

МИНПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИИ
ДАГЕСТАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ

КАФЕДРА ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И ЭКОНОМИКИ



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.05 «Модуль по выбору 5»

Б1.В.ДВ.05.03 Деловое общение

(указывается шифр и наименование дисциплины по учебному плану)

**Направление подготовки 44.03.04 - Профессиональное обучение (по
отраслям)**

Профиль подготовки Экономика и управление

Квалификация (степень) выпускника бакалавр

Форма обучения: очная; заочная

Срок обучения: очно- 4г.; заочно -4,5 года

Форма обучения	Семестр	Трудоемкость	Виды учебной работы					Форма аттестации
			Лекции	Практ. занятия	Лабор. занятия	Промежуточный контроль	СРС	
очная	7	72	12	20			40	зач
заочная	7	72	4	4			64	зач

Махачкала

2023

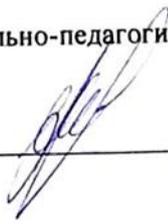
Автор (ы): Узарханова А.С. Рабочая программа дисциплины «Деловое общение». Махачкала, 2023. – 21 с.

Эксперт (ы): Алиев М.А., д.э.н., профессор кафедры социогуманитарных дисциплин ДГПУ

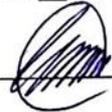
Программа утверждена на заседаниях:
кафедры информационных технологий и экономики
(протокол № ___ от _____ 2023г.)

и.о. зав. кафедрой _____  Р.А. Таибова

Ученого совета факультета профессионально-педагогического образования
(протокол № ___ от _____ 2023 г.)

Председатель совета _____  Ш.А. Магомедов

учебно-методического совета ДГПУ (протокол № ___ от «__» _____ 2023 г.)

Председатель УМС: _____  И.А. Дибиров

I. Цель и задачи дисциплины

Цель дисциплины - освоение студентами этических основ, форм и сфер делового общения с деловыми и официальными лицами и зарубежными (и общественными) партнерами в рамках делового протокола, этических норм, требований этикета, сложившихся на основе исторической практики и отчасти закрепленных в нормативных документах и международных конвенциях.

Задачи дисциплины:

- изучение этических основ делового общения и формирования современной деловой культуры;
- изучение теории и практики ведения деловых переговоров – их организации и подготовки, концептуальных подходов к ним;
- освоение психологии делового общения, тактических приемов на переговорах и техники аргументации, предотвращения конфликтных ситуаций;
- рассмотрение вопросов делового этикета, бизнес-протокола и атрибутов делового общения; изучение исторических аспектов развития делового протокола;
- анализ видов деловой переписки (включая и международную);
- теоретическое и практическое освоение методики организации и проведения деловых бесед, коммерческих переговоров, деловых совещаний, официальных приемов, брифингов, пресс-конференций и использования современных средств коммуникации;
- планирование, разработка и организация различных видов и форм делового взаимодействия в бизнесе.

II. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Деловое общение» входит в вариативную часть учебного плана по направлению «Профессиональное обучение» по выбору студента.

Изучение дисциплины базируется на компетенциях, сформированных ранее дисциплинами «Общая психология», «Общая и профессиональная педагогика», «Экономика», «Философия». Знания и умения, приобретенные в результате усвоения содержания дисциплины «Деловое общение», необходимы студентам для изучения учебного материала дисциплин «Методика воспитательной работы», «Имиджелогия», «Экономика образования», «Педагогические мастерство», выполнения заданий учебной и производственной практик, участия и организации воспитательной работы в вузе и организациях, где организована практика обучаемых.

III. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины «Деловое общение» направлен на формирование следующих компетенций:

ПК-17 Способен к экономическому образу мышления.

В результате изучения дисциплины студент должен

знать:

- этические основы делового общения и формирования современной деловой культуры;
- теории и практики ведения деловых переговоров – их организации и подготовки, концептуальных подходов к ним;
- психологию делового общения, тактических приемов на переговорах и техники аргументации, предотвращения конфликтных ситуаций;

- деловой этикет и атрибуты делового общения

- виды деловой переписки (включая и международную);

уметь:

- пользоваться современными методами социальной психологии в анализе профессионального взаимодействия и делового общения;

- четко различать порядок составления, оформления и хранения основных видов документов, функционирующих в сфере управления и делового общения;
- устанавливать контакт с собеседником и создавать атмосферу доверительного общения;
- эффективно слушать и организовывать обратную связь;
- психологически грамотно организовывать индивидуальную деятельность, межличностное и межгрупповое взаимодействие людей.

владеть:

- различными видами социально-психологического воздействия в процессе повседневного общения и взаимодействия с людьми;
- способами оформления организационно-распорядительной документации хозяйствующих субъектов в условиях отечественной бизнес-среды и за рубежом;
- методами профилактики и нейтрализации межличностных и межгрупповых конфликтов.

Таблица 1

IV. Объем дисциплины и виды учебной работы

Виды учебной нагрузки	Всего часов	
	ОЧНО	ЗАОЧНО
Общая трудоемкость (час)	72	72
Трудоемкость в зачетных единицах	2	2
Аудиторные занятия (всего)	32	8
в том числе:		
лекции	12	4
практические занятия	20	4
промежуточный контроль		
самостоятельная работа (всего)	40	64
Итоговая аттестация	Зачет	Зачет

V. Содержание дисциплины

Таблица 2

V.1. Содержание разделов дисциплины (по лекциям)

№ п/п	Раздел дисциплины	Содержание раздела
Модуль 1		
1.1.	Этика делового общения	Понятия «этика», «мораль». Этика в учении Конфуция, Сократа, Платона, Аристотеля. Принципы этики. "Десять заповедей". "Золотое правило" общения и нравственности. Оттенки этических норм (национальные, религиозные, классовые, социальных прослоек, профессиональные). Профессиональная этика. Этика и бизнес. Этика делового общения на различных уровнях. Деловая этика и ее специфика (предпринимательство – соревнование интеллектов, допускающее умолчание, хитрости, неожиданные ходы). Обязательность, ответственность и компетентность – главные составляющие деловой этики.
1.2.	Психология делового общения	Классификация общения. Взаимодействие.

		Коммуникация. Восприятие и понимание в процессе делового общения.
1.3.	Средства делового общения	Вербальные и невербальные средства общения. Жанры устной деловой речи. Классификация невербальных средств общения. Понятие успеха в деловом общении.
1.4.	Деловые переговоры	Стратегия переговоров. Особенности и участники переговоров. Подготовка к переговорам. Позиционный торг. Динамика переговоров. Тактические приемы переговоров. Итоги переговоров.
Модуль 2		
2.1.	Конфликты и их виды.	Конфликт и его структура. Виды конфликтов. Стратегия протекания.
2.2.	Разрешение конфликтов	Предпосылки возникновения конфликтов. Правила поведения. Методы разрешения конфликтов.
2.3.	Деловой этикет	Деловой этикет. Правила этикета. Внешний облик. Деловая переписка.
2.4.	Культура поведения делового человека	Деловая беседа. Деловой протокол. Визитная карточка. Культура телефонного общения.

Таблица 3

V.2. Тематический план изучения дисциплины

№ п/ п	Раздел программы	Виды учебной работы и их трудоемкость											
		Лекции из них практическая подготовка		Практическая работа из них практическая подготовка		Промежуточный контроль		Самостоятельная работа		Формируемые компетенции			
		очно	заочно	очно	заочно	очно	заочно	очно	заочно				
Модуль 1													
1.1	Этика делового общения	1		1		1					4	8	ПК-17
1.2	Психология делового общения	1				1	1				6	8	ПК-17
1.3	Средства делового общения	1				2	1		1		6	8	ПК-17
1.4	Деловые переговоры	1	1		1	2	1				6	8	ПК-17

	Промежуточный контроль													
Модуль 2														
2.1	Конфликты и их виды	1	1			2	1					6	8	ПК-17
2.2	Разрешение конфликтов	1	1	1	1	2	1	1					8	
2.3	Деловой этикет.	1				2	1					6	8	ПК-17
2.4	Культура поведения делового человека	1	1			2	1		1			6	8	ПК-17
	Промежуточный контроль													
	Итоговая аттестация													
	Итого	8	4	2	2	14	6	2	2			40	64	

Таблица 4

V.3. Темы практических занятий

№ п/п	Раздел программы	Тема практического занятия	Цель	Учебно-методические материалы	Результаты
Модуль 1					
1.1	Этика делового общения	Семинарское занятие № 1. Этика делового общения на различных уровнях.	1. Рассмотреть понятия «этика», «мораль» 2. Изучить специфику деловой этики	Рабочая программа, учебное пособие, электронные учебники Литература (5,7,11)	Усвоен понятийный аппарат дисциплины «Деловое общение». Студент знает главные составляющие ее деловой этики.
1.2	Психология делового общения	Семинарское занятие № 2. Классификация общения. Восприятие и понимание в процессе делового общения.	1. Уметь различать вербальные и невербальные средства общения 2. Изучить жанры устной и письменной деловой речи.	Рабочая программа, учебное пособие, электронные учебники Литература (1,3,5)	Изучены различные вербальные и невербальные средства общения

1.3	Средства делового общения	Семинарское занятие № 3. Вербальные и невербальные средства общения. Понятие успеха в деловом общении.	1. Изучить специфику средств делового общения 2. Выявить особенности делового общения	Рабочая программа, учебное пособие, электронные учебники Литература (5,7,11)	Изучена специфика делового общения
1.4	Деловые переговоры	Семинарское занятие № 4. Стратегия переговоров. Особенности и участники переговоров.	1. Изучить стратегию переговоров 3. Раскрыть особенности подготовки к деловым переговорам	Рабочая программа, учебное пособие, электронные учебники Литература (3,5,12)	Изучены стратегические и тактические приемы переговоров.
Модуль 2					
2.1	Конфликты и их виды	Семинарское занятие № 5. Конфликт и его структура. Виды конфликтов.	1. Раскрыть понятие «конфликт» и его структуру. 2. Выявить виды конфликтов и пути их разрешения.	Рабочая программа, учебное пособие, электронные учебники Литература (1,4)	Умение анализировать конфликтные ситуации и приемы выхода из них.
2.2	Разрешение конфликтов	Семинарское занятие № 6. Методы разрешения конфликтов.	1. Изучить методы разрешения конфликтов. 2. Охарактеризовать конфликтную ситуацию.	Рабочая программа, учебное пособие, электронные учебники Литература (5,7,11)	Умение разрешать конфликтные ситуации
2.3	Деловой этикет	Семинарское занятие № 7. Деловой этикет. Правила этикета.	1. Раскрыть специфику делового этикета. 2. Выявить особенности делового этикета в различных странах	Рабочая программа, учебное пособие, электронные учебники Литература (5,8)	Изучена специфика делового этикета.

2.4	Культура поведения делового человека	Семинарское занятие № 8. Деловая беседа. Деловой протокол.	1. проанализировать деловую ситуацию при телефонных переговорах. 2. Раскрыть специфику	Рабочая программа, учебное пособие, электронные учебники Литература (5,7,11)	Проанализировать деловую ситуацию при телефонных переговорах.
			деловой беседы высокопоставленного начальника.		

V.4. Самостоятельная работа студентов

Основные направления самостоятельной работы

- изучение литературы;
- подготовка к семинарам;
- выполнение творческих заданий;
- написание рефератов, тезисов, статей;
- работа с электронным учебно-методическим комплексом;
- подготовка к промежуточному и итоговому контролю знаний;
- решение экономических задач;
- анализ экономических ситуаций.

Темы рефератов

1. Условия и особенности развития деловой культуры в России и реклама.
2. Особенности российской бизнес-культуры и направления ее совершенствования.
3. Современные концепции ведения деловых переговоров и применяемые тактические приемы в рекламном бизнесе.
4. Психологические аспекты делового общения.
5. Национальные особенности этических норм и делового общения при переговорах.
6. Кросс-культурный анализ и деловое общение в переговорах в процессе разработки рекламных мероприятий.
7. Деловые переговоры при организации рекламной кампании и деловое общение.
8. Атрибуты делового общения, вопросы протокольного старшинства.
9. Этические аспекты и практика вручения подарков в деловом общении.
10. Особенности деловой переписки в рекламном деле.
11. Виды и особенности деловых приемов и презентаций и деловой этикет.
12. Деловое общение, презентации и реклама.
13. Деловая коммуникация в рекламной деятельности.
14. Письменная коммуникация в структуре делового общения.
15. Влияние имиджа на эффективность делового взаимодействия в сфере рекламы.
16. Эффективная презентация и деловой протокол.
17. Особенности составления официально-деловых текстов в рекламном бизнесе.
18. Социально-психологические проблемы деловых отношений в рекламной сфере.
19. Речь в межличностных, общественных и деловых отношениях.
20. Логические и психологические приемы полемики.
21. Коммуникация в организациях. Внутрикorporативные деловые отношения.

22. Особенности телефонной (электронной и т.д.) коммуникации и деловые отношения.

23. Управление деловыми конфликтами при работе с клиентами в рекламном бизнесе.

24. Факторы успеха в проведении делового совещания.

25. Речевые коммуникации в деловых переговорах.

26. Электронные средства коммуникации и их использование в деловом взаимодействии.

27. Культура речи и деловое общение.

Творческие задания

1. Заполните таблицу «Характеристика типов темперамента»
2. Организуйте прием "Коктейль"
3. Приведите примеры брендов. Попробуйте самостоятельно создать бренд и его рекламу.
4. Сравните рекламные послания периодических изданий.
5. Составьте Ваше резюме.

Учебные проекты

1. Имидж делового человека
2. Особенности делового этикета зарубежных стран
3. Невербальные средства делового общения
4. Порядок сервировки стола на деловых встречах и приемах
5. Типология конфликтов и пути их разрешения
6. Культура речи и деловое общение

Вопросы для самостоятельного изучения

Модуль 1

1. Понятия «этика», «общение», «деловое общение», «коммуникация».
2. Основные современные позиции по вопросу о соотношении этики и бизнеса, этики и рекламы.
3. Роль этики в деловом общении
4. Роль этикета и культуры поведения в рекламном бизнесе
5. Основные этические принципы общения, используемые при деловом взаимодействии.
6. Невербальные средства делового общения.
7. Характеристика основных функциональных стилей русского языка.
8. Диалог и монолог как формы устной речи при деловом общении.
9. Особенности письменной и устной формы речи в деловом общении
10. Понятие «культура речи» и основные критерии культуры речи.

Модуль 2

11. Имидж фирмы. Сущность корпоративной культуры.
12. Причины возникновения конфликтов.
13. Типология, основные стадии, методы предупреждения и разрешения конфликтов.
14. Правила делового этикета. Особенности делового этикета зарубежных стран.
15. Имидж делового человека и его составляющие.
16. Порядок сервировки стола на деловых встречах и приемах. Порядок рассадки за столом переговоров, на приемах, в автомобиле.
17. Особенности выражения знаков внимания, рождественских поздравлений, вручения сувениров, подарков.
18. Этикет приветствия, рукопожатия и представления.

V. IV.1 Задания для самостоятельной работы

№ п/п	Раздел дисциплины	Количество часов	Задания	Литература	Форма отчётности
Модуль 1					
1.1.	Этика делового общения	8	1. Изучить литературу 2. Написать на выбор реферат №1,2,3,4,8 и презентовать его 3. Изучить самостоятельно вопросы программы (1,2,3) 4. Выполнить творческое задание №1	(5,7,11)	Реферат, опрос, творческое задание
1.2.	Психология делового общения	8	1. Изучить литературу 2. Написать на выбор реферат №5,6,7,9 и презентовать его 3. Изучить самостоятельно вопросы программы (4,5,6) 4. Выполнить учебный проект № 3	(1,3,5)	Реферат, опрос, тесты, учебный проект
1.3.	Средства делового общения	8	1. Изучить литературу 2. Написать на выбор реферат №10,11,12,13,14 и презентовать его 3. Изучить самостоятельно вопросы программы (7,8,9,10) 4. Выполнить творческое задание №3 5. Выполнить учебный проект № 2	(3,5,12)	Реферат, опрос, контрольная работа
1.4.	Деловые переговоры	6	1. Изучить литературу 2. Написать на выбор реферат № 20-27 и презентовать его 3. Изучить самостоятельно вопросы программы (14,15,16,17,18) 5. Выполнить учебный проект №2,4 6. Подготовиться к промежуточному контролю по модулю 1	(5,8)	Эссе, учебный проект, опрос

Модуль 2					
2.1.	Конфликты и их виды	6	1. Изучить литературу 2. Написать на выбор реферат №15,16,17,18,19 и презентовать его 3. Изучить самостоятельно вопросы программы (11,12,13) 4. Выполнить учебный проект № 5	(1,4)	Реферат, опрос, тесты
2.2.	Разрешение конфликтов	6	1. Изучить литературу 2. Написать на выбор реферат № 20-27 и презентовать его 3. Изучить самостоятельно вопросы программы (14,15,16,17,18) 5. Выполнить учебный проект №2,4	(5,8)	Эссе, учебный проект, опрос
2.3.	Деловой этикет	6	1. Изучить литературу 2. Написать на выбор реферат №1,2,3,4,8 и презентовать его 3. Изучить самостоятельно вопросы программы (1,2,3) 4. Выполнить творческое задание №1	(5,7,11)	Реферат, опрос, творческое задание
2.4.	Культура поведения делового человека	6	1. Изучить литературу 2. Написать на выбор реферат №5,6,7,9 и презентовать его 3. Изучить самостоятельно вопросы программы (4,5,6) 4. Выполнить учебный проект № 3 5. Подготовиться к промежуточному контролю по модулю 2	(1,3,5)	Реферат, опрос, тесты, учебный проект

VI. Образовательные технологии

В преподавании дисциплины «Деловое общение» используются следующие образовательные технологии:

– лекции; семинары, на которых обсуждаются вопросы лекций и домашних заданий, доклады, устные реферирование предложенной преподавателем литературы; проводятся дискуссии, ролевые игры, контрольные работы, тестирование.

– самостоятельная работа студентов, включающая усвоение теоретического материала, подготовка к семинарам, выполнение творческих заданий, написание рефератов, тезисов, статей, работа с электронным учебно-методическим комплексом, подготовка к текущему контролю знаний к промежуточным аттестациям, к зачету и экзамену;

- тестирование по отдельным темам дисциплины, по модулям программы;
- НИРС, включающая занятия студентов в студенческом научном обществе, участие в конференциях, олимпиадах;
- консультирование студентов по вопросам учебного материала, написания тезисов, статей, докладов на конференции.

VII. Оценочные средства контроля текущей успеваемости, промежуточной и итоговой аттестации
Модуль 1

1. Определите, какие типы общения относятся к межличностному общению:

- а) императивное
- б) интерактивное
- в) манипулятивное
- г) перцептивное
- д) диалогическое
- с) все ответы верны;

2. Влияние на первое впечатление о человеке оказывает:

- а) образование
- б) социальный статус
- в) внешний вид
- г) возраст
- д) манера поведения
- с) все ответы верны

3. Приписывание приятному человеку своих достоинств, а неприятному – своих недостатков называется:

- а) эффектом ореола
- б) эффектом проекции
- в) эффектом упреждения

4. Приписывание причин поведения другому человеку в условиях дефицита информации - это:

- а) стереотипизация
- б) каузальная атрибуция;
- в) все ответы верны;
- г) все ответы неверны.

5. Успех студента на экзаменах оценивается членами группы как везение — удалось воспользоваться шпаргалкой. В данном примере действует:

- а) внешняя атрибуция
- б) внутренняя атрибуция
- в) стимульная атрибуция

6. Кинесика изучает:

- а) прикосновение в процессе общения
- б) внешнее проявление человека
- в) расположение собеседников в пространстве

7. Жестом, при котором собеседник оценивает информацию в процессе делового общения, является:

- а) руки, сведенные за спину, при этом одна рука сжимает другую
- б) почесывание подбородка
- в) прикладывание рук к груди.

8. Критическая оценка со стороны собеседника обычно проявляется в жесте:

- а) руки, скрещенные на груди;
- б) указательный палец вытянут вдоль щеки, а остальные располагаются под подбородком;

в) прикрытие рта ладонью.

9. Определяющим фактором расстояния между общающимися являются:

- а) культурные различия;
- б) социально-возрастные различия
- в) половые различия.

10. Конфликтная ситуация — это:

- а) открытое противостояние взаимоисключающих интересов;
- б) накопившиеся противоречия;
- в) стечения обстоятельств.

11. Конфликтогены — это слова, действия (бездействия), которые:

- а) способствуют возникновению конфликта;
- б) препятствуют возникновению конфликта;
- в) помогают разрешить конфликт.

12. Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон — это:

- а) компромисс
- б) сотрудничество
- в) избегание
- г) соперничество

13. Какая стратегия поведения позволяет выработать навыки слушания, приобрести опыт совместной работы, навыки аргументации, выработать умения сдерживать свои эмоции:

- а) компромисс
- б) сотрудничество
- в) избегание
- г) приспособление
- д) соперничество

14. Сознательное регулирование человеком своего поведения и деятельности, выраженное в умении преодолевать внутренние и внешние трудности при совершении целенаправленных действий — это:

- а) темперамент
- б) характер
- в) воля

15. Укажите правильный ответ. Количество и качество невербальных сигналов зависит от:

- а) возраста;
- б) пола;
- в) социального статуса;
- г) типа темперамента;
- д) национальности;
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы неверны.

16. Укажите правильный ответ. Признак открытости — это:

- а) расстегнутый пиджак;
- б) скрещение ноги;
- в) открытие ладони рук, развернутые навстречу собеседнику;
- г) неполная насадка на стуле;
- д) все ответы верны;
- е) все ответы неверны.

17. Какие понятия по смыслу соответствуют:

а) «рефлексивному» слушанию; б) «нерефлексивному» слушанию?

1. Умение внимательно слушать, молча, не вмешиваясь в речь собеседника своими комментариями.

2. Слушание, в процессе которого происходит шифровка смысла сообщения при установлении активной обратной связи с говорящим.

18. В каких случаях может быть эффективно «нерефлексивное» слушание:

- а) у коллеги плохое настроение и нет желание разговаривать;
- б) другу (подруге) необходимо высказаться о «наболевшем»;
- в) подчиненный стремится получить активную поддержку со стороны руководителя;
- г) коллега переполнен эмоциями по поводу предстоящей аттестации и стремится как можно скорее высказать свое отношение к этим событиям.

19. Аргументы применяют с целью:

- а) защиты своих взглядов и намерений;
- б) доказательств своего превосходства;
- в) уговоров партнер что-либо сделать.

20. Сильные аргументы лучше проводить:

- а) только в конце диалога;
- б) в середине диалога;
- в) в начале диалога
- г) в начале и в конце диалога.

21. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют:

- а) сотрудничеству;
- б) компромиссу;
- в) избеганию;
- г) соперничеству;
- д) приспособлению.

1. Открытая борьба за свои интересы.

2. Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон.

3. Стремление выйти из конфликта, не решая его.

4. Урегулирование разногласий через взаимные уступки.

5. Тенденция сглаживать противоречия, поступаясь своими интересами.

22. Укажите особенности, которые характеризуют флегматика:

- а) повышенная активность;
- б) длительная работоспособность;
- в) энергичность;
- г) сосредоточенность внимания;
- д) вспыльчивость;
- е) молчаливость;
- ж) терпеливость;
- з) общительность;
- и) стойкие формы поведения;
- к) непоседливость;
- л) быстрая переключаемость;
- м) бедность движений.

23. Укажите особенности, которые характеризуют холерика:

- а) энергичность;
- б) выдержанность;
- в) переменчивость настроения;
- г) сосредоточенность внимания;
- д) общительность;
- е) подвижность;
- ж) порывистость в движениях;
- з) ровное и спокойное настроение;
- и) возбужденное состояние;

- к) невыразительность речи;
- л) быстрая приспособляемость к новой обстановке;
- м) громкая речь.

24. Из предложенных определений выберите те, которые по смыслу соответствуют:

- а) целеустремленности;
- б) самообладанию;
- в) самостоятельности;
- г) решительности;
- д) настойчивости.

1. Умение человека принимать своевременные, обоснованные и твердые решения и претворять их в жизнь;
2. Волевое качество, благодаря которому человек может мобилизовать свои силы для относительно длительной борьбы с трудностями, встречающимися при движении целей;
3. Умение не поддаваться влиянию различных факторов, которые могут отвлечь человека от достижения поставленной цели.
4. Волевое качество, помогающее людям управлять своими мыслями, чувствами, действиями и поступками.
5. Способность человека подчинять свои действия целям, которые необходимы для достижения.

25. Индивидуально-психологические особенности личности, которые проявляются в конкретной сфере и являются условием успешной работы в ней, характеризуют:

- а) темперамент;
- б) волю;
- в) способности.

26. Человек появляется на свет:

- а) с общими способностями
- б) с задатками;
- в) со специальными способностями.

27. Для какого типа темперамента характерно устойчивое, жизнерадостное настроение:

- а) для холерика;
- б) для сангвиника;
- в) для флегматика;
- г) для меланхолика.

28. Эмоциональное состояние собеседника мы узнаем:

- а) по вербальным средствам общения;
- б) по невербальным средствам общения;
- в) все ответы верны;
- г) все ответы неверны.

Модуль 2

1. Кем был впервые введен термин «этика»:

- а) Цицероном
- б) Архимедом
- в) Аристотелем
- г) Сократом

2. Из предложенных определений выберите те, которые по смыслу подходят к понятиям:

- а) этика
- б) нравственность
- в) мораль

А. Устоявшиеся в обществе принципы, нормы, правила поведения

Б. Осмысление ценности не только самого себя, но и других

В. Наука, изучающая нравственность.

3. Этикет – это:

- а) наука о морали
- б) манера поведения
- в) общая культура

4. Отличаются ли визитные карточки женщин от визитных карточек мужчин?

- а) отличаются по размеру
- б) не отличаются
- в) отличаются по цвету
- г) отличаются за счет «украшательств»

5. Деловой протокол — это:

- а) осознание добросовестного исполнения сотрудниками своих обязанностей
- б) свод правил в деловых и служебных отношениях
- в) правила, регламентирующие порядок встреч и проводов, проведение бесед и переговоров, организацию приемов и деловой переписки
- г) все ответы верны

6. Кому принадлежит изречение «Слушаю слова людей и смотрю на их действия»:

- а) Конфуцию
- б) Веберу
- в) Аристотелю
- г) Толстому

7. Укажите, какие позиции при проведении деловой беседы необходимо учитывать:

- а) этические нормы и правила
- б) помещение не должно препятствовать установлению атмосферы доверия;
- в) начальная фаза беседы задаст тон всей дальнейшей беседы;
- г) все позиции верны;
- д) все позиции неверны.

8. Укажите правильный ответ. Ножом принято чистить:

- а) мандарины;
- б) апельсины;
- в) все ответы верны;
- г) все ответы неверны.

9. Куски сахара из сахарницы берут:

- а) руками;
- б) щипчиками;
- в) чайной ложкой.

10. Салфетку за столом принято:

- а) повязывать вокруг шеи;
- б) засовывать за воротник;
- в) раскладывать на груди;
- г) класть на колени.

11. По завершении трапезы вилку и нож следует положить:

- а) параллельно друг другу на тарелку ручками вправо;
- б) по обе стороны тарелки;
- в) на тарелку крест-накрест.

12. Инициатором рукопожатия в большинстве случаев должны быть:

- а) женщины;
- б) мужчины;
- в) младшие по возрасту
- г) подчиненные

13. На обеде хозяин и хозяйка заняли места напротив друг друга. В этом случае

почетным будет место:

- а) справа от хозяина;
- б) справа от хозяйки;
- в) слева от хозяина;
- г) слева от хозяйки.

14. Обед подходит к концу. Кто встает из-за стола первым?

- а) хозяйка;
- б) хозяин;
- в) почетный гость;
- г) другие гости.

15. Кто несет чемодан почетного гостя?

- а) он сам;
- б) встречающий;
- в) водитель машины;
- г) не имеет значения.

16. Водитель открывает дверь машины. Куда посадить почетного гостя ?

- а) рядом с водителем;
- б) сзади справа от водителя;
- в) за водителем;
- г) посередине.

17. Где впервые были введены визитные карточки?

- а) в Китае
- б) во Франции
- в) в Англии
- г) в США

18. Кто первым вручает визитную карточку?

- а) младший по положению
- б) старший по возрасту
- в) старший по положению

VII.5. Методика балльно-рейтингового оценивания успеваемости студентов

Контроль и оценка учебных достижений студентов по дисциплине «Деловое общение» проводится в балльно-рейтинговой системе с использованием кредитно-зачетных единиц. Итоговые баллы по результатам изучения дисциплинарных модулей и всего курса основывается на интегральной оценке всех видов учебной (аудиторной, внеаудиторной, самостоятельной).

Текущий контроль по курсу «Деловое общение» включает:

лекционные занятия (2 часа):

- неявка на занятия – 0;
- посещение занятий – 2 балла;
- за активное участие в лекции – 3 балла
- (максимальное количество баллов за модуль – 4 занятия × 5 баллов = 20

баллов);

практические занятия (2 часа):

- неявка на занятия – 0;
- посещение занятий – 2 балла;
- за выполнение практической работы – 2 балла;
- за защиту выполненной работы – 3 балла
- (максимальное количество баллов за модуль – 4 занятия × (2+2+3) балла = 28

баллов).

Максимальное количество баллов по результатам текущей работы и промежуточного контроля по дисциплинарному модулю (без учета бонусов) – 100 баллов

(текущая работа – 50 баллов, промежуточный контроль (тестирование) – 50 баллов).

Дополнительные баллы (бонусы):

- инициативное решение учебных задач на занятиях – 1 балл;
- оригинальное решение задачи – 2 балла;
- решение большего количества задач, чем предусмотрено в модуле – 4 балла.

Дополнительные баллы (бонусы):

Дополнительные баллы по результатам участия студентов в научно-исследовательской работе по дисциплине:

- реферат -1 балл;
- научный доклад – 2 балла;
- публикация в печати – 4 балла;
- участие в работе научного кружка – 4 балла.

доклады на научно-практической конференции:

- институтской-2 балла;
- университетской-3 балла;
- республиканской-4 балла;
- Российской-5 баллов;
- Международной-6 баллов.

участие в олимпиаде:

- институтской-2 балла;
- университетской-1 балл;
- республиканской-4 балла;
- Российской-5 баллов;
- Международной-8 баллов.

Минимальное количество баллов, необходимое для получения положительной оценки по данной дисциплине определено-51 баллов.

После завершения изучения дисциплинарного модуля студенту предоставляется одна неделя для добора баллов.

Экзамены и зачеты как отдельные виды учебной нагрузки не предусматриваются, но проводятся как одна из форм добора баллов.

Шкала диапазонов итоговой оценки определяется в соответствии с таблицей 6.

Таблица 6

VII.5.1 Шкала диапазонов итоговой оценки

БРС	Итоговая оценка
85- и выше	5 (Отлично)
65-84	4 (Хорошо)
51-64	3 (Удовлетворит.)
0-50	2 (Неудовлет.)
51-100	Зачет*

*отметка о зачете ставится, если это предусмотрено в учебном плане

Информационное обеспечение дисциплины) основная литература

1. **Кузнецов Н.И. Деловое общение. учебное пособие. - М.: Феникс, 2014**
2. Психология и этика делового общения: учебник для студентов вуза / Под ред. профессора В.Н. Лавриненко. - 5-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2007.
3. Рубинштейн С.Л. Основы общей психологии. - СПб.: Питер, 2009
4. Сидоров П.И., Коноплева И.А. Деловое общение. Учебник для вузов. - М.:Инфра-М, 2014
5. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения: учебник для нач.проф.образования. - 6-е изд. - М.: Издательский центр «Академия», 2007
6. Чудинов А.П., Нахимова Е.А. Деловое общение. Учебное пособие. - М.: Флинт, Наука, 2015

б) дополнительная литература

7. Анурин В.Ф. Интеллектуальный тренинг: Учебное пособие. - М.: Академический Проект, 2005
8. Алехина И.Я. Имидж и этикет в бизнесе. - М.: Дело, 2003
9. Душкина М.Р. Психология влияния: деловое общение. - СПб: Питер, 2004
10. Зарецкая Е.Н. Деловое общение: Учебник: В 2т. - Т.1 и 2. - 2-е изд. - М.: Дело, 2004.
11. Митчелл М. Этикет. М., 2004
12. Мокшанцев Р.И. Психология переговоров. - М.: ИНФРА-М, Новосибирск, 2002
13. Петровский А.В. Психология: учебник для студ.высш.учеб.заведений. - М.:

Издательский центр «Академия», 2006

14. Тихомиров О.К. Психология мышления: Учеб.пособие для студ.высш.учеб.заведений. - 2-е изд. - М.: Издательский центр «Академия», 2005

в) интернет-ресурсы

1. <http://www.knigafund.ru/tags/85>
2. http://www.mdk-arbat.ru/catalog?subj_id=2038
3. <http://bestbuhshop.ru/catalog/knigi-po-buhgalterii>
4. <http://nbrb.ru/?p=4407>
5. <http://www.aup.ru/books/i013.htm>

VIII. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

При реализации программы дисциплины «Деловое общение» используются различные образовательные технологии – аудиторные занятия включают лекции и практические занятия. Для контроля усвоения студентом данного курса используются контрольные работы и домашние задания. Самостоятельная работа студентов предполагает проработку лекционного и учебно-методического материала, включая рекомендуемую литературы для подготовки контрольным работам, а также выполнение домашних заданий.

Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и усвоения дисциплины предполагают промежуточный контроль при подготовке к практическим занятиям по контрольным вопросам, контроль в виде самостоятельных работ при выполнении домашних заданий.

При изучении лекционного курса следует вести подробный конспект лекций, позволяющий самостоятельно проследить логику изложения учебного материала. Следует аккуратно вычерчивать графики, рисунки, схемы и таблицы, что способствует зрительному восприятию и более полному запоминанию материала. При недопонимании учебного материала нужно пытаться правильно сформулировать вопросы к лектору и не стесняться задавать их. Наиболее глубокие знания будут получены студентом только тогда, когда им усвоена структура учебной дисциплины, своевременно и полно понята суть проблемы и пути её решения.

На практических занятиях нужно внимательно ознакомиться с теоретической частью работы, изучить ход проведения работы, порядок обработки полученных результатов. Особое внимание следует уделить систематизации материала для формулировки вывода по результатам практического эксперимента, который способствует формированию базовых понятий изучаемой дисциплины.

Самостоятельная работа студента должна начинаться с изучения конспекта, соответствующих разделов рекомендуемой литературы и теоретической части практических работ. Затем следует ответить на контрольные вопросы, предлагаемые для лучшего усвоения учебного материала.

IX. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю)

- программное обеспечение MS Word, PowerPoint, Excel
- локальная и глобальные сети;
- различные технические, аудиовизуальные средства обучения.

X. Учебно-методическое обеспечение дисциплины

1. Рабочая программа дисциплины

2. Оценочные средства (тестовые задания)

Специальные условия для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Специальные условия обучения и направления работы с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья (далее - обучающиеся с ограниченными возможностями здоровья) определены на основании:

- Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

- Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

- приказа Министерства образования и науки Российской Федерации (Минобрнауки России) от 6 апреля 2021 г. № 245 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры»;

- методических рекомендаций по организации образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в образовательных организациях высшего образования, в том числе оснащенности образовательного процесса, утвержденных Минобрнауки России 08.04.2014 № АК-44/05вн).

Под специальными условиями для получения образования обучающихся с ограниченными возможностями здоровья понимаются условия обучения, воспитания и развития таких студентов, включающие в себя использование при необходимости адаптированных образовательных программ и методов обучения и воспитания, специальных учебников, учебных пособий и дидактических материалов, специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего необходимую помощь, проведение групповых и индивидуальных коррекционных занятий, обеспечение доступа в здания вуза и другие условия, без которых невозможно или затруднено освоение образовательных программ обучающихся с ограниченными возможностями здоровья.

Обучение в рамках учебной дисциплины обучающихся с ограниченными возможностями здоровья осуществляется институтом с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Обучение по учебной дисциплине обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах.

В целях доступности обучения по дисциплине обеспечивается:

1) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

- наличие альтернативной версии официального сайта института в сети «Интернет» для слабовидящих;

- весь необходимый для изучения материал, согласно учебному плану (в том числе, для обучающихся по индивидуальным учебным планам) предоставляется в электронном виде на диске.

- индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;

- присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь;

- обеспечение возможности выпуска альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

- обеспечение доступа обучающегося, являющегося слепым и использующего собаку-проводника, к зданию института.

2) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

- наличие микрофонов и звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования (аудиоколонки);

3) для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, материально-технические условия должны обеспечивать возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, столовые, туалетные и другие помещения организации, а также пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов и других приспособлений).

Перед началом обучения могут проводиться консультативные занятия, позволяющие студентам с ограниченными возможностями адаптироваться к учебному процессу.

В процессе ведения учебной дисциплины профессорско-преподавательскому составу рекомендуется использование социально-активных и рефлексивных методов обучения, технологий социокультурной реабилитации с целью оказания помощи обучающимся с ограниченными возможностями здоровья в установлении полноценных межличностных отношений с другими обучающимися, создании комфортного психологического климата в учебной группе.

Особенности проведения текущей и промежуточной аттестации по дисциплине для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья устанавливаются с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и другое). При необходимости предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на зачете или экзамене.

XI. Материально-техническое обеспечение

1. Лекционный зал на 75 студентов, оснащенный проекционным оборудованием, интерактивной доской, персональным компьютером, мультимедиа-проектором, подключенный к локальной сети и Интернет сети.

2. Аудитория для практических занятий на 25 студентов, оснащенная интерактивной доской, ноутбуком, мультимедиа-проектором, наглядными таблицами, схемами, диаграммами и мультимедийными средствами обучения.

3. Технические средства:

- ноутбук для преподавателя;
- интерактивная доска;
- компьютерный проектор;
- персональные компьютеры (1 компьютер на 2 студента).