы и сущность профессионального самоопределения;
- простейшие способы и приемы развития психических процессов и управления собственными психическими состояниями, основные механизмы психической регуляции поведения человека;
- современное состояние рынка труда, мир профессий и предъявляемых профессией требований к психологическим особенностям человека, его здоровью;
- методы и формы поиска необходимой информации для эффективной организации учебной и будущей профессиональной деятельности

уметь:

- применять на практике полученные знания и навыки в различных условиях профессиональной деятельности и взаимодействия с окружающими;
- использовать простейшие приемы развития и тренировки психических процессов, а также приемы психической саморегуляции в процессе деятельности и общения;
- на основе анализа современного рынка труда, ограничений здоровья и требований профессий осуществлять осознанный, адекватный выбор собственного пути профессионального обучения;
- планировать и составлять временную перспективу своего будущего

владеть:

- навыками культуры общения и поведения, целенаправленно использовать
- богатый арсенал методов, требований, технологий, принятых в его будущей профессиональной деятельности;
- элементарными знаниями в области психологии, социологии и общества;
- навыками организации официальных приемов, телефонному общению и распознаванию языка поз и жестов собеседников и партнеров;
- навыками по введению деловых бесед, служебной переписки и коммерческих переговоров.

5. Содержание и учебно-методическая карта дисциплины

Но- мер не- дели	Наименование тем (вопросов), изучаемых по данной дисциплине	Занятия		Самостоятельная работа студентов		Формы контроля	Лите- ратура
		Л	Пр	Содержание	Ча- сы		
1	УК-3; УК-4; УК-5: Этика и культура поведения Общие сведения об этической культуре Внешний облик человека	2	4	Профессиональная этика Деловой этикет	6	Устный опрос	[1-7]
2	УК-3; УК-4; УК-5: Речевая культура делового разговора	2	4	Волевые черты характера и их значение в становлении про- фессиональной карьеры.	6	сообщения по Вопросам темы, конспект.	[1-7]
3	УК-3; УК-4; УК-5: Аспекты переговорного процесса Этапы переговоров Создание благоприятного психологического климата во время переговоров	2	4	Классификация переговоров по Ч. Икле.	6	Устный опрос	[1-7]
4	УК-3; УК-4; УК-5: Ведение коммерческих переговоров	2	4	Этика в пластике. (Невербальное общение. Пра- вильная осанка и походка. Жесты и их значение. Меж- личностное пространство).	6	презентация.	[1-7]
5	УК-3; УК-4; УК-5: Особенности публичного выступления в деловом общении Подготовка к публичному выступлению	2	4	Условия завоевания, удержания внимания аудитории И завершения выступления	6	Устный опрос	[1-7]

6	УК-3; УК-4; УК-5: Особенности передачи информации в деловом общении	2	4	Проксемические особенности невербального общения	6	доклад	[1-7]
7	УК-3; УК-4; УК-5: Психологическая культура делового разговора	2	4	Аргументация в процессе делового общения.	6	эссе.	[1-7]
8	УК-3; УК-4; УК-5: Невербальная культура делового разговора	2	4	Приветствия. Порядок представления. Формы представлений)	6	Устный опрос, конспект	[1-7]
9	УК-3; УК-4; УК-5: Речевая культура делового разговора	2	4	Роль невербальных средств общения в профессиональной деятельности художника по костюму.	6	Проверка доклада или презентации.	[1-7]
	ИТОГО	18	36		54		

Примечания:

- 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, личный кабинет студента на сайте СОГУ, других элементов ЭИОС СОГУ.

6. Образовательные технологии

Традиционные лекции и практические (семинарские) занятия в форме 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 и др.)

Видеоконференция – сеанс видеоконференцсвязи (ВКС) – это технология интерактивного взаимодействия двух и более участников образовательного процесса для обмена информацией в реальном режиме времени.

Видео-лекция – снятая на камеру сокращенная лекция, дополненная фотографиями и схемами, иллюстрирующая подаваемый в лекции материал.

Технология электронного обучения (реализуется при помощи электронной образовательной среды СОГУ при использовании ресурсов ЭБС, при проведении 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 студентов;
- 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 исследовательских умений.

К видам самостоятельной работы при изучении данной дисциплины относятся: написание докладов, эссе, подготовка презентаций, самостоятельное изучение литературы по теме и составление по ней конспектов, работа со справочными материалами (терминологическими и иными словарями, энциклопедиями) и т.д.

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

Методические рекомендации по дисциплине прилагаются.

8. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, рубежной аттестации и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

Рабочая программа предусматривает проведение лекционных и практических занятий, а также следующие виды работ: самостоятельную работу студентов по подготовке устных сообщений, написанию докладов и эссе, подготовку презентаций и обсуждений по темам дисциплины - работу в активной и интерактивной формах.

Рабочая программа предполагает текущий и промежуточный контроль знаний.

Текущий контроль – это непрерывно осуществляемый мониторинг уровня усвоения знаний и формирования умений и навыков в течение семестра или учебного года. Текущий контроль знаний, умений и навыков студентов осуществляется в ходе учебных (аудиторных) занятий, проводимых по расписанию. Формами текущего контроля выступают опросы на семинарских и практических занятиях, а также короткие (до 15 мин.) задания, выполняемые студентами в начале лекции с целью проверки наличия знаний, необходимых для усвоения нового материала или в конце лекции для выяснения степени усвоения изложенного материала.

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

Контрольные задания (демоверсии) для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Упражнение 1. УК-3; УК-4; УК-5:

Прочитайте текст. Какие национальные особенности делового общения в нем отражены? Насколько описанная ситуация соответствует российским традициям? Наша семья жила тогда в Нью-Йорке... Мне было десять лет. Отец платил мне 50 центов в неделю за то, что я убирал со стола и по субботам чистил ботинки всем членам семьи — карманные деньги нужно было заработать. Но я хотел большего, и для этого следовало найти работу, поскольку на любую просьбу увеличить размер моего еженедельного пособия отец отвечал: «Деньги не растут на дереве, их надо зарабатывать». И я нанялся к Сэму, владельцу магазинчика за углом — стал разносчиком газет. Приходилось вставать в полшестого утра, чтобы успеть прийти к шести... К семи требовалось сдать Сэму пустую сумку. Однажды я проспал. Примчавшись в киоск, обнаружил, что Сэма нет, он сам пошел разносить газеты. Дождавшись его возвращения, стал извиняться: «Сэм, прости меня, у нас были гости, я поздно лег, что-то случилось с будильником...». Сэм похлопал меня по плечу и сказал: «Да не бери ты в голову, Билли! Нет проблем. Но когда в следующий раз проспай, лучше не приходи совсем. Понимаешь, тут есть паренек, он очень хочет на твое место. Эта работа ему очень нужна, понял?» Я понял. Сэм не стал ругать меня, читать нотации. Но он преподавал мне простой и ясный урок на всю жизнь: либо ты держишься на плаву, либо тонешь. (В. Познер. Урок взросления.)

Дополнительные вопросы

1. Объясните, почему этот текст представляет собой пример описания деловой коммуникации.
2. Почему Сэм не считал нужным объяснять ребенку, что нельзя нарушать нормы трудовой дисциплины?
3. Почему автор текста на всю жизнь запомнил этот случай? Неужели он больше никогда не опаздывал на работу?
4. Насколько Владимир Познер усвоил урок взросления, смог ли он в своей дальнейшей жизни «удержаться на плаву»?
5. В какой мере реплика Сэма соответствует нормам официально-делового стиля?
6. Многие считают, что нельзя платить ребенку за выполнение домашней работы, так как он должен выполнять ее просто из уважения к родителям. Какие еще аргументы можно привести против оплаты

домашней работы ребенка? Какие аргументы мог привести отец Билли, который платил сыну за мытье посуды и чистку обуви?

2) Подготовка краткого сообщения по результатам работы с литературой и источниками УК-3; УК-4; УК-5:

Для подготовки краткого сообщения студент использует предложенные преподавателем литературу и источники (см. п. 9) самостоятельно выявленный материал.

Объем сообщения – 5 минут (2-3 страницы текста). Работа должна состоять из частей 1) краткий анализ источника 2) основные цели автора(ов) источника 3) основные идеи, отраженные в источнике 4) краткие выводы.

Примерные темы кратких сообщений:

1. Структура социологического знания. Функции социологии как науки. Статус социологии в системе общественных наук. Соотношение социологии с другими общественными дисциплинами. Источниковедческая база и категориальный аппарат современной социологической науки. Структура и функции современной социологической науки. Макро и микро социология. Социология семьи. Социология личности. Социология культуры. Политическая социология. Социальная структура современного общества. Понятие социальной структуры. Теоретические подходы к анализу социальной структуры постсоветского общества. Трансформация социальной структуры в современном обществе. Основные этапы становления и развития социологии как науки. Социальные институты. Социальная стратификация. Методы проведения социологических исследований.

Оценка	Критерий оценки краткого сообщения
5	Содержание краткого сообщения соответствует освещаемому вопросу, тема полностью раскрыта, сообщение структурировано, даны правильные аргументированные ответы на уточняющие вопросы, демонстрируется высокий уровень участия в дискуссии.
4	Содержание краткого сообщения соответствует освещаемому вопросу, тема полностью раскрыта, даны правильные, аргументированные ответы на уточняющие вопросы, но имеются неточности, при этом сообщение не структурировано и демонстрируется средний уровень участия в дискуссии.
3	Содержание краткого сообщения 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, сообщение не структурировано, информация трудна для восприятия.
2	Содержание краткого сообщения 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, сообщение не структурировано, информация трудна для восприятия.

3) Примерная тематика докладов УК-3; УК-4; УК-5:

1. Роль памяти в успешной профессиональной деятельности.
 2. Значение внимания в повседневной жизни и профессиональной деятельности.
 3. Волевые черты характера и их значение в становлении профессиональной карьеры.
 4. Роль невербальных средств общения в профессиональной деятельности художника по костюму.
 5. Аргументация в процессе делового общения.
 6. Элементы делового этикета: представления и приветствия.
- (Правила представления в обществе. Титулирование, виды титулов. Представления на ра-

боте. Если вы представляетесь сами. Приветствия. Порядок представления. Формы представлений)

7. Этика в пластике.

(Невербальное общение. Правильная осанка и походка. Жесты и их значение. Межличностное пространство).

8. Установление контакта и эффект первого впечатления в процессе коммуникации, влияние стереотипов на первое впечатление.

9. Отношение личности к работе и его влияние на коммуникационный процесс.

10. Правила организации рабочего пространства художника по костюму для индивидуальной работы и профессионального общения.

11. Ваш стиль и культура в процессе общения, в том числе и культура делового общения.

12. Влияние психического состояния работников сферы обслуживания и посетителей на характер их взаимоотношений.

13. Методы предупреждения и способы защиты от стрессов в работе художника по костюму.

14. Основы и значение толерантности.

Критерии оценивания докладов:

За выполнение данного вида работы максимальное количество баллов составляет 5 баллов, из них:

Наименование критерия	Наименование показателей	Максимальное количество баллов
Степень раскрытия сущности проблемы	соответствие содержания темы доклада; полнота и глубина раскрытия основных понятий; знание и понимание проблемы, умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал; умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, основные положения; умение четко и обоснованно формулировать выводы; «трудозатратность» (объем изученной литературы, добросовестное отношение к анализу проблемы); самостоятельность, способность к определению собственной позиции по проблеме и к практической адаптации материала.	3
Ответы на уточняющие вопросы	ответ структурирован, даны правильные, аргументированные ответы на уточняющие вопросы, демонстрируется высокий уровень участия в дискуссии	1
Соблюдение требований по оформлению	точность в цитировании и указании источника текстового фрагмента, правильность, аккуратность оформления, соблюдение требований к объему доклада; грамотность культура изложение материала	1

4) Примерная тематика презентаций УК-3; УК-4; УК-5:

Способы воздействия партнеров друг на друга: заражение, внушение, убеждение, подражание.

2. Виды и формы делового общения. Деловая беседа, приемы влияния на партнера.

3. Речевые аспекты переговорного процесса.

4. Стили и особенности ведения деловых переговоров.
5. Культура речи делового человека. Тактика использования речевых средств.
6. Невербальные особенности делового общения.
7. Спор, дискуссия, полемика в процессе делового общения.
8. Конфликтные ситуации в деловом общении и способы их разрешения.
9. Имидж делового человека. Внешний вид, поведение.
10. Модели поведения и тактика общения в деловой сфере.
11. Детерминация поведения личности в деловом общении.
12. Этапы делового общения, особенности поведения на каждом из них.
13. Стратегии ведения переговоров, использование психологических и этических способов влияния на их процесс.
14. Деловое общение в рабочей группе. Модели поведения делового общения.
15. Социально-психологический климат коллектива и его влияние на деловые отношения.
16. Проблема лидерства и деловые отношения.
17. Стресс и его влияние на процесс делового общения.
18. Этика делового общения: общие принципы и образцы поведения.
19. Этикет и культура делового общения.
20. Правила общения по телефону.
21. Деловые совещания: подготовка, проведение, принятие решений.
22. Современные информационные технологии как средство повышения эффективности деловой коммуникации.
23. Презентация как вид делового общения.

Критерии оценивания презентаций:

За выполнение данного вида работы максимальное количество баллов составляет 5 баллов, из них:

Наименование критерия	Критерии оценивания			
	5	4	3	2
Содержание презентации	Четко сформулирована цель и раскрыта тема исследования. В краткой форме дана полная информация по теме и дан ответ на проблемный вопрос. Даны ссылки на используемые ресурсы.	Сформулирована цель и тема исследования. Частично изложена информация по теме и дан ответ на проблемный вопрос. Даны ссылки на используемые ресурсы.	Сформулирована цель и тема исследования. Содержание полностью не раскрыто. Информация по теме неточна. Проблема до конца не решена. Не даны ссылки на используемые ресурсы.	Не сформулирована цель и тема. Проблема не решена.
Дизайн презентации	Соблюдается единый стиль оформления. Презентация красочная и интересная. Ис-	Соблюдается единый стиль оформления. Слайды просты в понимании. Используются	Не соблюдается единый стиль оформления. Слайды просты в понимании. Эффекты и фон	Не соблюдается стиль оформления. Слайды просты в понимании.

	пользуются эффектами анимации, фон, фотографии. В презентации присутствуют авторские находки.	некоторые эффекты и фон.	не используется.	
Представление презентации	Автор хорошо владеет материалом по теме. Использует научную терминологию. Обладает навыками ораторского искусства. Полно и точно цитируется использованная литература	Автор владеет материалом по теме, но не смог заинтересовать аудиторию. Недостаточно цитируется литература.	Автор не показал компетентности в представлении презентации. Использованные факты не вызывают доверия. Недостаточно цитируется литература.	Представлены искаженные данные

Упражнение 5. ОК-5;

Объясните сущность и назначение следующих характеристик делового общения.

1. Регламентированность — подчинение установленным правилам и ограничению
2. Соответствие собеседников ролевому амплу (начальника, врача, милиционера).
3. Нормативность языковых средств.
 4. Повышенная ответственность участников делового общения за его результат.
 5. Повышенная роль этикета.

6) Примеры тестовых заданий по дисциплине УК-3; УК-4; УК-5:

Темы контрольной работы:

Из предложенных ответов на вопросы выберите наиболее подходящий и правильный ответ и отметьте его. Все ответы к предложенным вопросам одиночные.

1. Выбор и организация языковых средств, которые в определенной ситуации общения при соблюдении современных языковых норм и этики общения позволяют обеспечить наибольший эффект в достижении поставленных коммуникативных задач:

нормы речи
культура речи
деловой этикет
эстетика общения

2. Что из перечисленного не является аспектом культуры речи?

нормативный
коммуникативный
прагматический
этический

3. Нормы, которым должны следовать все носители литературного языка:

Кодифицированные нормы литературного языка
Модифицированные нормы литературного языка

синтаксические нормы литературного языка
систематизированные нормы литературного языка

4. Какой аспект культуры речи предполагает умение выбрать и организовать языковые средства?

нормативный
коммуникативный
прагматический
этический

5. Что из перечисленного не является признаком литературного языка?

Обязательность норм и их кодификация

Диалектическое единство книжной и разговорной лексики

Тесная связь с языком художественной литературы

Принадлежность к одной профессиональной или социальной группе

6. Разновидность общенародного языка, употребляемая в качестве средства общения между людьми, связанными тесной территориальной общностью:

социальный диалект
просторечие
территориальный диалект
литературный язык

7. Высшая форма существования национального языка, принимаемая его носителями за образцовую; обслуживает различные сферы человеческой деятельности, характеризуется обработанностью, нормированностью, наличием функциональных стилей:

социальный диалект
просторечие
территориальный диалект
литературный язык

8. Характерной чертой какого языкового стиля является штамп

разговорной речи
официально-делового
художественной литературы
публицистического

9. Особенности языковой нормы (3 варианта):

устойчивость и стабильность
толерантность
общераспространённость и общеобязательность
литературная традиция и авторитет источников

10. Какой вид литературной нормы регулирует выбор вариантов фонем?

Орфоэпические нормы
Акцентологические нормы
Словообразовательные нормы
Морфологические нормы

11. Какой вид литературной нормы регулирует выбор морфем, их размещение и соедине-

ние в составе нового слова?

Орфоэпические нормы

Акцентологические нормы

Словообразовательные нормы

Морфологические нормы

12. взаимодействие индивидов или социальных групп, заключающееся в непосредственном обмене деятельностью, навыками, умениями, опытом, информацией и удовлетворяющее потребности человека в контактах с другими людьми:

коммуникация

диалог

интеракция

общение

13. функция организации взаимодействия, т. е. определение вида деятельности, распределение обязанностей и контроль за их выполнением, влияние на настроение, поведение, убеждение партнера по общению

коммуникативная

интерактивная

перцептивная

14. установление взаимопонимания в процессе деятельности:

коммуникация

интеракция

перцепция

15. Основная единица коммуникации :

речевое событие

речевой контакт

речевая связь

диалог

16. Сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в служебной сфере:

деловая встреча

деловое общение

регламент

общение

17. К устным видам делового общения относятся:

монологические

диалогические

письменные

интервью

18. сколько элементов включает в себя модель вербального коммуникативного процесса?

3

4

5

6

19. Вопросы в общении, которые требуют какого-либо объяснения, задаются для получения дополнительных сведений, выяснения реальных мотивов:

"закрытые"

"открытые"

риторические

переломные

20. вопросы, которые удерживают беседу в строго установленном направлении или поднимают новые проблемы, переключают на другое:

"закрытые"

"открытые"

риторические

переломные

21. вопросы, которые не требуют ответа, их цель – вызвать новые вопросы, указать на нерешенные проблемы, обеспечить поддержку позиции говорящего путем молчаливого одобрения:

"закрытые"

"открытые"

риторические

переломные

22. Сколько процентов коммуникации в процессе взаимодействия людей осуществляется путем применения невербальных выражений

30-40%

40-50%

50-60%

60-80%

23. Какое расстояние используется для делового общения?

от 0 до 0,5 метров

от 0,5 до 1,2 метров

от 1,2 до 3,7 метров

более 3,7 метров

24. Сколько времени необходимо встречаться взглядом с коммуникантом

не менее 80-90 % времени контакта

не менее 60 – 70% времени контакта

не менее 70-80% времени контакта

25. Что из перечисленного относится к организационным документам:

устав

приказ

распоряжение

инструкция

Критерии оценивания:

Всего в тесте 25 вопросов. За каждый правильный ответ – 1 балл.

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

Форма промежуточного контроля – экзамен.

Проведение текущего и промежуточного контроля по дисциплине осуществляется в соответствии с Положением СОГУ.¹

БАЛЛЬНАЯ СТРУКТУРА ОЦЕНКИ

¹ Положение о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, магистратуры и специалитета в СОГУ.

Форма контроля	Макс. кол-во баллов
<i>Текущая оценка студента в течение 1-8 недели состоит из:</i>	25
• Выполнения заданий на практических занятиях	10
• Выполнения домашних заданий	5
• Самостоятельных работ	10
1-я рубежная письменная контрольная работа	25
<i>Текущая оценка студента в течение 10-15 недели состоит из:</i>	25
• Выполнения заданий на практических занятиях	10
• Выполнения домашних заданий	5
• Самостоятельных работ	10
2-я рубежная письменная контрольная работа	25
Итого	100

Методика формирования результирующей оценки²

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

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

От 0 до 25 баллов (рубежная аттестация) – тестирование в центре тестирования СОГУ или контрольная работа;

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

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

От 0 до 25 баллов (рубежная аттестация) – тестирование в центре тестирования СОГУ;

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

Промежуточный контроль:

Для экзамена:

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

Студенты, получившие в ходе текущего и рубежного контроля 56-100 баллов, автоматически получают «Экзамен».

Результирующая оценка складывается по соответствующей БРС формуле.

Шкала итоговой академической успеваемости студентов по дисциплине

Система оценок СОГУ		
Форма контроля	Сумма баллов	Название
Экзамен	86 - 100	отлично
	71-85	хорошо
	56-70	удовлетворительно
Зачёт	56-100	зачтено
	0-55	не зачтено

Зачет проводится в устной форме.

Критерии оценки

² В соответствии с Положением о БРС оценивания обучающихся очной формы по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата и специалитета в ФГБОУ ВО СОГУ (от 05.03.2018 г., пр. № 47)

- оценка «зачтено» выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, показал готовность к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала, способность к самосовершенствованию на основе традиционной нравственности, исчерпывающе, последовательно, логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами поиска необходимой информации в справочных и интернет-ресурсах, использует в ответе материал словарей, правильно и творчески строит диалогическую речь, владеет навыками говорения, письма, чтения и перевода с объема, необходимым для осуществления профессиональной деятельности;

- оценка «не зачтено» выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, не показал достаточной готовности к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала, способности к самосовершенствованию на основе традиционной нравственности, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические задания по проверке навыков говорения, чтения и перевода текста в объеме, необходимом для осуществления профессиональной деятельности.

Вопросы для подготовки к зачету УК-3; УК-4; УК-5:

1. Понятие и сущность общения в различных науках.
2. Сущность, структура, виды и функции общения.
3. Деловое общение, его виды и формы
4. Перцептивная сторона общения: первое впечатление, длительное общение.
5. Коммуникативная сторона общения
6. Интерактивная сторона общения
7. История ораторского искусства
8. История развития делового этикета в России.
9. Деловой разговор как основная форма деловой коммуникации.
10. Деловая беседа как основная форма деловой коммуникации.
11. Собеседование как частная форма деловой беседы.
12. Деловая беседа по телефону как основная форма деловой коммуникации.
13. Деловое совещание как основная форма деловой коммуникации.
14. Пресс-конференция как основная форма деловой коммуникации.
15. Деловые переговоры как основная форма деловой коммуникации.
16. Типичные модели поведения на переговорах.
17. Психологические особенности публичного выступления: подготовка к выступлению; начало и завершение выступления.
18. Презентация как основная форма деловой коммуникации.
19. Понятие и структура конфликта. Виды и причины конфликтов.
20. Разрешение конфликтов и стратегии поведения в конфликтных ситуациях.
21. Деловая дискуссия, полемика, спор и их психологические особенности.
22. Имидж делового человека.
23. Служебный этикет как унифицированная форма общения.
24. Визитная карточка – краткий информатор о деловом партнере.

25. Особенности этикета в международных переговорах.

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

«Минимальный	«Минимальный	«Средний уровень»	«Высокий уро-
Уровень сформированности компетенций			
уровень не достигнут» (менее 55 баллов)			
<u>Компетенции не сформированы.</u> Знания отсутствуют, умения и навыки не сформированы.	<u>Компетенции сформированы.</u> Сформированы базовые структуры знаний. Умения фрагментарны и носят репродуктивный характер. Демонстрируется низкий уровень самостоятельности практического навыка.	<u>Компетенции сформированы.</u> Знания обширные, системные. Умения носят репродуктивный характер, применяются к решению типовых заданий. Демонстрируется достаточный уровень самостоятельности устойчивого практического навыка.	<u>Компетенции сформированы.</u> 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			

<p>Обучающийся демонстрирует:</p> <ul style="list-style-type: none"> - существенные пробелы в знаниях учебного материала; - допускаются принципиальные ошибки при ответе на основные вопросы, отсутствует знание и понимание основных понятий и категорий; - непонимание сущности дополнительных вопросов в рамках заданий; - отсутствие умения выполнять практические задания, предусмотренные программой дисциплины; - отсутствие готовности (способности) к дискуссии и низкую степень кон- тактности. 	<p>Обучающийся демонстрирует:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 выполнить. 	<p>Обучающийся демонстрирует:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 	<p>Обучающийся демонстрирует:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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, а также дополнительные вопросы экзаменатора; - умение решать
		<p>литературой, рекомендованной программой дисциплины;</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие собственной обоснованной позиции по обсуждаемым вопросам. <p>Возможны незначительные оговорки и неточности в раскрытии отдельных положений вопросов, присутствует неуверенность в ответах.</p>	<p>практические задания;</p> <ul style="list-style-type: none"> - свободное использование в ответах на вопросы материалов рекомендованной основной и дополнительной литературы.
<p>Оценка «неудовлетворительно» / не зачтено</p>	<p>Оценка «удовлетворительно» / «зачтено»</p>	<p>Оценка «хорошо» / «зачтено»</p>	<p>Оценка «отлично» / «зачтено»</p>

9. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1. Антипов А.Г. Культура речевого общения : учебное пособие : [16] / под общ. ред. А.Г. Антипова ; отв. ред. Э.С. Денисова ; Кемеровский государственный университет, Кафедра стилистики и риторики. — Кемерово : Кемеровский госу- дарственный университет, 2014. — 382 с. : ил. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=278489>
2. Фатеева, И.М. Культура речи и деловое общение : учебное пособие /И.М. Фатеева ; Московская международная высшая школа бизнеса «МИРБИС» (Институт). — Москва : МИРБИС : Директ-Медиа, 2016. — 269 с. : ил. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=441404>
3. Яшин, Б.Л. Культура общения: теория и практика коммуникаций / Б.Л. Яшин. — Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2015. — 243 с. : ил. — Режим доступа: по под- писке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=429211>

б) дополнительная литература:

4. Грошев, И.В. Организационная культура : учебник / И.В. Грошев, А.А. Краснослободцев. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Юнити, 2015. — 535 с. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=119433>
5. Маженина, Е.А. Методология и методика социологических исследований: электронное учебное пособие / Е.А. Маженина, Т.Н. Протасова ; Кемеровский государственный университет, Кафедра социологических наук. — Кемерово : Кемеровский государственный университет, 2014. — 132 с. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=437477>
6. Боженкова, Р.К. Русский язык и культура речи : учебник : [16] / Р.К. Боженкова, Н.А. Боженкова, Н.Н. Романова. — Москва : ФЛИНТА, 2019. — 320 с. : ил., табл. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=603178>
7. Яшин, Б.Л. Культура общения: теория и практика коммуникаций: учебное посо- бие для учащихся высших учебных заведений : [16] / Б.Л. Яшин. — Изд. 2-е, стер. — Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2019. — 246 с. : ил., табл. — Режим дос- тупа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=575193>

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

- eLIBRARY.RU [Электронный ресурс]: научная электронная библиотека. — URL: <http://www.elibrary.ru>.
- База данных «ЭБС elibrary»: <http://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>.
- Справочная правовая система КонсультантПлюс. — URL: <http://www.consultant.ru/>.
- Информационно-правовой портал «Гарант». — URL: <http://www.garant.ru/>.
- Философский портал philosophy.ru <http://www.philosophy.ru>
- Цифровая библиотека по философии <http://filosof.historic.ru>
- Философская библиотека Средневековья <http://antology.rchgi.spb.ru/index.html>
- Библиотека портала Credo.ru <http://www.portal-credo.ru/site/?act=lib&id=197>
- Философия и атеизм <http://books.atheism.ru/>
- Тексты классической арабской философской мысли в русском переводе <http://smirnov.iphras.ru/win/teach/library.htm>
- Философия, психология, политика <http://www.magister.msk.ru/library/philos/>

10. Материально-техническое обеспечение дисциплины

<p>№ 403. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа: преподавательский стол; стул; столы обучающихся; стулья; кафедра; классная доска; набор демонстрационного оборудования (переносные проекционный экран и проектор), ноутбук, колонки, Комплекты лицензионного ежегодно обновляемого программного обеспечения (с указанием реквизитов подтверждающего документа): Windows 10 ProforWorkstations, (№ 4100072800 MicrosoftProducts (MP SA) от 04.2016г). Программное обеспечение 1С: Предприятие. Бухгалтерский Учет. Типовая конфигурация 8 сетевая версия (№ СД/108 от 29.08.2017 (максимум-софт) бессрочно), OfficeStandard 2016 (№ 4100072800 MicrosoftProducts (MP SA) от 04.2016г), Система поиска текстовых заимствований «Антиплагиат.ВУЗ» (№795 от 26.12.2020 (действителен до 30.12.2021г) с ЗАО «Анти-Плагат»).</p> <p>Перечень ПО в свободном доступе: WinRar, Sublimetext 3, GoogleChrome, YandexBrowser, OperaBrowser, Системауправлениябазами-данных MySQLFireBird; VisualStudioCode , BlendforVIsualStudio, VisualStudio 2019, OpenServer, CodeBlocks, Anaconda3, AndroidStudio ,</p>	<p>Российская Федерация, 362025, Республика Северная Осетия — Алания, г. Владикавказ, Ватутина/Церетели, д. 19/16, учебный корпус №10</p>
<p>PyCharm-community, Python 3.8.5.; KasperskyFree</p>	
<p>Ауд № 405. Учебная аудитория для занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, преподавательский стол; стул; столы обучающихся; стулья; кафедра; классная доска; Комплекты лицензионного ежегодно обновляемого программного обеспечения (с указанием реквизитов подтверждающего документа): Windows 10 ProforWorkstations, (№ 4100072800 MicrosoftProducts (MP SA) от 04.2016г). Программное обеспечение 1С: Предприятие. Бухгалтерский Учет. Типовая конфигурация 8 сетевая версия (№ СД/108 от 29.08.2017 (максимум-софт) бессрочно), OfficeStandard 2016 (№ 4100072800 MicrosoftProducts (MP SA) от 04.2016г), Система поиска текстовых заимствований «Антиплагиат.ВУЗ» (№795 от 26.12.2020 (действителен до 30.12.2021г) с ЗАО «Анти-Плагат»).</p> <p>Перечень ПО в свободном доступе: WinRar, Sublimetext 3, GoogleChrome, YandexBrowser, OperaBrowser, Системауправлениябазами-данных MySQLFireBird; VisualStudioCode , BlendforVIsualStudio, VisualStudio 2019, OpenServer, CodeBlocks, Anaconda3, AndroidStudio , PyCharm-community, Python 3.8.5.; KasperskyFree</p>	<p>Российская Федерация, 362025, Республика Северная Осетия — Алания, г. Владикавказ, Церетели/Ватутина, д. 19/16, учебный корпус №10</p>

<p>Лаборатории - компьютерные классы, ауд. №305 - компьютерные классы: преподавательский стол, преподавательский стул, столы обучающихся, стулья, классная доска, ПК обучающихся, программное обеспечение: Windows 10 Pro for Workstations, (№ 4100072800 Microsoft Products (MP SA) от 04.2016г). Программное обеспечение 1С: Предприятие. Бухгалтерский Учет. Типовая конфигурация 8 сетевая версия (№ СД/108 от 29.08.2017 (максимум-софт) бессрочно), Office Standard 2016 (№ 4100072800 Microsoft Products (MP SA) от 04.2016г), Система поиска текстовых заимствований «Антиплагиат. ВУЗ» (№795 от 26.12.2020 (действителен до 30.12.2021г) с ЗАО «Анти-Плагат»).</p> <p>Перечень ПО в свободном доступе: WinRar, Sublimetext 3, Google Chrome, Yandex Browser, Opera Browser, Система управления базами данных MySQL FireBird; Visual Studio Code, Blender for Visual Studio, Visual Studio 2019, Open Server, Code Blocks, Anaconda3, Android Studio, PyCharm-community, Python 3.8.5.; Kaspersky Free</p>	<p>Российская Федерация, 362025, Республика Северная Осетия — Алания, г. Владикавказ, Ватутина/Церетели, д. 19/16, учебный корпус №10</p>
<p>Помещения для самостоятельной работы: – компьютерные классы с доступом к ресурсам сети Интернет: преподавательский стол, преподавательский стул, столы обучающихся, стулья, классная доска, ПК обучающихся, программное обеспечение: Комплекты лицензионного ежегодно обновляемого программного обеспечения Windows 10 Pro for Workstations, (№ 4100072800 Microsoft Products (MP SA) от 04.2016г). Программное обеспечение 1С: Предприятие. Бухгалтерский Учет. Типовая конфигурация 8 сетевая версия (№ СД/108 от 29.08.2017 (максимум-софт) бессрочно), Office Standard 2016 (№ 4100072800 Microsoft Products (MP SA) от 04.2016г), Система поиска текстовых заимствований «Антиплагиат. ВУЗ» (№795 от 26.12.2020 (действителен до 30.12.2021г) с ЗАО «Анти-Плагат»).</p> <p>Перечень ПО в свободном доступе: WinRar, Sublimetext 3, GoogleCh-</p>	<p>Российская Федерация, 362025, Республика Северная Осетия — Алания, г. Владикавказ, Ватутина/Церетели, д. 19/16, учебный корпус №10</p>

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

№ п/п	Наименование	№ договора(лицензия)	Страна производитель
1	Windows 10 Enterprise	№ 4100072800 Microsoft Products (MP SA) от 04.2016г	США
2	Windows 10 Pro for Workstations	№ 4100072800 Microsoft Products (MP SA) от 04.2016г	США
3	Windows 8.1 Enterprise	№ 4100072800 Microsoft Products (MP SA) от 04.2016г	США
4	Windows 8.1 Professional	№ 4100072800 Microsoft Products (MP SA) от 04.2016г	США

	Windows 8 Enterprise	№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016г	США
	Windows 8 Professional	№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016г	США
	Windows 7 Enterprise	№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016г	США
	Windows 7 Professional	№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016г	США
	Office Standard 2016	№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016г	США
	Office Standard 2013	№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016г	США
	Office Standard 2010	№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016г	США
	Система тестирования SunravWEBClass	№468 от 03.12.2013 ИП Сунгатулин Р.Т.(бессрочно)	Россия
	Программное обеспечение 1С: Предприятие. Бухгалтерский Учет. Типовая конфигурация 8 сетевая версия	№ СД/108 от 29.08.2017 (максимум-софт) бессрочно	Россия
	Система компьютерной верстки MikTeX	Лицензия FSF/Debian (Свободное программное обеспечение) (бессрочно)	
	Kaspersky Endpoint Security	До 22.01.2024	Россия
	Программное обеспечение для редактирования химических формул IsisDraw	Свободное программное обеспечение (бессрочно)	США
	Программное обеспечение 1С: Предприятие 8.3 Управление торговлей	№ КП /108 от 29.08.2017 с ООО «Максимум» (бессрочно)	Россия

	Программное обеспечение 1С:зарплата и кадры гос.учреждения8	№СД./ №126., 01.07.2020г. «МАКСИМУМ-СОФТ» бессрочно	Россия
	Программноеобеспечение 1С:бюджет.	№СД/76 01.03.2017г. «максимум-софт» (бессрочно)	Россия
	Автоматизированная система «Управление – Деканат БРС»	Свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ №2015611830 от 06.02.2015г.(бессрочно)	СОГУ
	Программа для ЭВМ «Банк вопросов для контроля знаний»	Разработка СОГУ Свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ №2015611829 от 06.02.2015г. (бессрочно)	СОГУ
	VSDESK	№ 210406/01 от 06.04.2021г. ИП И,А.Сергеевич Тех.под. 07.04.2022	Россия
	«Галактика»	от 14.03.2022г (примернаядата)	Россия
	DIRECTUMRX – Система электронного документооборота	ООО Галактика ИТ договор № 120320/Д/А от 14.03.2022(примерная дата)	Россия
	Услуги связи (доступ к сети интернет)	ООО Алком № AL-0044 от 01.02.2022г -31.12.2022г	Россия
	MOODLE	Бесплатноероссийское	США (бесплатноеросси йское)
	«Галактика РУЗ»	Лицензиябессрочная Тех.сопровождениеот 14.03.2022 г	Россия
	Личныйкабинетабитуриента	Лицензиябессрочная Тех.сопровождениеот 14.03.2022 г	Россия
	Личныйкабинетстудента/сотрудника	Лицензиябессрочная Тех.сопровождениеот 14.03.2022 г	Россия

Электронная библиотека диссертации и авторефератов РГБ(ЭБД РГБ)	https://dvs.rsl.ru Требуется регистрация в библиотеке СОГУ	Россия
ЭБС "Университетская библиотека ONLINE"	https://biblioclub.ru Требуется регистрация в библиотеке СОГУ	Россия
ЭБС «Научная электронная библиотека eLibrary.ru»	http://elibrary.ru Требуется регистрация в библиотеке СОГУ	Россия
Универсальная баз данных EastView	https://dlib.eastview.com	США
ЭБС «Консультант студента» Студенческая электронная библиотека по медицинскому и фармацевтическому образованию, а также по естественным и точным наукам в целом.	http://www.studentlibrary.ru Требуется регистрация в библиотеке СОГУ	Россия
ЭБС «Юрайт» - образовательная среда, включающая виртуальный читальный зал учебников и учебных пособий от авторов из ведущих вузов России по всем направлениям и специальностям	www.biblio-online.ru Требуется регистрация в библиотеке СОГУ	Россия
КЭП (доменнаяндексе)	бесплатное	Россия
РусГард	бесплатное	Россия
ViPNet		Россия

11. Листобновления/актуализации
