

*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

«Теория и практика делового общения»

Направление подготовки 40.04.01 Юриспруденция

Направленность (профиль) «Гражданское право»

Квалификация (степень) выпускника магистр

Форма обучения – очная, заочная

Год начала подготовки - 2024

Утверждена в составе ОПОП.

Составитель: к.ю.н., доцент, доцент кафедры гражданского права и процесса
Ф. З. Джикаева

Владикавказ 2024 г.

1. Структура и общая трудоемкость дисциплины

1.1. Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы.

	Очная форма обучения	Заочная форма обучения
Курс	1	1
Семестр	1	1
Лекции	-	-
Практические (семинарские) занятия	36 часов	10 часов
Итого аудиторных занятий	36 часов	10 часов
Самостоятельная работа	72 часа	98 часов
Форма контроля		
зачет		
всего	108	108

2. Цели освоения дисциплины

Цель - формирование у обучающихся компетенций, необходимых для осуществления профессиональной деятельности по направлениям, определенным стандартом путем получения обучающимися знаний о деловом общении, развития практических умений и навыков эффективных коммуникаций.

Задачи:

- 1) расширение знаний обучающихся о нормах делового общения;
- 2) совершенствование навыков оформления письменного и устного профессионально ориентированного текста;
- 3) развитие умений аргументированно и конструктивно отстаивать свою позицию в академических и профессиональных дискуссиях;
- 4) овладение современными технологиями делового общения, культурой общения в профессиональной сфере.

3 Место дисциплины в структуре ОПОП магистратуры.

Дисциплина Б1.О.02 «Теория и практика делового общения» относится к обязательной части Блока 1 Дисциплины (модули) ОПОП.

4. Требования к результатам освоения дисциплины

(компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины)

В результате изучения дисциплины обучающийся должен обладать следующей компетенцией (результатами освоения образовательной программы):

Коды компетенций	Содержание компетенций
УК-5.	Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия
ОПК-6	Способен обеспечивать соблюдение принципов этики юриста, в том числе принимать меры по профилактике коррупции и пресечению коррупционных (иных) правонарушений

Результаты обучения, соотнесенные с установленными в программе магистратуры индикаторами достижения компетенций:

Код и наименование компетенции	Индикатор (индикаторы) достижения компетенции	Результаты обучения
УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	УК-5.1. Использует знания об историческом наследии и социокультурных традиций различных социальных групп, опирающиеся на знание этапов исторического развития России в контексте мировой истории и ряда культурных традиций мира, включая мировые религии, философские и этические учения	Знать: культурные особенности и традиции различных социальных групп, этапы исторического развития России, особенности мировых религий, основные философские и этические концепции.
		Уметь: использовать знания об историческом наследии и социокультурных традиций при взаимодействии с различными социальными группами.
		Владеть: способностью уважительно относиться к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России (включая основные события, основных исторических деятелей) в контексте мировой истории и ряда культурных традиций мира, включая мировые религии, философские и этические учения
	УК-5.2. Учитывает особенности межкультурного взаимодействия на основе использования основных философских идей и категорий, с учетом исторического развития и социально-этического контекста	Знать: основные закономерности исторического развития общества с учетом его культурного многообразия
		Уметь: толерантно воспринимать культурное многообразие общества в философском, историческом и социально-этическом контекстах
	УК-5.3. Находит способы преодоления коммуникативных барьеров при межкультурном взаимодействии, в том числе при конфликтной ситуации, придерживается принципов недискриминационного взаимодействия, определяет цели и задачи межкультурного профессионального взаимодействия в условиях различных этнических, религиозных ценностных систем	Владеть: способностью ориентироваться в культурном разнообразии общества и соблюдать этические нормы поведения.
		Знать: виды и типы коммуникативных барьеров в межкультурном взаимодействии, принципы толерантного отношения к культурным особенностям представителей различных этносов и конфессий Уметь: выявлять возможные причины коммуникативных барьеров в межкультурном взаимодействии, определять цели и задачи межкультурного профессионального взаимодействия в условиях различных этнических, религиозных ценностных систем Владеть: способностью находить оптимальные способы преодоления коммуникативных барьеров в межкультурном взаимодействии, в том числе при конфликтной ситуации, способностью придерживается принципов недискриминационного взаимодействия и толерантного восприятия культурных

		особенностей представителей различных этносов и конфессий.
ОПК-6. Способен обеспечивать соблюдение принципов этики юриста, в том числе принимать меры по профилактике коррупции и пресечению коррупционных (иных) правонарушений	ОПК-6.1. Способен соблюдать этику делового общения, использует техники переговоров и устных выступлений	Знать: этические основы юридической деятельности, различные техники переговоров и устных выступлений
		Уметь: формулировать требования к профессиональной деятельности юриста, вести переговоры с использованием специальных техник
		Владеть: навыками анализа документов, определяющих требования к профессиональной деятельности юриста, культурой ведения переговоров, дискуссий, публичных выступлений
	ОПК-6.2. Осуществляет комплексную проверку правовых актов на предмет коррупционных положений	Знать: правовые и организационные основы антикоррупционной экспертизы правовых актов
		Уметь: выявлять нормы, содержащие коррупциогенные факторы
		Владеть: навыками проведения антикоррупционной экспертизы правовых актов
	ОПК-6.3. Выявляет конфликт интересов	Знать: понятие и содержание конфликта интересов
		Уметь: принимать меры по предотвращению и урегулированию конфликта интересов
		Владеть: навыками предупреждения и урегулирования конфликта интересов

5. Содержание и учебно-методическая карта дисциплины

Номер недели	Наименование тем (вопросов), изучаемых по данной дисциплине	Занятия Практ		Самостоятельная работа	Часы		Формы контроля	литература
		ОФО	ЗФО		ОФО	ЗФО		
1	Тема 1. Основные характеристики делового общения. 1. Общение как инструмент деловой этики 2. Основные характеристики делового общения. 3. Общение как инструмент деловой этики 4. Коммуникация и коммуникативный процесс. 5. Общение как социально-психологическая категория: коммуникативный, интерактивный и перцептивный аспекты и механизмы.	4	2	Основные характеристики делового общения. Общение как инструмент деловой этики Коммуникация и коммуникативный процесс. Общение как социально-психологическая категория: коммуникативный, интерактивный и перцептивный аспекты и механизмы.	8	12	Текущий контроль: 1) опрос; 2) выполнение заданий 3) деловая игра	1-5
2	Тема 2. Вербальные и невербальные коммуникации. Их роль в оптимизации общения 1. Вербальные и невербальные коммуникации. Их роль в оптимизации общения 2. Язык как главный инструмент деловых коммуникаций. 3. Специфика языка делового общения. Язык, речь, сознание. 4. Способы вербального воздействия (убеждения и внушение). Психологические аспекты убеждения. Логические аспекты убеждения. 5. Внушение как явление и как технология.	4	2	Вербальные и невербальные коммуникации. Их роль в оптимизации общения Язык как главный инструмент деловых коммуникаций. Специфика языка делового общения. Язык, речь, сознание. Способы вербального воздействия (убеждения и внушение). Психологические аспекты убеждения. Логические аспекты убеждения. Внушение как явление и как технология. Законы организации информации. Системы получения и обработки информации, их языковое выражение. Основы деловой риторики. Ораторская речь: законы	8	12	Текущий контроль: 1) опрос; 2) выполнение заданий 3) деловая игра	1-5

				построения публичного выступления, принципы речевого воздействия и риторический инструментарий. Этика и приемы использования средств выразительности деловой речи. Культура речи делового человека. Публичное выступление как процесс. Подготовка публичного выступления. Техника публичного выступления. Этапы выступления. Язык и стиль публичного выступления.				
3	Тема 3. Структура делового общения. 1. Виды, структура, формы и функции делового общения. 2. Этапы делового общения. Стили и виды общения. 3. Эффекты общения. 4. Коммуникативные барьеры в общении. 5. Стратегии и тактики общения.	4	2	Виды, структура, формы и функции делового общения. Этапы делового общения. Стили и виды общения. Эффекты общения. Коммуникативные барьеры в общении. Стратегии и тактики общения. Средства общения. Деловой разговор и деловая беседа. Спор, дискуссия, полемика. Собеседование.	8	10	Текущий контроль: 1) опрос; 2) выполнение заданий 3) деловая игра	1-5
4	Тема 4. Личность в деловом общении. 1. Психологическая структура личности и практика делового общения. 2. Социальная роль психологической науки: проблемы освоения психологических подходов. 3. Психология и труд. 4. Экономическая, правовая, профессиональная психология. 5. Модели политической психологии: федеральные и региональные аспекты.	4	2	Социальная роль психологической науки: проблемы освоения психологических подходов. Психология и труд. Экономическая, правовая, профессиональная психология. Модели политической психологии: федеральные и региональные аспекты. Психологические детерминанты поведения личности в деловом общении. Макро- и микросреда в деловом общении. Архетипы и совесть как регулятор поведения личности.	8	10	Текущий контроль: 1) опрос; 2) деловая игра	1-5
5.	Тема 5. Деловые переговоры 1. Современные подходы	4	2	Современные подходы к организации эффективного переговорного процесса.	8	12	Текущий контроль: 1) опрос;	1-5

	к организации эффективного переговорного процесса. 2. Переговорный процесс как вид делового общения: характер, определение целей, организация. 3. Этапы и структурно-логическая схема переговорного процесса. 4. Специфика задач, решаемых на предпереговорной, переговорной и постпереговорной стадии.			Переговорный процесс как вид делового общения: характер, определение целей, организация. Этапы и структурно-логическая схема переговорного процесса. Специфика задач, решаемых на предпереговорной, переговорной и постпереговорной стадии. Методы и навыки ведения деловых переговоров. Этические и культурные компоненты современных переговорных технологий. Правила, помогающие убедить партнера по переговорам. Специфические правила и приемы ведения переговоров в экстремальных условиях. Предпосылки конструктивного разрешения споров и конфликтов, преодоление переговорных тупиков.			2) реферат 3) выполнение заданий	
6	Тема 6. Ссоры, конфликты, стрессы в деловом общении 1. Конфликт в деловом общении: диагностика и приемы управления. 2. Природа конфликта. 3. Источник и субъекты конфликта. Виды конфликтов. 4. Причины и поводы конфликтов. 5. Динамика конфликта.	4	-	Конфликт в деловом общении: диагностика и приемы управления. Природа конфликта. Источник и субъекты конфликта. Виды конфликтов. Причины и поводы конфликтов. Динамика конфликта. Конструктивные и деструктивные последствия конфликтов. Способы и пути предупреждения и разрешения конфликтов.	8	10	Текущий контроль: 1) опрос; 2) реферат	1-5
7	Тема 7. Руководитель-подчиненный. 1. Этика профессионального поведения руководителя 2. Искусство делового общения руководителя с подчиненными: выбор оптимальных решений. 3. Этические нормы	4	-	Искусство делового общения руководителя с подчиненными: выбор оптимальных решений. Этические нормы поведения руководителя и правила субординации. Межличностное деловое «пространство» руководителя: позитивные	8	10	Текущий контроль: 1) опрос; 2) реферат 3) выполнение заданий	1-5

	поведения руководителя и правила субординации.			и негативные приемы общения с подчиненными.				
8	Тема 8. Этика делового общения и этикет в деловом общении 1.Этика делового общения: универсальные этические и психологические нормы, принципы и закономерности. 2.Этические нормы общения 3.Этические проблемы и «вечные» моральные дилеммы деловой сферы. 4.Корпоративная мораль и правила этики делового общения.	4	-	Этика делового общения: универсальные этические и психологические нормы, принципы и закономерности. Этические нормы общения Этические проблемы и «вечные» моральные дилеммы деловой сферы. Корпоративная мораль и правила этики делового общения. Проблемы освоения системы современных норм и принципов делового общения в России. Деловые приемы как важная форма поддержания и развития деловых отношений.	8	10	Текущий контроль: 1) опрос; 2) деловая игра	1-5
9	Тема 9. Документационное обеспечение делового общения 1. Документирование юридической деятельности. 2. Перечень и характеристика типовых процессуальных документов. 3. Общие правила оформления документов. 4. Документирование делового общения в сфере юриспруденции.	4	-	Документирование юридической деятельности. Перечень и характеристика типовых процессуальных документов. Общие правила оформления документов. Документирование делового общения в сфере юриспруденции. Современные требования к написанию резюме: виды, структура, стиль.	8	12	Текущий контроль: 1) опрос; 2) деловая игра	1-5
	Итого: 108 ч.	36	10	Зачет 0ч.	72	98		

Примечания:

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

– В целях реализации индивидуального подхода к обучению студентов, осуществляющих учебный процесс по индивидуальной траектории в рамках индивидуального рабочего плана, изучение данной дисциплины может осуществляться через индивидуальные консультации преподавателя очно, в часы консультаций, по электронной почте, а также с использованием 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:

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

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

- технология электронного обучения (реализуется при помощи электронной образовательной среды СОГУ при использовании ресурсов ЭБС, при проведении автоматизированного тестирования и т. д.).

- реферат (доклад) – обучающийся готовит краткое сообщение по вопросу темы, оформляет работу в соответствии с требованиями и сдает ее преподавателю.

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;

- 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 и состоит из:

- поиска и анализа литературы и электронных источников информации по заданной теме;

- выполнения заданий для самостоятельной работы в ЭИОС СОГУ;

- изучения теоретического, правового и статистического материала для подготовки к семинарским занятиям;

- подготовки к экзамену.

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

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 обучающихся к научной деятельности.

Последовательность работы:

1. Выбор темы исследования. Тема реферата выбирается обучающимся 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 обучающимся при написании реферата. Данный список отражает самостоятельную творческую работу обучающегося, 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.

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

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

Устный опрос требует от преподавателя большой предварительной подготовки: тщательного отбора содержания, всестороннего продумывания вопросов, задач и примеров, которые будут предложены, путей активизации деятельности всех обучающихся группы в процессе проверки, создания на занятии деловой и доброжелательной обстановки.

Различают фронтальный, индивидуальный и комбинированный опрос.

Фронтальный опрос проводится в форме беседы преподавателя с группой.

Он органически сочетается с повторением пройденного, являясь средством для закрепления знаний и умений. Его достоинство в том, что на активную умственную работу можно вовлечь всех обучающихся группы. Для этого вопросы должны допускать краткую форму ответа, быть лаконичными, логически взаимосвязанными друг с другом, даны в такой последовательности, чтобы ответы обучающихся в совокупности могли раскрыть содержание раздела, темы. С помощью фронтального опроса преподаватель имеет возможность проверить выполнение обучающимися 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 обучающихся на вопрос, относящийся к изучаемому учебному материалу, поэтому он служит важным учебным средством развития речи, памяти, мышления обучающихся. Чтобы сделать такую проверку более глубокой, необходимо ставить перед обучающимися 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 обучающихся логически мыслить, сравнивать, анализировать, доказывать, подбирать убедительные примеры, устанавливать причинно-следственные связи, делать обоснованные выводы и этим способствовать объективному выявлению знаний обучающихся.

Вопросы обычно задают всей группе и после небольшой паузы, необходимой для того, чтобы обучающиеся поняли его и приготовились к ответу, вызывают для ответа конкретного обучающегося.

Письменная проверка наряду с устной является важнейшим методом контроля знаний, умений и навыков обучающихся. Однородность работ, выполняемых обучающимися, позволяет предъявлять ко всем одинаковые требования, попытаться объективность оценки результатов обучения. Применение этого метода дает возможность в наиболее короткий срок одновременно проверить усвоение учебного материала всеми обучающимися 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).

Для выполнения заданий необходимо ознакомление с рекомендованной литературой по дисциплине.

Методические рекомендации по подготовке к деловой игре

На первом этапе следует ознакомиться с целью игры и необходимой исходной информацией. Обучающиеся самостоятельно выбирают определенную проблему или конкретную ситуацию и по желанию формируют команды таким образом, чтобы это была творческая группа.

Второй этап – самостоятельная работа обучающихся в командах. Здесь активно используется практический опыт каждого участника, уточняются позиции и вырабатываются обобщающие выводы или решения. При коллективном обсуждении в командах необходимо, чтобы свою точку зрения имел возможность высказать каждый участник. Коллективное обсуждение проблемы позволяет выявить разные подходы к решению одной и той же проблемы или задачи. Очень важно использование принципа консенсуса, т.е. единогласное принятие общих решений, но не путем голосования, а на основе предварительного согласия. Однако это не означает, что кто-либо из участников и в этом случае не может выйти на коллективное обсуждение в общей группе со своей точкой зрения.

Третий этап – дискуссия в группе. Каждая команда докладывает свой вариант разрешения рассматриваемой проблемы. Участники других команд выступают в качестве оппонентов, задают вопросы, выступают с критическими замечаниями или в поддержку предоставленного проекта.

Возможны случаи, когда участники не формируются в команды, а распределяются по определенным ролям. В этих играх для решения проблемы прежде всего определяется состав действующих лиц и устанавливаются их задачи. Дискуссия идет с учетом определенных ролей.

Методические рекомендации по использованию информационно-коммуникативных технологий обучения

Для изучения материала дисциплины применяются аудиовизуальные (мультимедийные) технологии, которые не отрицают традиционные, проверенные временем методы преподавания, но, при этом, они повышают наглядность, информативность, оперативность в подаче информации, позволяют экономить время занятий.

Каждое практическое занятие имеет свою особую форму проведения, свою методологическую специфику, что позволяет развивать у обучающихся различные 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 обучающихся. При осмыслении содержания вопросов практического занятия преследуется цель соблюдать преемственность в профессиональном и в творческом развитии обучающихся.

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

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

Рабочая программа предусматривает проведение практических занятий, а также следующие виды работ: самостоятельную работу обучающихся по подготовке к опросу,

деловой игре, выполнению заданий, написанию рефератов и обсуждений по темам дисциплины - работу в активной и интерактивной формах.

Виды контроля.

Рабочая программа предполагает текущий и промежуточный (итоговый) контроль.

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 обучающихся осуществляется в ходе учебных (аудиторных) занятий, проводимых по расписанию. Формами текущего контроля выступают опросы на семинарских и практических занятиях, а также задания, выполняемые обучающимися с целью проверки наличия знаний, необходимых для усвоения нового материала или для выяснения степени усвоения изложенного материала, рефераты и деловая игра.

Темы и критерии оценивания самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Теория и практика делового общения»

Тематика рефератов (для формирования компетенций УК-5; ОПК-6)

1. Специфика деловой коммуникации в различных культурах.
2. Вербальные и невербальные средства общения и их функция в деловой коммуникации.
3. Взаимосвязь национальной ментальности и корпоративной культуры.
4. Межкультурные различия в деловой коммуникации.
5. Концепция межкультурных различий: теория ценностных ориентаций Клакхон и Стробека, теория ценностных конфигураций Парсонса.
6. Параметры межкультурных различий: теории Хофстеде, Тромпенаарса.
7. Теория Холла: высоко- и низко-контекстные культуры.
8. Восприятие времени в различных культурах: концепция Льюиса.
9. Техники ведения деловых переговоров.
10. Деловая беседа.
11. Деловой разговор.
12. Пресс-конференция: подготовка и проведение.
13. Деловое совещание.
14. Деловая дискуссия.

Критерии оценивания рефератов

Максимальная оценка за написание реферата – 5 «отлично».

Оценка «отлично» - выполнены все требования к написанию реферата, доклада: обозначена проблема и обоснована ее актуальность; сделан анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция; сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объем; соблюдены требования к внешнему оформлению.

Оценка «хорошо» - основные требования к реферату, докладу выполнены, но при этом допущены недочеты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объем реферата, доклада; имеются упущения в оформлении.

Оценка «удовлетворительно» - имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата, доклада; отсутствуют выводы.

Оценка «неудовлетворительно» - тема реферата, доклада не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы или реферат, доклад не представлен вовсе.

Примерные задания для самостоятельной работы обучающихся (УК-5; ОПК-6)

Задание 1.

Заполните таблицу

Название теории межличностного взаимодействия	Основная идея	Область применения/Пример из жизни, на котором можно продемонстрировать эту теорию/Ситуация, к которой применима эта теория

Задание 2. Заполните таблицу «Фазы делового общения». Приведите примеры конкретных действий, речевых штампов, слов, выражений, используемых собеседниками на каждой фазе деловой беседы.

Основное содержание фазы	Выражения, словосочетания, действия

Задание 3. Выберите три из интересующих Вас культур или стран. Составьте перечень основных элементов этики деловых отношений в зарубежных странах. Представьте материал в табличной форме:

Страна	Элементы этики деловых отношений	Ваши действия на деловой встрече

Критерии оценивания:

За выполнение данного вида самостоятельной работы максимальная оценка

«отлично»:

неудовлетворительно – задания не выполнены.

удовлетворительно – все задания выполнены с существенными ошибками.

хорошо – задания выполнены с незначительными ошибками.

отлично – задания выполнены верно

Примеры деловой игры (УК-5; ОПК-6)

Деловая игра «Публичные выступления»

Этап 1 Подготовительный. Подготовить выступление, предполагающее формулировку и обоснование в адрес руководителя предложений, оптимизирующих деятельность предприятия

Этап 2 Основной. Озвучивание выступлений. Ответы на вопросы

Деловая игра «Конференция»

Этап 1 Подготовительный

Обучающиеся разбиваются на 6 групп и готовят доклады и презентации на темы:
«Особенности ведения переговоров с европейцами: Англия, Франция, Германия»
«Основные характеристики этики делового общения в странах Востока: Япония, Индия, Китай»

Этап 2 Представление презентаций

Этап 3 Обсуждение

Деловая игра «Совещание»

Подготовьте сценарий ролевой игры «Совещание». Вам предлагается сыграть роль докладчика, которому поручено выступить на совещании. Цель совещания – принятие экономически обоснованных решений. Для обсуждения предлагаются следующие проблемы:

- проблема этичности рекламы на телевидении;
- проблема развития двухсторонней связи между организациями производящими шубы из натурального меха и обществом защиты животных;
- проблема формирования социальной рекламы детских домов.

Критерии оценивания:

Демонстрирует полное понимание обсуждаемой проблемы, высказывает собственное суждение по вопросу, аргументировано отвечает на вопросы участников, соблюдает регламент выступления	Отлично
Понимает суть рассматриваемой проблемы, может высказать типовое суждение по вопросу, отвечает на вопросы участников, однако выступление носит не аргументированный характер	Хорошо
Принимает участие в обсуждении, однако собственного мнения по вопросу не высказывает, либо высказывает мнение, не отличающееся от мнения других докладчиков	Удовлетворительно
Не принимает участия в обсуждении	Неудовлетворительно

Подготовка к итоговому контролю (промежуточному контролю) (зачету)

При подготовке к зачету необходимо повторить пройденный материал в соответствии с учебной программой, примерным перечнем вопросов. Рекомендуется использовать источники, указанные в списке учебно-методического обеспечения рабочей программы дисциплины, а также ресурсы электронно-библиотечных систем. При необходимости можно обратиться за консультацией к преподавателю.

Вопросы для подготовки к зачету (для формирования компетенций УК-5; ОПК-6)

1. Этические механизмы и принципы деловых отношений.
2. Сущность общения.
3. Структура общения (коммуникация, интеракция и перцепция).
4. Цели, содержание и средства общения.
5. Стили и виды общения.
6. Коммуникативные помехи и барьеры в деловом общении.
7. Коммуникативные барьеры в общении.
8. Способы вербального воздействия.
9. Деловая беседа (виды, цели, методы проведения).
10. Культура речи делового человека.
11. Манеры ведения разговора.
12. Понятие о невербальных средствах общения.
13. Цели и задачи невербального общения.
14. Природа конфликта и виды конфликтов.
15. Способы и пути предупреждения и разрешения конфликтов.
16. Психологические защитные механизмы личности.
17. Виды и формы, этапы делового общения.
18. Процесс подготовки и проведения деловых переговоров.

19. Этические нормы делового общения.
20. Этикет в деятельности делового человека.
21. Критерии этического уровня деловых отношений.
22. Невербальные коммуникации в структуре общения.
23. Правила поведения для конфликтогенных людей.
24. Стрессовые факторы делового общения.
25. Приемы выхода из стрессовых состояний и минимизации их последствий.
26. Психологические концепции структуры личности.
27. Этические императивы руководителя в отношениях с подчиненными.
28. Правила эффективности деловых отношений.
29. Гармония внутреннего содержания и внешнего облика делового человека.
30. История этикета и его виды. Специфика делового этикета.
31. Деловое совещание: методика и правила его подготовки и проведения.
32. Деловая критика: этические и технологические принципы, правила и приемы осуществления и восприятия.
33. Деловая репутация как важная нравственная ценность делового общения.
34. Стрессы: причины, источники, профилактика.
35. Психологические типы личности как фактор деловых коммуникаций.
36. Риторические законы и рекомендации о построении, правилах и приемах публичного выступления.
37. Правила подготовки и прочтения доклада, проведения деловой беседы.
38. Практика проведения деловых совещаний.
39. Презентация как вид коммуникативной деятельности, ее основные принципы.
40. Виды презентаций, психологические приемы, коммуникативные технологии их проведения.

Зачет проводится в устной форме.

Система оценивания по результатам промежуточного контроля осуществляется в соответствии с Положением СОГУ¹, а также с учетом требований и критериев, разработанных преподавателем по данной дисциплине.

Форма промежуточного контроля – зачет.

Методика оценивания ответа обучающегося на зачете по дисциплине «Теория и практика делового общения».

<i>Характеристика ответа</i>	<i>оценка</i>
Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показана совокупность осознанных знаний об объекте, проявляющаяся в свободном оперировании понятиями, умении выделить существенные и несущественные его признаки, причинно-следственные связи. Знание об объекте демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей. Ответ формулируется в терминах науки, изложен литературным языком, логичен, доказателен, демонстрирует авторскую позицию обучающегося.	зачтено
Дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Обучающийся	Не зачтено

¹ Положение о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, магистратуры и специалитета в СОГУ (в последней редакции от 08.07.20 г. Пр.№ 173)

не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Обучающийся может конкретизировать обобщенные знания, доказав на примерах их основные положения только с помощью преподавателя. Речевое оформление требует поправок, коррекции.	
---	--

9. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) Нормативные акты

1. "Конституция Российской Федерации" (принята всенародным голосованием 12.12.1993 с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01.07.2020);
2. "Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях" от 30.12.2001 N 195-ФЗ (в посл. ред.);

б) основная литература:

3. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для вузов / В. А. Спивак. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 460 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15321-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511179>
4. Деловые коммуникации. Теория и практика: учебник / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 433 с. — ISBN 978-5-9916-3044-3. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/497799>

в) дополнительная литература

5. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 319 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16604-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531364>

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

1. Информационно-правовой портал «Гарант» (<http://www.garant.ru/>).
2. Справочная правовая система КонсультантПлюс (<http://www.consultant.ru/>).
3. eLIBRARY.RU [Электронный ресурс]: научная электронная библиотека. — URL: <http://www.elibrary.ru>.
4. Издательство «Юрайт» [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система. — URL: <http://biblio-online.ru>.
5. Университетская библиотека online [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система. — URL: <http://www.biblioclub.ru>.
6. ЭБС "Консультант студента" (<https://www.studmedlib.ru>).
7. ГАС «Правосудие» [Электронный ресурс]: URL: <http://www.sudrf.ru>
8. Официальный сайт Правительства РФ [Электронный ресурс]: URL: <http://government.ru>
9. Официальный сайт Государственной думы Федерального Собрания РФ [Электронный ресурс]: URL: <http://duma.gov.ru>
10. Верховный суд Российской Федерации <http://www.vsrfr.ru/>
11. Генеральная прокуратура Российской Федерации <https://epp.genproc.gov.ru/web/gprf>

12. Федеральные арбитражные суды <http://arbitr.ru/>
13. Федеральная нотариальная палата <https://notariat.ru/ru-ru/>
14. Федеральная палата адвокатов Российской Федерации <https://fparf.ru/>
15. Сайт Федеральной антимонопольной службы <https://fas.gov.ru>
16. Электронная библиотека «Наука права» <https://naukaprava.ru>
17. Официальный интернет-портал правовой информации <http://pravo.gov.ru>
18. Правовой портал Минюста России «Нормативные правовые акты в Российской Федерации» <http://pravo.minjust.ru>
19. Электронная библиотека «Все о праве. Компас в мире юриспруденции» <http://www.allpravo.ru/library>
20. Юридический сайт об источниках права <https://www.istochnikiprava.ru/>
21. Федеральный правовой портал «Юридическая Россия» <http://window.edu.ru/resource/354/46354>
22. Цивилистика. РФ Интернет-портал о науке гражданского права <http://www.civilista.ru/>
23. Библиотека юридической литературы <http://pravo.eup.ru>
24. Библиотека юридических редкостей <http://oldlawbook.narod.ru/>
25. Юридический виртуальный клуб Ex -Jure. Библиотека юриста. Новости. Юридическая практика. Интерактив <http://ex-jure.ru/>
26. Профессиональные справочные системы «Кодекс» <https://kodeks.ru/>

д) программное обеспечение, ЭБС, профессиональные базы и Интернет-ресурсы:

- необходимый для обеспечения данной дисциплины комплект лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства, а также электронные библиотечные системы, с которыми у СОГУ имеется действующий договор:

№ п/п	Наименование	№ договора(лицензия)	Страна-производитель
1.	Windows 10 Enterprise	№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016г	США
2.	Windows 7 Professional	№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016г	США
3.	OfficeStandard 2016	№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016г	США
4.	Система тестирования SunravWEBClass	№468 от 03.12.2013 ИП Сунгатулин Р.Т.(бессрочно)	Россия
5.	KasperksyEndpoint Security	До 22.01.2024	Россия
6.	Система поиска текстовых заимствований «Антиплагиат.ВУЗ»	№ от 22.01.2023 (действителен до 22.01.2025) с ОАО «Анти-Плагат»	Россия
7.	Автоматизированная система «Управление –Деканат БРС»	Свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ №2015611830 от 06.02.2015г.(бессрочно)	СОГУ
8.	Программа для ЭВМ «Банк вопросов для контроля знаний»	Разработка СОГУ Свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ №2015611829 от 06.02.2015г. (бессрочно)	СОГУ

9.	Услуги связи (доступ к сети интернет)	ООО Алком № AL-0044 от 01.02.2022г -31.12.2022г	Россия
10	MOODLE	Бесплатное российское	США (бесплатное российское)
11	Личный кабинет студента/сотрудника	Лицензия бессрочная Тех.сопровождение от 14.03.2022 г	Россия
12	Электронная библиотека диссертации и авторефератов РГБ(ЭБД РГБ)	https://dvs.rsl.ru Требуется регистрация в библиотеке СОГУ	Россия
13	ЭБС"Университетская библиотека ONLINE"	https://biblioclub.ru Требуется регистрация в библиотеке СОГУ	Россия
14	ЭБС «Научная электронная библиотека eLibrary.ru»	http://elibrary.ru Требуется регистрация в библиотеке СОГУ	Россия
15	Универсальная баз данных EastView	https://dlib.eastview.com	США
16	ЭБС «Консультант студента» Студенческая электронная библиотека по медицинскому и фармацевтическому образованию, а также по естественным и точным наукам в целом.	http://www.studentlibrary.ru Требуется регистрация в библиотеке СОГУ	Россия
17	ЭБС «Юрайт» - образовательная среда, включающая виртуальный читальный зал учебников и учебных пособий от авторов из ведущих вузов России по всем направлениям и специальностям	www.biblio-online.ru Требуется регистрация в библиотеке СОГУ	Россия

10. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также самостоятельной работы обучающихся: преподавательский стол; стул; столы обучающихся; стулья; кафедра; классная доска, мультимедийный комплекс (проектор, экран), ноутбук, колонки, программное обеспечение: Adobe flash player 31; Adobe reader 10; Java 6.0; K-Lite Codec Pack; Win rar; Microsoft Office 10; Microsoft Visio 10; Microsoft Visual studio; Kaspersky Endpoint Security для бизнеса	362025, Республика Северная Осетия-Алания, город Владикавказ, улица Бутырина, д. 27, Учебный корпус № 5 Ауд. 36
--	--

<p>Библиотека, в том числе читальный зал: столы , стулья, ПК обучающихся, программное обеспечение: Adobe flash player 31; Adobe reader 10; Java 6.0; K-Lite Codec Pack; Win rar; Microsoft Office 10; Microsoft Visio 10; Microsoft Visual studio; Kaspersky Endpoint Security для бизнеса; Консультант плюс</p>	<p>362025, Республика Северная Осетия-Алания, город Владикавказ, улица Церетели, 16</p>
<p>Помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования</p>	<p>362025, Республика Северная Осетия-Алания, город Владикавказ, улица Ватутина/Церетели, д. 19/16. Учебный корпус № 10 Ауд. 811</p>