

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

**РАБОЧАЯ ПРОГРАМА ДИСЦИПЛИНЫ  
«Современные бизнес-коммуникации»**

**Направление 38.03.02 Менеджмент  
Профиль «Менеджмент»**

**Квалификация (степень) выпускника – бакалавр**

**Год начала подготовки – 2023  
Форма обучения – очная**

Утверждена в составе ОПОП.

Составители: к.э.н., доцент кафедры менеджмента, маркетинга и туризма Бегиева А.Ш.

Владикавказ 2023

## 1. Структура и общая трудоемкость дисциплины

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

	ОчнаяФормаобучени я
Курс	4
Семестр	7
Лекции	16
Практические занятия	16
Лабораторные занятия	-
Консультации	
Итого аудиторных занятий	32
Самостоятельная работа	76
Курсовая работа	-
Зачет	+
Экзамен	-
Общее количество часов	108 час.

## 2. Цели освоения дисциплины

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

## 3. Место дисциплины в структуре ОПОП:

Дисциплина «Современные бизнес-коммуникации» относится к дисциплинам Блок 1.Дисциплины (модули) . Часть, формируемая участниками образовательных отношений . Б1.В.ДВ.09.01.

## 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):

Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде (УК-3);

Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) (УК-4);

Владеет 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	

		<b>Знать:</b>	<b>Уметь</b>	<b>Владеть:</b>
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	основные условия эффективной командной работы для достижения поставленной цели, социально-психологические и другие аспекты управления трудовым и организационным поведением индивида	определять эффективность командной работы; вырабатывать командную стратегию, осуществлять взаимодействие с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом	опытом участия в командной работе, организацией и управлением командным взаимодействием в решении поставленных целей, способами и методами анализа и проектирования межличностных, групповых и организационных коммуникаций
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	основные понятия и категориальный аппарат коммуникаций, базовые принципы построения коммуникаций	осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах, использовать методы и навыки делового общения	основными технологиями эффективного делового взаимодействия, методами и навыками делового общения
ПК-4	Владеет навыками проектирования и внедрения кроссфункциональных процессов (административных регламентов) и системы процессного управления	теорию процессного управления, методы разработки и оптимизации процессов, методы проектирования функционально-ролевых моделей	регламентировать процессы подразделений и кросс-функциональные процессы в организации; организовывать взаимодействие заинтересованных сторон при разработке и совершенствовании процессов в организации	владеть навыками организации взаимодействия заинтересованных сторон при разработке и совершенствовании процессов в организации

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	Литература
		Л.	Пр.	Содержание	Часы		
1-2	<b>I. Теоретические основы деловых коммуникаций</b> Основные понятия и категориальный аппарат коммуникаций. Классификация коммуникаций. Коммуникационный процесс. Управление коммуникациями в команде. Кроссфункциональные процессы	2	2	Коммуникационные барьеры и способы преодоления. Характеристика групповых норм и правил. Ролевая дифференциация команды	10	Конспект	О – 1,2, Д-2
3-4	Основные характеристики делового общения. Функции, виды, средства делового общения. Структура общения	2	2	Авторитарный, демократичный, либеральный стили общения. Основные признаки стилей	8	Доклад	О-2,3 Д-1,2
5-6	<b>II. Устные вербальные деловые коммуникации</b> Речевая коммуникация: понятие, принципы речевого воздействия. Культура речи делового человека		2	Характеристика функциональных стилей речи	8	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	2	Подготовительный этап деловой беседы	8	Работа на семинарах	О-2 Д-1,2

№ недели	Название темы	Занятия		Самостоятельная работа студентов		Форма контроля	Литература
		Л.	Пр.	Содержание	Часы		
9-10	Организация и проведение деловых переговоров. Концептуальные подходы к проведению деловых переговоров. Основные методы ведения переговоров	2	2	Основные приемы аргументации при ведении переговоров	10	Доклад	О-2 Д-2,3
11-12	<b>III. Невербальные деловые коммуникации</b> Репрезентативные системы восприятия: визуальная, аудиальная, кинестическая. Основы графологии, кинесики	2	2	Закономерности проксемики. Основы такесики в деловых коммуникациях	10	Конспект	О-2, Д-1,3
13-14	Этикет в деловых коммуникациях. Основные понятия об этикете.	2		История возникновения этикета. Виды этикета	10	Доклад	О-1,2 Д-2,3
15-16	Имидж в деловых коммуникациях. Типы имиджей. Деловой гардероб мужчины. Деловой гардероб женщины	2	2	Формирование корпоративного имиджа	10	Работа на семинарах	О-1,2 Д-1,3
17-18	<b>IV. Письменные вербальные деловые коммуникации</b> Основные характеристики делового письма. Структура делового письма	2	2	Виды деловых писем: письмо - отказ, письмо – приглашение, письмо - просьба, сопроводительное письмо, письмо - запрос	10	Ответы на вопросы 2 рубежа	О-1,2 Д-3
	<b>ИТОГО</b>	<b>16</b>	<b>16</b>		<b>76</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.

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, 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**



№	Компетенция	Задания для диагностики сформированности компетенций	Ссылки
<b>Задания открытого типа</b>			
<b>Задания для диагностики развития теоретических знаний</b>			
1.	УК-4	Сущность понятия «деловая коммуникация»	Деловая коммуникация – есть любой вид общения, который происходит в рабочем пространстве и преследует профессиональные цели
2.	УК-4	Перечислите функции общения	Общие функции общения: контактная, информационная, побудительная, координирующая, перцептивная, эмотивная, статусная, преобразовательная и др.
3.	УК-4	Перечислите виды и средства общения	Виды общения: деловое общение, светское, межличностное, целевое, ритуальное, духовное, манипулятивное, примитивное и др. Средствами общения выступают вербальная и невербальная коммуникации
4.	УК-4	Назовите функции деловой беседы	Поиск новых направлений взаимодействия, обмен информацией, контроль над начатыми мероприятиями, поддержка деловых контактов на уровне компаний и др.
5.	УК-4	Концептуальные подходы к проведению деловых переговоров	Различают: партнерский подход, жесткий подход, позиционный торг, передачу инициативы другой стороне и др.
6.	УК-4	Перечислите основные методы аргументирования деловой беседы	Фундаментальный метод, метод сравнения, метод противоречия, метод извлечения выводов, метод видимой поддержки, метод опроса, метод игнорирования и др.
7.	УК-4	Определение понятия «этикет»	Этикет - свод правил, норм поведения человека в обществе
8.	УК-4	Перечислите виды этикета	Различают: дипломатический, гражданский, светский, воинский, деловой этикет и др.
9.	УК-4	Перечислите виды репрезентативной системы восприятия	Различают следующие виды репрезентативной системы: аудиальная, визуальная, кинестетическая, дигитальная и др.
10.	УК-4	Сущность невербальных аспектов общения	Особенностью невербального языка является то, что его проявление обусловлено импульсами подсознания. Отсутствие возможности подделать эти импульсы позволяет доверять языку невербалики больше, нежели

			вербальному каналу коммуникации
11.	<b>УК-4</b>	Закономерности кинесики, такесики	Кинесика изучает внешние проявления чувств и эмоций: жесты, мимику, пантомимику. Такесика изучает контакты собеседников, осуществляемые с помощью прикосновений
12.	<b>УК-4</b>	Сущность проксемики	Проксемика изучает пространственные потребности собеседников, отмечая разную дистанцию в общении представителей различных национальных культур
13.	<b>УК-4</b>	Перечислите виды деловых писем	Различают: письма - приглашения, письма – просьбы, письма - запросы, письма-благодарности, письма – отказы, гарантийные письма и др.
14.	<b>УК-3</b>	Понятие команды, командной работы	Командой является группа людей, объединенных общей целью и нормами взаимодействия. Командная работа подразумевает эффективное взаимодействие единомышленников, нацеленное на конкретный результат
15.	<b>УК-3</b>	Перечислите принципы формирования команды	Принципы: добровольность вхождения в команду, коллективное выполнение работы, коллективная ответственность
16.	<b>УК-3</b>	Перечислите основные подходы к формированию команды	Подходы: целеполагающий, межличностный, ролевой и проблемно-ориентированный и др.
17.	<b>УК-3</b>	Назовите стадии развития коллектива	Стадии: притирка, конфликт, эксперимент, решение проблем, формирование прочных связей
18.	<b>ПК-4</b>	Определение понятия «кроссфункциональные процессы»	Кроссфункциональные процессы, не ограничены функциональными рамками, т. е. пересекают границы функциональных подразделений
19.	<b>ПК-4</b>	Определение понятия «кроссфункциональные бизнес-процессы»	Кросс-функциональные бизнес - процессы объединяют сотрудников разных функциональных областей в рамках выполнения части работы. Это процессы, требующие для своего исполнения взаимодействия нескольких различных бизнес-функций, в отличие от сквозных бизнес-процессов, предполагающих последовательную передачу последних от подразделения к подразделению
20.	<b>ПК-4</b>	Стратегии и способы разрешения конфликтов	Стратегии: приспособление, уход от конфликтной

			ситуации (избегание), соперничество, компромисс, сотрудничество
21.	ПК-4	Сущность стратегии «приспособление»	Приспособление, как способ разрешения конфликта, есть осуществление соглашательской политики
22.	ПК-4	Сущность стратегии «сотрудничество»	Стратегия сотрудничества характеризуется высоким уровнем направленности, как на собственные интересы, так и на интересы соперника. Стратегия строится не только на основе баланса интересов, но и на признании ценности межличностных отношений
23.	ПК-4	Сущность стратегии «компромисс»	Компромиссная стратегия поведения характеризуется балансом интересов конфликтующих сторон на среднем уровне. Иначе ее можно назвать стратегией взаимной уступки
24.	ПК-4	Причина возникновения конфликтов в организации	Основные причины: распределение ресурсов, взаимосвязанность задач, различия в целях, ценностях, социальных характеристиках, неудовлетворительные коммуникации

#### Задания для диагностики развития практических умений и навыков

25.	УК-3, 4 ПК-4	<b>Вы (и еще несколько участников круиза) попали на необитаемый остров в результате кораблекрушения.</b> Составьте алгоритм действий из 10-12 пунктов. Проранжируйте алгоритм	1. Обеспечение безопасности жилища 2. Обеспечение водой и продовольствием 3. Выбор лидера и распределение обязанностей
26.	УК-4	<b>Два кандидата на одну вакансию.</b> Вы являетесь менеджером по персоналу в маленьком рекламном агентстве, которое специализируется на проведении рекламных компаний в сфере здравоохранения. Вам нужен новый художник-график, Вы остановились на двух высококвалифицированных кандидатах. Оба кандидата участвовали в собеседованиях и предложили отличные портфели идей, и Вам хотелось бы, чтобы у агентства хватило финансовых средств нанять обоих. Однако, в настоящий момент, агентству нужен только один новый дизайнер, и вы должны сообщить Ирине Александровне Зубковой, что не можете принять ее на работу. Ваша задача - написать И. А. Зубковой тактичное письмо, содержащее отказ. Вы могли бы отправить ей стандартный письменный отказ, который подготовлен для других, менее квалифицированных кандидатов, но поскольку Ирина произвела на вас хорошее впечатление, Вы готовите персональный ответ на ее заявку. Объясните ограниченность финансовых средств агентства и	

		<p>попытайтесь избежать клише, которые часто используют в письменных отказах.</p> <p><b>Уведомление - отказ в предоставлении отпуска во время студенческих каникул.</b> Вы являетесь руководителем маркета, в котором есть аптека, косметический салон, пекарня. Магазин расположен в студенческом городке, в этой связи Вы принимаете 20 человек (из которых 90% являются студентами колледжа) на неполный рабочий день. В прошлом году, в первый год работы, Вы столкнулись с серьезными проблемами с персоналом во время майских каникул.</p> <p>12 работников, которым вы предоставили недельный отпуск, не вернулась в положенный срок. 6 сотрудников уведомили Вас по телефону, находясь вне города. Остальные отправили смс - сообщения о невозможности своевременного прибытия на работу.</p> <p>В текущем году во избежание указанных проблем Вы решили отказать в предоставлении отпуска во время весенних каникул. Ваша задача — написать о своем решении письмо - отказ, адресованное всем работникам.</p> <p>Сформулируйте текст письма.</p>	
27.	УК-4	<p>Подготовьте и продемонстрируйте самопрезентацию (5 мин.) перед условным работодателем.</p>	<p>Приветствие, представление, краткая, конкретная, аргументированная, релевантная информация о Вас (достижениях), невербалика поддерживает вербальную информацию</p>

Критерии оценивания представлены в таблице 8.1.

### Примеры тестовых заданий по дисциплине (УК 3, 4, ПК 4):

#### УК-3 Тимбилдинг- это:

+действия по созданию и повышению эффективности работы команды  
 комплекс мероприятий, направленных на организацию комфортного совместного отдыха  
 процесс децентрализованного управления группой людей

#### УК-3 Функции тимлидера:

планирование, распоряительство, контроль  
 сплочение в команду, формирование цели, ее реализация  
 +контроль распределения прибыли

#### УК-3 Определение понятия «команда»:

+группа единомышленников, сплоченных общей целью, решающих общую задачу  
 группа людей, которые выполняют определенную работу за денежное вознаграждение  
 группа людей, объединенных общей мотивацией, но не имеющих общей цели

**УК-3 Основные категории этики:**

+добро и зло, благо, справедливость, долг, совесть  
 конгруэнтность, толерантность, эмпатия  
 образование, культура, воспитание

**УК 4 Коммуникация –**

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

**УК 4 Риторика изучает:**

взаимоотношения деловых партнеров  
 +речевую подачу информации  
 взаиморасположение деловых партнеров

**УК-3,4, ПК-4 Субъектом конфликта может выступать:**

конфликтное действие  
 +индивид, группа, социальный институт  
 предмет противоборства

**УК 4 Дипломатический этикет:**

+правила поведения дипломатов при контактах друг с другом на различных дипломатических приемах,  
 свод правил, норм поведения, принятых в гражданском обществе  
 нормы поведения, принятые между деловыми партнерами

**ПК-4 Кросс-функциональные бизнес-процессы:**

+предполагают взаимодействие нескольких различных бизнес-функций  
 последовательную передачу бизнес-процессов от подразделения к подразделению  
 параллельное выполнение бизнес-процессов внутри организации

**ПК-4 Свойства кросс-функциональных бизнес-процессов:**

+внезапность, спонтанность и неорганизованность возникновения  
 формализованность, рациональность  
 прямооточность, ритмичность

**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 (маx 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 (маx 3б.) / опорный конспект (маx3б.)	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.
<b>2. Рубежный контроль (15б. за 1 модуль)</b>					
		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.
<b>3. Итоговый контроль по дисциплине</b>					
		26–30 баллов	20–25 балла	15–19 баллов	0–14 баллов
	Экзамен/зачет	Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос. Ответ формулируется в терминах науки, изложен литературным языком, логичен, доказателен, демонстрирует авторскую позицию студента.	Дан полный ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Но допущены незначительные ошибки, исправленные	Дан недостаточно полный ответ. Студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Речевое оформление	Не получены ответы по базовым вопросам дисциплины или дан неполный ответ и допущены грубые ошибки. Речь неграмотная. Уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента не только

			студентом с помощью «наводящих» вопросов преподавателя.	требуется поправка, коррекции.	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

### **Вопросы для подготовки к зачету (УК-3, 4, ПК-4)**

#### **1. Основные понятия и категориальный аппарат коммуникаций (УК-4)**

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. Метод ведения переговоров. Метод двойного толкования
12. Метод ведения переговоров. Ультиматум
13. Метод ведения переговоров. Ложная расстановка акцентов в позиции
14. Метод ведения переговоров. Блоковая тактика
15. Репрезентативные системы восприятия: визуальная, аудиальная, кинестическая.
- Основы графологии, такесики
16. Конструктивные и манипулятивные методы ведения переговоров

#### **17. Социальная группа, ее структура (УК 3)**

18. Понятие малой группы
19. Основные характеристики коллектива
20. Формальные и неформальные коллективы
21. Внутренняя социально-психологическая структура
22. Социальная структура группы: статусно-ролевые отношения, профессионально-квалификационные характеристики и половозрастной состав
23. Схема ролевого поведения человека по Г. Олпорту
24. Особенности женской и мужской психологии
25. Отличия в работе: женских, мужских и смешанных команд
26. Социометрия и психологический климат коллектива
- 27. Способы обеспечения эффективной коммуникации (ПК-4)**
46. Кросс-функциональные бизнес-процессы: свойства и преимущества (ПК-4)
47. Сущность кросс-функциональной интеграции (ПК-4)

- 48.Способы повышения кросс-функционального взаимодействия (ПК-4)
- 49.Технология предупреждения конфликтов (ПК-4)
50. Стратегии и способы разрешения конфликтов (ПК-4)
- 51.Сущность стратегии «избегание конфликта» (ПК-4)
- 52.Сущность стратегии «сотрудничество» в рамках разрешения конфликта (ПК-4)
- 53.Сущность стратегии «компромисс» в рамках разрешения конфликта (ПК-4)
- 54.Сущность стратегии «приспособление» в рамках разрешения конфликта (ПК-4)
- 55.Причина возникновения конфликтов в организации (ПК-4)
- 56.Управление межличностными конфликтами (ПК-4)
- 57.Управление групповыми конфликтами (ПК-4)
- 58.Посредничество как способ урегулирования конфликта (ПК-4)
- 59.Этикет в деловых коммуникациях
- 60.История возникновения этикета
- 61.Имидж в деловых коммуникациях
- 62.Формирование позитивного имиджа
- 63.Особенности этикета в международных переговорах
- 64.Техники эффективных деловых коммуникаций, техники влияния
- 65.Персональный деловой имидж: структура и факторы формирования
- 66.Основные характеристики делового письма. Структура делового письма
- 67.Виды деловых писем
- 68.Содержание письма – отказа
- 69.Содержание письма – приглашения
- 70.Содержание гарантийного письма
- 71.Содержание благодарственного письма
- 72.Содержание письма – просьбы
- 73.Содержание письма - запроса
- 74.Служебная записка: этапы составления, виды и значение
- 75.Написание резюме: этапы составления
- 76.Основные этапы работы с документами
- 77.

**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>	<u>Компетенции сформированы.</u>	<u>Компетенции сформированы.</u>  Знания обширные, системные.	<u>Компетенции сформированы.</u>



Знания отсутствуют, умения и навыки не сформированы.	Сформированы базовые структуры знаний. Умения фрагментарны и носят репродуктивный характер. Демонстрируется низкий уровень самостоятельности практического навыка.	Умения носят репродуктивный характер, применяются к решению типовых заданий. Демонстрируется достаточный уровень самостоятельности устойчивого практического навыка.	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 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 контактности.	Обучающийся демонстрирует: - 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.	Обучающийся демонстрирует: - 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 литературой, рекомендованной программой дисциплины; - наличие собственной обоснованной позиции по обсуждаемым вопросам.	Обучающийся демонстрирует: - 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 практические задания; - свободное использование в ответах на вопросы материалов рекомендованной основной и
--	---	--	---

		Возможны незначительные оговорки и неточности в раскрытии отдельных положений вопросов, присутствует неуверенность в ответах.	дополнительной литературы.
<b>Оценка «неудовлетворительно» / не зачтено</b>	<b>Оценка «удовлетворительно» / «зачтено»</b>	<b>Оценка «хорошо» / «зачтено»</b>	<b>Оценка «отлично» / «зачтено»</b>

## **9. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

### **а) основная литература:**

1. *Дзялошинский, И.М.* Деловые коммуникации. Теория и практика: учебник для бакалавров/ И.М.Дзялошинский, М.А. Пильгун.— Москва: Издательство Юрайт, 2022.— 433с.— (Бакалавр. Академический курс).— ISBN 978-5-9916-3044-3. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/497799>

2. *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>

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>

4. *Спивак, В.А.* Деловые коммуникации. Теория и практика: учебник для вузов/ В.А.Спивак.— Москва: Издательство Юрайт, 2022.— 460с.— (Высшее образование).— ISBN 978-5-534-15321-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/488401>

5. *Таратухина, Ю.В.* Деловые и межкультурные коммуникации: учебник и практикум для вузов/ Ю.В.Таратухина, З.К. Авдеева.— Москва: Издательство Юрайт, 2022.— 324с.— (Высшее образование).— ISBN 978-5-534-02346-6. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/489264>

### **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>

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>

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>

5. *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>

6. *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>

**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. Kaspersky Free;
2. WinRAR;
3. Google Chrome;

4. Yandex Browser;
5. OperaBrowser.