

*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  
«Современные бизнес - коммуникации»**

**Направление 38.03.02 МЕНЕДЖМЕНТ**

**Квалификация (степень) выпускника – бакалавр**

Владикавказ

2021

Программа составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом по направлению (специальности) 38.03.02 Менеджмент, утвержденным приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 12.08.20г. N 970, учебным планом подготовки бакалавра по направлению 38.03.02 Менеджмент, утвержденным Ученым советом ФГБОУ ВО «СОГУ» от 29.04.2021г. (протокол № 11)

Составитель А.Ш. Бегиева:

Рабочая программа обсуждена и утверждена на заседании кафедры Менеджмента, маркетинга и туризма

(протокол от « 12 » апреля 2021 г. № 6).

Одобрена советом факультета экономики и управления

(протокол от «15» апреля 2021г. № 7)

*Рабочая программа дисциплины принята в составе основной профессиональной образовательной программы решением ученого совета 29.04.2021, протокол № 11. Утверждена приказом СОГУ от 30.04.2021, № 106 .*

## 1. Структура и общая трудоемкость дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет - 3 зачётные единицы.(108 час.).

	Очная форма обучения
Курс	4
Семестр	7
Лекции	18
Практические занятия	34
Лабораторные занятия	-
Консультации	
Итого аудиторных занятий	52
Самостоятельная работа	56
Курсовая работа	-
Зачет	+
Экзамен	-
Общее количество часов	108 час.

## 2. Цели освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Современные бизнес - коммуникации» является изучение студентами теоретических основ современных деловых коммуникаций, обретение навыков осуществления эффективной деловой коммуникации, овладение методами и тактическими приемами рационального обеспечения своих интересов, а также навыками управления современными бизнес - коммуникациями.

## 3. Место дисциплины в структуре ОПОП:

Дисциплина «Современные бизнес - коммуникации» относится к дисциплинам Блока 1. вариативной части. Б1.В.ДВ.09.01, формируемой участниками образовательных отношений.

## 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):

- способностью осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде (УК-3),
- способностью осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке(ах) (УК-4),
- владеть навыками проектирования и внедрения кроссфункциональных процессов (административных регламентов) и системы процессного управления (ПК-4).

Взаимосвязь планируемых результатов обучения по дисциплине с формируемыми компетенциями ОПОП:

Компетенции		Планируемые результаты обучения, соответствующие формируемым компетенциям ОПОП	
Код	Формулировка	Знать:	Уметь:

УК-3	способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	методы управления бизнес-процессами, принципы системного анализа, основы построения имиджа и деловой репутации организации	соблюдать правила, нормы, основные принципы делового общения, выстраивать систему коммуникаций в организации
УК-4	способность осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	нормы устной и письменной речи, принятые в профессиональной среде,	вести деловую переписку на государственном языке РФ и/или иностранном языке
ПК-4	владеть навыками проектирования и внедрения кроссфункциональных процессов (административных регламентов) и системы процессного управления	основные методы проектирования и внедрения кроссфункциональных процессов (административных регламентов)	анализировать и применять на практике методы проектирования и внедрения кроссфункциональных процессов

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	Название темы	Занятия		Самостоятельная работа студентов		Форма контроля	Баллы		Литература
		Л.	Пр.	Содержание	Часы		min	max	
1-2	<b>I. Теоретические основы бизнес - коммуникаций</b> Основные понятия и категориальный аппарат коммуникаций. Классификация коммуникаций. Коммуникационный процесс	2	4	Коммуникационные барьеры и способы преодоления	6	Конспект			О – 1,2, Д-2
3-4	Основные характеристики делового общения. Функции, виды, средства делового общения. Структура общения	2	4	Авторитарный, демократичный, либеральный стили общения. Основные признаки стилей	6	Доклад			О-2,3 Д-1,2
5-6	<b>II. Устные вербальные бизнес - коммуникации</b> Речевая коммуникация: понятие, принципы речевого воздействия. Культура речи делового человека	2	4	Характеристика функциональных стилей речи	6	Ответы на вопросы 1 рубежа			О-3 Д-2,3
7-8	Организация деловой беседы. Функции, этапы проведение деловой беседы. Порядок завершения деловой беседы	2	4	Подготовительный этап деловой беседы	6	Работа на семинарах			О-2 Д-1,2
9-10	Организация и проведение деловых переговоров. Концептуальные подходы к проведению деловых переговоров. Основные методы ведения переговоров	2	4	Основные приемы аргументации при ведении переговоров	6	Доклад			О-2 Д-2,3

№ недели	Название темы	Занятия		Самостоятельная работа студентов		Форма контроля	Баллы		Литература
		Л.	Пр.	Содержание	Часы		min	max	
11-12	<b>III. Невербальные бизнес - коммуникации</b> Репрезентативные системы восприятия: визуальная, аудиальная, кинестическая. Основы графологии, кинесики	2	4	Закономерности проксемики. Основы такесики в современных бизнес - коммуникациях	6	Конспект			О-2, Д-1,3
13-14	Этикет в бизнес - коммуникациях. Основные понятия об этикете.	2	4	История возникновения этикета. Виды этикета	6	Доклад			О-1,2 Д-2,3
15-16	Имидж в бизнес - коммуникациях. Типы имиджей. Деловой гардероб мужчины. Деловой гардероб женщины	2	4	Формирование корпоративного имиджа	8	Работа на семинарах			О-1,2 Д-1,3
17-18	<b>IV. Современные письменные вербальные бизнес - коммуникации</b> Основные характеристики делового письма. Структура делового письма	2	2	Виды деловых писем: письмо - отказ, письмо – приглашение, письмо - просьба, сопроводительное письмо, письмо - запрос	6	Ответы на вопросы 2 рубежа			О-1,2 Д-3
	<b>ИТОГО</b>	<b>18</b>	<b>34</b>		<b>56</b>		<b>0</b>	<b>100</b>	

**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 и с использованием платформ дистанционного обучения.

## 6. Образовательные технологии

В соответствии с государственными образовательными стандартами высшего образования реализация учебного процесса должна предусматривать проведение занятий в интерактивных и активных формах. Внедрение этих форм обучения – одно из важнейших направлений совершенствования подготовки студентов в современном вузе. Цель – повышение эффективности образовательного процесса, достижение всеми обучающимися высоких результатов обучения.

Интерактивные формы проведения занятий предполагают обучение в сотрудничестве. Все участники образовательного процесса (преподаватель и студенты) взаимодействуют друг с другом, обмениваются информацией, совместно решают проблемы, моделируют ситуации. Суть использования активных и интерактивных форм проведения состоит в погружении студентов в реальную атмосферу делового сотрудничества по разрешению проблем, оптимальную для выработки навыков и качеств будущего специалиста.

Для решения воспитательных и учебных задач преподавателем могут быть использованы следующие интерактивные формы обучения.

**Традиционные лекции и практические (семинарские) занятия** с использованием современных интерактивных технологий.

**Лекция-диалог** – содержание подается через серию вопросов, на которые студент должен отвечать непосредственно в ходе лекции.

**Онлайн-семинар** – разновидность веб-конференции, проведение онлайн-встреч или презентаций через Интернет в режиме реального времени. Каждый из участников находится у своего компьютера (средства связи), а связь между ними поддерживается через Интернет посредством загружаемого приложения, установленного на компьютере каждого участника.

**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.).

**Творческое задание** составляет содержание (основу) любой интерактивной формы проведения занятия. Выполнение творческих заданий требует от студента воспроизведения полученной ранее информации в форме, определяемой преподавателем и требующей творческого подхода: 1) подборка примеров из практики; 2) подборка материала по определенной проблеме;

**Публичная презентация проекта** - самый эффективный способ донесения важной информации при публичных выступлениях. Слайд-презентации позволяют эффектно и наглядно представить содержание, выделить и проиллюстрировать сообщение.

**Интерактивная лекция** представляет собой выступление преподавателя перед аудиторией студентов с применением следующих интерактивных форм обучения:

1. управляемая дискуссия или беседа; 2. демонстрация слайдов или учебных фильмов; 3. мозговой штурм; 4. мотивационная речь и др.

**Разработка проекта** позволяет участникам мысленно выйти за пределы аудитории и составить проект своих действий по обсуждаемому вопросу. Участники могут обратиться за консультацией, дополнительной литературой в специализированные учреждения, библиотеки и т.д.

**Проблемное обучение** - поиск ответов на вопросы по теме.

## **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.

## **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, 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 занятиях с целью проверки наличия знаний, необходимых для усвоения нового материала или 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 такие контрольные мероприятия проводятся по графику.

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

Критерии оценивания представлены в таблице 8.1.

**Примеры тестовых заданий по дисциплине:**



## **Коммуникация –**

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

## **Выделяют два подхода к коммуникации:**

+механистический и деятельностный подходы  
гуманистический и патерналистский подходы  
бытовой и нравственно – этический подходы

## **Форма общения – коммуникативная:**

+предполагает обмен информацией, увязанной с конкретным поведением собеседника  
предполагает не просто обмен информацией: ее формирование, уточнение и развитие  
предполагает безмолвное восприятие внешних характеристик двух личностей

## **БАЛЛЬНАЯ СТРУКТУРА ОЦЕНКИ**

Форма контроля	Макс. кол-во баллов
Текущая оценка студента в течение 1 модуля состоит из:	20
• Выполнения заданий на практических занятиях	10
• Самостоятельная работа	10
1-я рубежная письменная контрольная работа	15
Текущая оценка студента в течение 2 модуля состоит из:	20
• Выполнения заданий на практических занятиях	10
• Самостоятельных работа	10
2-я рубежная письменная контрольная работа	15
Устный зачет	30
<b>Итого</b>	<b>100</b>

## **Методика формирования результирующей оценки.<sup>1</sup>**

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

**1-я рубежная аттестация – максимально 35 баллов; из них:**

От 0 до 15 баллов – тестирование в центре тестирования СОГУ;

От 0 до 20 баллов – активная работа за данный период на семинарских (практических) занятиях

**2-я рубежная аттестация – максимально 35 баллов; из них:**

От 0 до 15 баллов – тестирование в центре тестирования СОГУ;

От 0 до 20 баллов – активная работа за данный период на семинарских (практических) занятиях

Студенты, получившие в ходе текущего и рубежного контроля 50-70 баллов автоматически получают зачет.

Студенты, получившие в ходе текущего и рубежного контроля 20-50 баллов, для получения зачета по дисциплине сдают устный зачет в период проведения экзаменационной сессии по расписанию. За устный ответ на зачете студент получает 0-30 баллов, которые суммируются с баллами, полученными в ходе текущего и рубежного контроля. Студенты, набравшие в сумме текущего, рубежного контроля и устного зачета 50 и более баллов, получают зачет.

Студенты, получившие в ходе текущего и рубежного контроля менее 20 баллов, не допускаются

<sup>1 3</sup> В соответствии с Положением о БРС оценивания обучающихся очной формы по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата и специалитета в ФГБОУ ВО СОГУ (в действующей редакции)

до сдачи устного зачета, и сдают зачет в установленном порядке.

## Методика формирования результирующей оценки

Таблица 8.1

Этап	Форма контроля	Критерии оценивания			
1. Текущий контроль (max 20 баллов за 1 модуль)					
		4 балла	3 балла	2 балла	0–1 баллов
	Посещение занятий (max 4 б.)	Студент посетил более 85% занятий	Студент посетил 71–85% занятий	Студент посетил 56–70% занятий	Студент посетил менее 56% занятий
		11–13 баллов	8–10 баллов	6–7 баллов	0–5 баллов
	Текущая работа в течение модуля (max 13б.)	Студент активно работает на занятиях, превосходно выполняет все задания преподавателя.	Студент активно работает на занятиях, хорошо выполняет задания преподавателя.	Студент недостаточно активно работает на занятиях, удовлетворительно выполняет задания преподавателя.	Студент недостаточно активно работает на занятиях, неудовлетворительно выполняет задания преподавателя.
		3 балла	2 балла	1 балл	0 баллов
	Доклад, презентация (max 3б.) / опорный конспект (max 3б.)	Тема полностью раскрыта. Превосходное владение материалом. Высокий уровень самостоятельности, логичности, аргументированности. Превосходный стиль изложения.	Тема в основном раскрыта. Хорошее владение материалом. Средний уровень самостоятельности, логичности, аргументированности. Хороший стиль изложения.	Тема частично раскрыта. Удовлетворительное владение материалом. Низкий уровень самостоятельности, логичности, аргументированности. Удовлетворительный стиль изложения.	Тема не раскрыта. Неудовлетворительное владение материалом. Недостаточный уровень самостоятельности, логичности, аргументированности. Неудовлетворительный стиль изложения.
2. Рубежный контроль (15б. за 1 модуль)					
		13–15 баллов	10–12 балл	8–9 баллов	0–7 баллов
	Контрольная работа	Правильно выполнены все задания. Продемонстрирован высокий уровень владения материалом. Проявлены превосходные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Правильно выполнена большая часть заданий. Присутствуют незначительные ошибки. Продемонстрирован хороший уровень владения материалом. Проявлены средние способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Задания выполнены более чем наполовину. Присутствуют серьезные ошибки. Продемонстрирован удовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены низкие способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Задания выполнены менее чем наполовину. Продемонстрирован неудовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены недостаточные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.
3. Итоговый контроль по дисциплине					
		26–30 баллов	20–25 балла	15–19 баллов	0–14 баллов
	Экзамен / зачет	Дан полный, развернутый ответ на	Дан полный ответ на поставленный	Дан недостаточно полный ответ.	Не получены ответы по базовым вопросам

		поставленный вопрос. Ответ формулируется в терминах науки, изложен литературным языком, логичен, доказателен, демонстрирует авторскую позицию студента.	вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Но допущены незначительные ошибки, исправленные студентом с помощью «наводящих» вопросов преподавателя.	Студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Речевое оформление требует поправок, коррекции.	дисциплины или дан неполный ответ и допущены грубые ошибки. Речь неграмотная. Уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы дисциплины.
--	--	---	---	---	---

Студенты, получившие в ходе текущего и рубежного контроля 50-70 баллов, автоматически получают «Зачет» или оценку «удовлетворительно». Для получения более высокого балла («хорошо» или «отлично») студент обязан явиться на экзамен и сдавать экзамен по шкале от 0-30 баллов в дополнение к накопленным за семестр баллам.

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

Уровень сформированности компетенций			
«Минимальный уровень не достигнут» (менее 50 баллов)	«Минимальный уровень» (50-70 баллов)	«Средний уровень» (71-85 баллов)	«Высокий уровень» (86-100 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			
Обучающийся демонстрирует: - существенные пробелы в знаниях учебного материала; - допускаются принципиальные ошибки при ответе на	Обучающийся демонстрирует: - знания теоретического материала; - неполные ответы на основные вопросы, ошибки в ответе,	Обучающийся демонстрирует: - знание и понимание основных вопросов контролируемого объема программного материала; - твердые знания	Обучающийся демонстрирует: - глубокие, всесторонние и аргументированные знания программного материала; - полное понимание сущности и взаимосвязи

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

### Вопросы для подготовки к зачету:

1. Основные понятия и категориальный аппарат коммуникаций
2. Классификация коммуникаций
3. Структура коммуникационного процесса
4. Основные характеристики делового общения
5. Функции, виды, средства делового общения. Структура общения

6. Речевая коммуникация: понятие, принципы речевого воздействия. Культура речи делового человека
7. Организация деловой беседы
8. Функции, этапы проведения деловой беседы. Порядок завершения деловой беседы
9. Концептуальные подходы к проведению деловых переговоров. Партнерский подход
10. Концептуальные подходы к проведению деловых переговоров. Метод торга
11. Репрезентативные системы восприятия: визуальная, аудиальная, кинестическая.
- Основы графологии, тактики
12. Конструктивные и манипулятивные методы ведения переговоров
13. Этикет в современных бизнес - коммуникациях
14. История возникновения этикета
15. Имидж в деловых коммуникациях
16. Формирование позитивного имиджа
17. Персональный деловой имидж: структура и факторы формирования
18. Основные характеристики делового письма. Структура делового письма
19. Виды деловых писем
20. Конфликт. Стратегии разрешения конфликтов

## 9. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### а) основная литература:

1. Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации: учебник и практикум для вузов/ М. Б. Жернакова, И.А. Румянцева. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 370 с. — (Высшее образование).— ISBN978-5-534-00331-4. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450047> (дата обращения: 13.09.2020).
2. Спивак, В. А. Деловые коммуникации. Теория и практика: учебник для академического бакалавриата/ В. А. Спивак. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 460с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN978-5-9916-3684-1. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/426318> (дата обращения: 13.09.2020).
3. Коноваленко, М. Ю. Теория коммуникации: учебник для вузов/ М. Ю. Коноваленко, В. А. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 415 с.— (Высшее образование).— ISBN978-5-534-00428-1. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/449867> (дата обращения: 13.09.2020).

### б) дополнительная литература:

1. Бегиева А.Ш. Управление деловыми переговорами. СОГУ. Владикавказ, 2013.- 21с. (имеется в наличии на кафедре).
2. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения: учебное пособие для

вузов/ В.В. Собольников, Н. А. Костенко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 202 с. — (Высшее образование).— ISBN 978-5-534-06415-5. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/454622> (дата обращения: 13.09.2020).

3. *Собольников, В.В.* Невербальные средства коммуникации: учебное пособие для вузов/ В. В. Собольников.— 2-е изд., перераб. и доп.— Москва: Издательство Юрайт, 2020.— 164с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05922-9. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/454621> (дата обращения: 13.09.2020).

4. *Кашапов, М. М.* Основы конфликтологии: учебное пособие для академического бакалавриата/ М.М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019.— 116 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-07564-9. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/439041> (дата обращения: 13.09.2020).

5. *Охременко, И. В.* Конфликтология: учебное пособие для вузов/ И.В. Охременко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 154 с. — (Высшее образование).— ISBN 978-5-534-05147-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/454086> (дата обращения: 13.09.2020).

6. *Чернышова, Л. И.* Этика, культура и этикет делового общения: учебное пособие для академического бакалавриата / Л. И. Чернышова. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 161 с. — (Бакалавр. Академический курс. Модуль). — ISBN 978-5-534-02406-7. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/433774> (дата обращения: 13.09.2020).

7. *Митрошенков, О. А.* Деловое общение: эффективные переговоры: практическое пособие / О. А. Митрошенков. — 2-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 315 с.— (Профессиональная практика).— ISBN 978-5-534-10704-3. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/455770> (дата обращения: 13.09.2020).

8. *Колышкина, Т. Б.* Деловые коммуникации, документооборот и делопроизводство: учебное пособие для прикладного бакалавриата/ Т. Б. Колышкина, И. В. Шустина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 163 с. — (Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-534-07299-0. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/437256> (дата обращения: 13.09.2020).

**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>.

## **10. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Занятия по дисциплине проводятся в аудиториях, обеспеченных компьютерами, имеющими доступ к сети Интернет, интерактивными досками и мультимедийным оборудованием.

*Лицензионное программное обеспечение:*

1. Windows 10 Pro for Workstations, (№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016г);
2. Office Standard 2016 (№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016г);
3. Система поиска текстовых заимствований «Антиплагиат ВУЗ»;

*Перечень ПО в свободном доступе:*

1. KasperskyFree;
2. WinRar;
3. Google Chrome;
4. Yandex Browser;
5. OperaBrowser.