

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

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Основы деловой коммуникации»

Направление подготовки 42.03.01
Реклама и связи с общественностью

Квалификация (степень) выпускника – бакалавр

Форма обучения – очная

Год начала подготовки - 2022

Утверждена в составе ОПОП.

Составитель: к.п.н., доцент Таутиева И.Х.

Владикавказ 2022

1. Структура и общая трудоемкость дисциплины

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

	Очная форма обучения
Курс	2
Семестр	3
Лекции	16
Практические занятия	16
Лабораторные занятия	-
Консультации	
Итого аудиторных занятий	32
Самостоятельная работа	40
Курсовая работа	-
Контрольные работы	-
Экзамен	-
Зачет	+
Общее количество часов	72

2. Цели освоения дисциплины

Целью освоения учебной дисциплины «Основы деловой коммуникации» является формирование коммуникативно-речевых компетенций в области деловой коммуникации, развитие умения оптимально использовать средства русского языка при устном и письменном деловом общении.

Задачи дисциплины - формирование целостной системы знаний:

- обучить осознанно применять речевые и неречевые средства в соответствии с функциональным стилем русского языка и коммуникативной ситуацией в деловом профессиональном общении;
- дать представление о ведении коммуникации в соответствии с коммуникативным намерением и коммуникативной ситуацией в профессиональной среде;
- продемонстрировать основные приемы эффективной деловой коммуникации в устной и письменной формах. - познакомить с правилами делового этикета.

3. Место дисциплины в структуре ОПОП бакалавриата

Б1.В.ДВ.03.02 Часть, формируемая участниками образовательных отношений

Дисциплина «Основы деловой коммуникации» относится к дисциплинам Блока 1 части, формируемой участниками образовательных отношений, **Б1.В.ДВ.03.02** (Дисциплина по выбору) и имеет логическую и содержательно-методическую взаимосвязь с дисциплинами ОПОП. Для изучения данной дисциплины необходимы знания и умения, приобретенные в результате освоения дисциплины «Современная коммуникативистика», «Основы рекламы и PR», «Основы теории коммуникации», «Речевая коммуникация в связях с общественностью».

Требования к профессиональной деятельности выпускника

В результате освоения дисциплины выпускник должен обладать следующими трудовыми функциями, предусмотренными профессиональным стандартом:

06.009 - «Специалист по продвижению и распространению продукции средств массовой информации». Обобщенная трудовая функция: «Организация распространения продукции СМИ».

Наименование вида профессиональной деятельности: «Организация продвижения и распространения продукции средств массовой информации (СМИ), включая печатные издания, телевизионные и радиопрограммы, сетевые издания».

Трудовые функции:

1 Реализация продукции СМИ Реализация
продукции СМИ

A/01.5

5

Трудовые действия	<p>Самостоятельный поиск событий, явлений, фактов как основы материала</p> <p>Согласование темы будущего материала с редакцией</p> <p>Получение задания и сбор информации по специализации, определяемой редакцией</p> <p>Изучение специфики и особенностей освещаемой темы</p> <p>Определение основной сюжетной линии будущего материала</p> <p>Составление графика работы для соблюдения сроков задания</p>
Необходимые умения	<p>Использовать современные информационно-коммуникационные технологии и специализированные программные продукты</p> <p>Находить и анализировать необходимую информацию</p> <p>Вести деловые переговоры, устанавливать деловые отношения с партнерами (клиентами)</p> <p>Составлять договоры поставки и иные договоры гражданско-правового характера, оформлять необходимую учетную и отчетную документацию</p>
Необходимые знания	<p>Основные нормы законодательства Российской Федерации, регламентирующего деятельность гражданское законодательство Российской Федерации</p> <p>Основные способы сбора, обработки, анализа и наглядного представления информации</p> <p>Ассортимент реализуемой продукции СМИ</p> <p>Утвержденные цены (тарифы) и порядок ценообразования при организации поставок продукции СМИ</p> <p>Корпоративные стандарты, регламенты и иные локальные нормативные акты, регламентирующие профессиональную деятельность</p> <p>Правила охраны труда, производственной санитарии и пожарной безопасности</p>

4. Требования к результатам освоения дисциплины

В результате изучения дисциплины обучающийся должен обладать следующими компетенциями:

Коды компетенций	Содержание компетенций
УК-4	- способен осуществлять деловую коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

Взаимосвязь планируемых результатов обучения по дисциплине с формируемыми компетенциями ОПОП

Коды компетенций ОПОП	Планируемые результаты обучения, соответствующие формируемым компетенциям ОПОП		
	<i>знать</i>	<i>уметь</i>	<i>владеть</i>
УК-4	- стиль делового общения на государственном языке РФ и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия; факторы улучшения коммуникации в организации, коммуникационные технологии в профессиональном взаимодействии; характеристики коммуникационных потоков; значение коммуникации в профессиональном взаимодействии; методы исследования коммуникативного потенциала личности; современные средства информационно-коммуникационных технологий.	- создавать на русском и иностранном языке письменные тексты научного и официально-делового стилей речи по профессиональным вопросам; исследовать информацию по управленческим коммуникациям; определять внутренние коммуникации в организации; производить редакторскую и корректорскую правку текстов научного и официально-делового стилей речи на русском и иностранном языке; владеть принципами формирования системы коммуникации; анализировать систему коммуникационных связей в организации.	Имеет опыт: - ведения деловой переписки на государственном языке РФ и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции; представления планов и результатов собственной и командной деятельности с использованием коммуникативных технологий; владеет технологией построения эффективной коммуникации в организации; передачей профессиональной информации в информационно-телекоммуникационных сетях; использованием современных средств информационно-коммуникационных технологий.

При проведении учебных занятий обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплин (модулей) в форме курсов, составленных на основе результатов научных исследований, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

5. Содержание и учебно-методическая карта дисциплины

Таблица 5.1

№ недели	Наименование тем (вопросов), изучаемых по данной дисциплине	Занятия		Самостоятельная работа студентов		Формы контроля	Количество баллов		Литература
		лек.	пр.	Содержание	Часы		min	max	
1	Особенности официально-делового стиля в русском языке.	2		История формирования и современное состояние официально-делового стиля русского языка.	2	Вопросы к рубежной контрольной работе		4	[1] , [2] [3]
2	Деловое общение и его основные принципы.		2	Стили общения: ритуальный, манипулятивный, гуманистический стили.	2	Вопросы к рубежной контрольной работе		3	[1], [2] [3]
3	Речевая самопрезентация в деловом общении.	2		Имидж, составляющие имиджа. Понятие вербального имиджа. Техники формирования вербального имиджа.	2	Вопросы к рубежной контрольной работе		3	[1] , [2] [3]
4	Диалогические жанры в деловом общении.		2	Средства речевого воздействия в условиях официально-делового стиля.	2	Вопросы к рубежной контрольной работе		3	[1], [2] [3]
5	Монологические жанры делового общения.	2		Правила делового протокола и дресс-кода;	2	Вопросы к рубежной контрольной работе		3	[1], [2] [3]
6	Этика и психология делового общения.		2	Особенности, виды, функции и средства невербальной коммуникации. Язык жестов и мимики.	2	Вопросы к рубежной контрольной работе		3	[1], [2] [3]
7	Лингвистическое сопровождение проектной деятельности в деловом общении.	2		Структура и особенности презентации проекта. Принципы презентационной речи.	2	Вопросы к рубежной контрольной работе		3	[1], [2] [3]
8	Межкультурный аспект устного делового общения.		2	Понятие этнориторики. Национальные особенности речевого этикета. Особенности невербального общения в разных странах.	2	Вопросы к рубежной контрольной работе		3	[1], [2] [3]

	1-я рубежная контрольная работа						0	25	
	Текущая работа студентов						0	25	
9	Особенности официально-деловой письменной речи.	2		Понятие, функции, классификации документов. Общие требования к структуре и содержанию делового документа.	4	Вопросы к рубежной контрольной работе		4	[1], [2] [3]
10	Личная документация.		2	Жанрово-стилевое своеобразие организационно-распорядительной документации. Языковые особенности организационно-распорядительных документов: договор, приказ.	4	Вопросы к рубежной контрольной работе		3	[1], [2] [3]
11	Служебные документы. Организационно-распорядительная документация.	2		Языковые особенности информационно-справочных документов: акт, справка, служебная записка, докладная записка, пресс-релиз.	4	Вопросы к рубежной контрольной работе		3	[1], [2] [3]
12	Служебные документы. Информационносправочная документация.		2	Характеристика особенностей коммерческих и некоммерческих писем: оферта, рекламация, отказ в претензии, запрос.	4	Вопросы к рубежной контрольной работе		3	[1], [2] [3]
13	Официальные письма.	2		Типы информационно психологического оружия.	2	Вопросы к рубежной контрольной работе		3	[1], [2] [3]
14	Электронная деловая коммуникация.		2	Этикет в электронной коммуникации.	2	Вопросы к рубежной контрольной работе		3	[1], [2] [3]
15	Реклама в письменном деловом общении.	2		Виды и особенности рекламно-информационных деловых писем. Структура и языковые особенности рекламно-информационного делового письма.	2	Вопросы к рубежной контрольной работе		3	[1], [2] [3]

16	Межкультурный аспект письменной деловой коммуникации.		2	Жанровые и стилевые различия в международной деловой переписке.	2	Вопросы к рубежной контрольной работе		3	[1], [2] [3]
	Письменная контрольная работа								
	Текущая работа студентов						0	25	
	Итого:	16	16		40				

Примечания:

1. Все виды учебной работы могут проводиться дистанционно на основании локальных нормативных актов.
2. 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

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. 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.

Самостоятельная работа обучающихся осуществляется на протяжении изучения всей дисциплины в соответствии с утвержденной в учебном плане трудоемкостью (для очной формы обучения 36 ч.) и состоит из:

- поиска и анализа литературы и электронных источников информации по заданной теме;
- выполнения заданий для самостоятельной работы в ЭИОС СОГУ;
- изучения теоретического материала для подготовки к практическим занятиям;
- подготовки к зачету.

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:

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

2. 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.).

План реферата характеризует его содержание и структуру. Он должен включать в себя: введение, где обосновывается актуальность проблемы, ставятся цель и задачи исследования; основная часть, в которой раскрывается содержание проблемы; заключение, где обобщаются выводы по теме и даются практические рекомендации.

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

4. 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.

5. Оформление реферата. При оформлении реферата рекомендуется придерживаться следующих правил: Следует писать лишь то, чем автор хочет выразить сущность проблемы, ее логику; Писать строго последовательно, логично, доказательно (по схеме: тезис - обоснование - вывод); Писать ярко, образно, живо, не только вскрывая 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, начиная с третьей страницы. 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 углублении 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.

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 по докладу. 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 проекта. Суть решаемой проблемы может быть представлена в виде схем, таблиц, диаграмм, графиков, фотографий, фрагментов фильмов и т.п. На теоретическую часть представления проекта 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 проекта целесообразно поместить на отдельном слайде. При этом не следует перечислять то, что было сделано, а лаконично изложить суть значимости проекта или полученных результатов исследования.

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

Методические указания по проведению практических занятий по дисциплине «Основы деловой коммуникации»

Дисциплина ««Основы деловой коммуникации» читается в течение 1 семестра по два часа в неделю.

Семинарские/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, разбирается каждый конкретный пример.

В начале практического занятия следует обратить внимание на теоретические вопросы по теме занятия. Первоначально идет опрос 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 взаимной взаимосвязи. Задаваемые вопросы должны быть короткими и максимально проявлять в студентах их сообразительность.

Устный опрос является одним из основных способов учета знаний студентов.

Различают фронтальный, индивидуальный и комбинированный опрос.

Фронтальный опрос проводится в форме беседы преподавателя с группой. Он

органически сочетается с повторением пройденного, являясь средством для закрепления знаний и умений. Его достоинство в том, что на активную умственную работу можно вовлечь всех студентов группы. Для этого вопросы должны допускать краткую форму ответа, быть лаконичными, логически взаимосвязанными друг с другом, даны в такой последовательности, чтобы ответы студентов в совокупности могли раскрыть содержание раздела, темы. С помощью фронтального опроса преподаватель имеет возможность проверить выполнение студентами домашнего задания, выяснить готовность группы к изучению нового материала, определить сформированность основных понятий, усвоение нового учебного материала, 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 студентов. 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.

Вопросы 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, попытаться объективности 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).

Методические рекомендации по использованию информационно-коммуникативных технологий обучения

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

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

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

Каждый вопрос предполагает несколько вариантов ответов, среди которых имеются абсолютно неверный, правильный и в большей или меньшей степени раскрывающий сущность вопроса. В процессе компьютерного тестирования задача студентов определяется как выбор правильного ответа из многообразия вариантов. В тестовых заданиях есть вопросы на соответствие. В процессе компьютерного тестирования, задача студента определяется как выбор правильного ответа из многообразия вариантов.

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

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

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

Виды контроля.

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 более или менее самостоятельным разделам - учебным модулям курса и проводится 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.

Темы и критерии оценивания самостоятельной работы

Тематика рефератов

1. Особенности официально-делового стиля в русском и английском языках.
2. Современное состояние официально-делового стиля русского языка.
3. Принципы эффективной коммуникации в деловом общении.
4. Речевая самопрезентация делового человека.
5. Язык жестов в деловой коммуникации.
6. Этика и этикет делового общения в разных странах мира.
7. Русская и зарубежная школа делового письма.
8. Электронная коммуникация в деловой сфере.
9. Рекламные жанры делового общения.
11. Язык коммерческой рекламы.
12. Причины коммуникативных неудач.
13. Культура речи и эффективность общения.
14. Compliments and criticism in business communication.
15. Как стать гением переговоров?
16. Язык современной документации.

Оценочный лист защиты рефератов (докладов)

Наименование показателя	Выявленные недостатки и замечания	Баллы
1. Качество исследовательской работы (реферата, экономического обзора)		
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 ИР		2
II. Качество доклада		
1. Соответствие содержания доклада содержанию работы		0,5
2. Выделение основной мысли работы		0,5
3. Качество изложения материала		0,5
Общая оценка за доклад		1,5
III. Ответы на дополнительные вопросы по содержанию работы		
Вопрос 1		0,5
Вопрос 2		0,5
Вопрос 3		0,5
Общая оценка за ответы на вопросы		1,5
Итоговая оценка за защиту		5

Перечень тем для подготовки презентаций

1. Виды деловых коммуникаций в организации.
2. Коммуникация как сотрудничество.
3. Коммуникация как конфликт.
4. Межкультурная коммуникация как основа организационного взаимодействия.
5. Коммуникация как конфликт интересов в управлении.
6. Особенности межличностной коммуникации.
7. Критерии коммуникационной компетентности
8. Речевое общение как способ коммуникации.
9. Формы вербальной коммуникации в управлении.
10. Стили вербальной коммуникации в практике управления.
11. Речевые особенности и идиомы в вербальных коммуникациях управления.
12. Экспрессивные средства коммуникации в управлении.
13. Кинесические средства коммуникации в управлении.

Критерии оценивания студента за подготовку презентации

Критерии/баллы	3	2	1

Содержание презентации	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.	Сформулирована цель и тема исследования. Содержание полностью не раскрыто. Информация по теме исследования неточна. Проблема до конца не решена. Не даны ссылки на используемые ресурсы.	Не сформулирована цель и тема исследования. Проблема не решена.
Дизайн презентации	Соблюдается единый стиль оформления. Презентация красочная и интересная. Используются эффекты анимации, фон, фотографии. В презентации присутствуют авторские находки.	Не соблюдается единый стиль оформления. Слайды просты в понимании. Эффекты и фон не используются.	Не соблюдается стиль оформления. Слайды просты в понимании.
Представление презентации	Автор хорошо владеет материалом по теме исследования. Использует научную терминологию. Обладает навыками ораторского искусства. Полно и точно цитируется использованная литература	Автор не показал компетентности в представлении презентации. Использованные факты не вызывают доверия. Недостаточно цитируется литература.	Представлены искаженные данные

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.

Балльная структура оценки

Форма контроля	Макс. кол-во баллов
Текущая оценка студента в течение 1-8 недель, в том числе:	25
- устный ответ	10
- выполнение заданий на практических занятиях	2
- самостоятельная работа	5
- реферат	5
- презентация	3
1-я рубежная письменная контрольная работа	25
Текущая оценка студента в течение 10-17 недель, в том числе:	25
- устный ответ	10

- выполнения заданий на практических занятиях	2
- самостоятельных работ	5
- реферат	5
- презентация	3
2-я рубежная письменная контрольная работа	25
Итого	100

Методика формирования результирующей оценки.

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

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

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

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:

Учебным планом по данной дисциплине предусмотрен зачет. За устный ответ на зачете студент получает 0-50 баллов. Студенты, получившие в ходе текущего и рубежного контроля 56-100 баллов автоматически получают «зачет».

Вопросы для подготовки к зачету по дисциплине

1. Понятие «деловая коммуникация», «коммуникативный процесс», «интеракция» и «перцепция».
2. Виды делового общения: основные характеристики и специфика.
3. Функции делового общения (перечислите и раскройте сущность).
4. Стили речи и их характеристика.
5. Коммуникативные барьеры и способы их преодоления.
6. Некорректные вопросы и уловки ухода от ответа на них. Прием Бумеранга.
7. Умение слушать делового партнера. Внутренние и внешние помехи слушания.
8. Вербальная коммуникация: специфика и основные характеристики.
9. Невербальная коммуникация: основные характеристики.
10. Понятие «конгруэнтность». Идентификация лжи.
11. Понятие «пресс-конференция» и «пресс-релиз».
12. Коммуникативная компетентность и способы ее идентификации.
13. Деловой разговор и деловая беседа: стратегии успеха.
14. Правила деловой беседы по телефону. Стратегия избегания ошибок.
15. Деловые совещания: процедура подготовки и проведения.
16. Полемика: основные сущностные характеристики. Деловая полемика.
17. Ораторское искусство: история зарождения и развития.
18. Публичная речь. Виды публичной речи.
19. Как произвести положительное впечатление на собеседника: основные секреты.
20. Презентация и ее основные виды. Самопрезентация.
21. Имидж делового человека: алгоритм формирования. Основные требования к имиджу.
22. Обучающие игры: основные характеристики и функции.
23. Основные виды обучающих игр.

24. Метод мозгового штурма. Процедура проведения и правила.
25. Метод синектики. Процедура проведения синектики.
26. Метод ассоциаций и креативный вопросник.
27. Организационные конфликты и способы управления ими.
28. Понятие критики. Критиканство, псевдокритика и позитивная критика
29. Критикующий прием «Lege Artis»: основные этапы и их характеристика.
30. Compliments в деловой коммуникации. Искусство говорить и принимать.

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

Уровень сформированности компетенций			
«Минимальный уровень не достигнут» (менее 55 баллов)	Минимальный уровень» (56-70 баллов)	«Средний уровень» (71-85 баллов)	«Высокий уровень» (86-100 баллов)
<p>Компетенции не сформированы.</p> <p>Знания отсутствуют, умения и навыки не сформированы.</p>	<p>«Компетенции сформированы.</p> <p>Сформированы базовые структуры знаний. Умения фрагментарны и носят репродуктивный характер. Демонстрируется низкий уровень самостоятельности практического навыка.</p>	<p>Компетенции сформированы.</p> <p>Знания обширные, системные. Умения носят репродуктивный характер, применяются к решению типовых заданий. Демонстрируется достаточный уровень самостоятельности устойчивого практического навыка.</p>	<p>Компетенции сформированы.</p> <p>Знания твердые, аргументированные, всесторонние. Умения успешно применяются к решению как типовых, так и нестандартных творческих заданий. Демонстрируется высокий уровень самостоятельности, высокая адаптивность практического навыка</p>
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 билета, отсутствует знание и понимание основных понятий и категорий; - непонимание сути дополнительных вопросов в рамках заданий билета; - отсутствие умения 	<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 	<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, 	<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;

задания, предусмотренные программой дисциплины; - отсутствие готовности (способности) к дискуссии и низкую степень контактности.	программой дисциплины; - умение без грубых ошибок решать практические задания, которые следует выполнить.	проблемы и тенденции развития; - правильные и конкретные, без грубых ошибок, ответы на поставленные вопросы; - умение решать практические задания, которые следует выполнить; - владение основной литературой, рекомендованной программой дисциплины; - наличие собственной обоснованной позиции по обсуждаемым вопросам. Возможны незначительные оговорки и неточности.	- способность устанавливать и объяснять связь практики и теории; - логически последовательные, содержательные, конкретные и исчерпывающие ответы на все задания билета, а также дополнительные вопросы экзаменатора; - умение решать практические задания; - свободное использование в ответах на вопросы материалов рекомендованной основной и дополнительной литературы.
Оценка «неудовлетворительно» /незачтено	Оценка «удовлетворительно»/ «зачтено»	Оценка «хорошо» / «зачтено»	Оценка «отлично» / «зачтено»

Примерные тестовые задания

1. Коммуникация это:
 - 1) способ общения и передачи информации от человека к человеку в виде устных и письменных сообщений, языка телодвижений и параметров речи
 - 2) специфический обмен информацией, процесс передачи эмоционального и интеллектуального содержания
2. Вербальные коммуникации:
 - 1) реализуются посредством устных и письменных сообщений
 - 2) осуществляются посредством языка телодвижений и параметров речи
3. Невербальные коммуникации:
 - 1) реализуются посредством устных и письменных сообщений
 - 2) осуществляются посредством языка телодвижений и параметров речи
4. Коммуникация в современных условиях является основой жизнеобеспечения каждой фирмы, организации, предприятия:
 - 1) да
 - 2) нет
5. Типы «коммуникаторов» в организации:

- 1) «сторож»
- 2) «лидер мнений»
- 3) «связной»
- 4) «проверяющий»
- 5) «пограничник»

6. К типу «коммуникатора» в организации «сторож» относится:

- 1) работник, контролирующий прохождение информации к другим работникам
- 2) работник, оказывающий влияние на мнения и поведение других работников
- 3) работник, служащий связующим звеном между различными группировками
- 4) работник, имеющий высокую степень связей с внешней средой

7. К типу «коммуникатора» в организации «лидер мнения» относится:

- 1) работник, контролирующий прохождение информации к другим работникам
- 2) работник, оказывающий влияние на мнения и поведение других работников
- 3) работник, служащий связующим звеном между различными группировками
- 4) работник, имеющий высокую степень связей с внешней средой

8. К типу «коммуникатора» в организации «связной» относится:

- 1) работник, контролирующий прохождение информации к другим работникам
- 2) работник, оказывающий влияние на мнения и поведение других работников
- 3) работник, служащий связующим звеном между различными группировками
- 4) работник, имеющий высокую степень связей с внешней средой

9. К типу «коммуникатора» в организации «пограничник» относится:

- 1) работник, контролирующий прохождение информации к другим работникам
- 2) работник, оказывающий влияние на мнения и поведение других работников
- 3) работник, служащий связующим звеном между различными группировками
- 4) работник, имеющий высокую степень связей с внешней средой

10. Наиболее важные цели интерактивных коммуникаций:

- 1) координация заданий
- 2) решение проблем
- 3) обмен информацией
- 4) разрешение конфликта

11. Межличностные коммуникации можно рассматривать как:

- 1) нисходящие процессы
- 2) восходящие процессы
- 3) горизонтальные процессы
- 4) интерактивные процессы

12. Восходящие коммуникации практически лишены директивности:

- 1) да
- 2) нет

13. Обмен информации по восходящей происходит в основном в форме:

- 1) отчетов
- 2) приказов
- 3) объяснительных записок

14. Для повышения эффективности восходящих коммуникаций используют следующие методы:

- 1) политика закрытых дверей
- 2) политика открытых дверей

- 3) консультации, опрос общественного мнения, собеседования с работниками, увольняющимися из организации
- 4) партисипативные методы
- 5) использование приемов активного слушания

15. Канал неформальных коммуникаций можно назвать каналом распространения слухов:

- 1) да
- 2) нет

9. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) нормативно-правовые документы

- 1 Закон РФ от 27.12.1991 N 2124-1 (ред. от 01.03.2020) "О средствах массовой информации": Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_1511/
- 2 Федеральный закон "О рекламе" от 13.03.2006 N 38-ФЗ (последняя редакция) Электронный ресурс]. http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_58968/
- 3 Федеральный закон от 01.06.2005 N 53-ФЗ (ред. от 05.05.2014) "О государственном языке Российской Федерации" Электронный ресурс]. http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_53749/
- 4 Федеральный закон от 5 апреля 2013 г. № 34-ФЗ "О внесении изменений в статью 4 Закона Российской Федерации "О средствах массовой информации" и статью 13.21 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях": [Электронный ресурс]. <http://www.garant.ru/news/538999/#ixzz6gA0E6feh>

б) основная литература:

1. Ломова, О.С. Деловое общение специалиста по рекламе : учебное пособие / О.С. Ломова ; ред. Л.М. Дмитриева. - Москва : Юнити, 2015. - 237 с. : табл. - (Азбука рекламы). - Режим доступа: по подписке. - URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114801> - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-01309-1. - Текст : электронный.
2. Науменко, Е.А. Деловые коммуникации: хрестоматия: [16+] / Е.А. Науменко; Тюменский государственный университет. - Тюмень: Тюменский государственный университет, 2016. - 281 с.: ил. - Режим доступа: по подписке. - URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=567456> - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-400-01202-0. - Текст: электронный.
3. Тренинг публичных выступлений: учебник / Е.В. Камнева, Ж.В. Коробанова, М.В. Полевая и др. ; под ред. Е.В. Камневой, М.В. Полевой, Ж.В. Коробановой ; Финансовый университет при Правительстве РФ. - Москва: Прометей, 2017. - 205 с. : табл. - Режим доступа: по подписке. - URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=494878> - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-907003-88-0. - Текст: электронный
4. Чудинов, А.П. Деловое общение: практикум: [16+] / А.П. Чудинов, Е.А. Нахимова. - Екатеринбург: Уральский государственный педагогический университет, 2012. - 154 с. - Режим доступа: по подписке. - URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=137760> - ISBN 978-5-7186-0499-3. - Текст: электронный.

в) дополнительная литература:

1. Мандель, Б.Р. Современная речевая коммуникация: исторические связи, теория, практика: учебное пособие для обучающихся в системе среднего профессионального образования: [12+] / Б.Р. Мандель. - Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2019. - 333 с.: ил. - Режим доступа: по подписке. - URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=499179> - ISBN 978-54475-9952-2. - DOI 10.23681/499179. - Текст: электронный.
2. Филиппова, О.А. Обучение эмоциональному речевому воздействию: учебное пособие / О.А. Филиппова. - 3-е изд., стер. - Москва: ФЛИНТА, 2017. - 143 с. - Режим доступа: по подписке. - URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114481> - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-9765-1230-6. - Текст: электронный.
3. Яшин, Б.Л. Культура общения: теория и практика коммуникаций: учебное пособие /

Б.Л. Яшин. - Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2019. - 243 с.: ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-4475-5689-1; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=429211>

г) современные профессиональные базы данных, информационные справочные системы, электронные образовательные ресурсы

Обеспечен доступ к современным профессиональным базам данных, информационным справочным и поисковым системам ((требуется регистрация в библиотеке СОГУ):

1. Электронная библиотека диссертации и авторефератов РГБ (ЭБД РГБ) (<https://dvs.rsl.ru>).
2. ЭБС «Университетская библиотека online» (<https://biblioclub.ru>).
3. ЭБС «Научная электронная библиотека eLibrary.ru» (<http://elibrary.ru>).
4. Универсальная баз данных East View (<https://dlib.eastview.com>). Логин: Khetagurov; Пароль: Khetagurov
5. ЭБС «Консультант студента». <http://www.studentlibrary.ru>
6. 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)
7. Информационно-правовой портал «Гарант» (<http://www.garant.ru/>).
8. Справочная правовая система Консультант Плюс (<http://www.consultant.ru/>).

д) рекомендуемые интернет-адреса:

1. <https://fipi.ru/>
2. <http://www.slovari.ru/start.aspx?s=0&p=3050>

10. Материально-техническое оснащение дисциплины

Учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), выполнения контрольных работ, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также самостоятельной работы обучающихся: стол преподавательский, стул преподавательский, парты аудиторные, кафедра, интерактивная доска, доска, ноутбук, колонки, учебно - наглядные пособия. программное обеспечение:

1. Windows 10 Enterprise - договор No 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016 г.
 2. Система тестирования Sunrav WEB Class - договор No468 от 03.12.2013 ИП Сунгатулин Р.Т.(бессрочно)
 3. Антивирусное программное обеспечение Kaspersky Total Security - договор No17E0-180222-130819-587-185 от 26.02. 2018 до 14.03.2019.
 4. Программа для ЭВМ «Банк вопросов для контроля знаний» Разработка СОГУ Свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ - договор N 2015611829 от 06.02.2015(бессрочно)
- Российская Федерация. 362025, Республика Северная Осетия-Алания, город Владикавказ, улица Ватутина, дом 44-46 Учебный корпус №2 Ауд. 107., ауд. 208.

Компьютерный класс: стол преподавательский, стул преподавательский, парты аудиторные, компьютерные столы, компьютеры, аудиосистема, микрофон, сетевое подключение, доска программное обеспечение:

1. Windows 10 Enterprise - договор No 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016 г.
2. Система тестирования Sunrav WEB Class - договор No468 от 03.12.2013 ИП Сунгатулин Р.Т.(бессрочно)
3. Антивирусное программное обеспечение Kaspersky Total Security - договор No17E0-180222-130819-587-185 от 26.02. 2018 от 26.02. 2018 26.02. от 26.02. 2018 2018 от 26.02. 2018 до от 26.02. 2018 14.03.2019

4. Программа для ЭВМ «Банк вопросов для контроля знаний» Разработка СОГУ
Свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ - договор N 2015611829 от 06.02.2015(бессрочно)

Российская Федерация. 362025, Республика Северная Осетия-Алания, город Владикавказ, улица Ватутина, дом 44-46 Учебный корпус №2. Ауд. 208.

Библиотека, в том числе читальный зал: столы, стулья, ПК обучающихся программное обеспечение:

1. Windows 10 Enterprise - договор N 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016 г.

2. Антивирусное программное обеспечение Kaspersky Total Security - договор №17E0-180222-130819-587-185 от 26.02. 2018 от от 26.02. 2018 26.02. от 26.02. 2018 2018 от 26.02. 2018 до от 26.02. 2018 14.03.2019

1. [ЭБС «Университетская библиотека ONLINE»](#)

Договор №171-12,2019 от 10.02.2020 г. срок действия с 10.02.2020 г. по 31.12.2020 г.

2. [Электронная библиотека диссертаций и авторефератов РГБ.](#)

Договор №095/04/0130 от 01.07.2019 г. срок действия с 05.08.2019 г. по 05.11.19 г. В связи с пандемией доступ продлен до 1.12.2020 г.

3. [ЭБС «Научная электронная библиотека eLibrary.ru»](#). Лицензионное соглашение № 5051 от 02.09.2009 г. (бессрочное)

4. [ЭБС «Консультант студента»](#) .

Договор №208СЛ/01-2020 срок действия с 26.01.2020 г. по 26.02.2021 г.

5. База данных «ЭБС eLibrary». Договор № SU-20-12/2016-1 от 28.12.2016 г. Лицензионное соглашение № 4758 срок действия с 29.12.2016 г. по 28.12.2026 г.

6. [ЭБС «Юрайт» — образовательная среда, включающая виртуальный читальный зал учебников и учебных пособий от авторов из ведущих вузов России по всем направлениям и специальностям](#) .

Договор №32008816384 срок действия с 01.03.2020 г. по 28.02 2021 г.

Российская Федерация. 362025, Республика Северная Осетия-Алания, город Владикавказ, улица Церетели, 16.

11. Лист обновления/актуализации

Программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры от 3.06.2022 г., протокол № 11.

Программа одобрена на заседании совета факультета журналистики от «28» июня 2022 г., протокол № 6.