

Министерство просвещения Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Дагестанский государственный педагогический университет им. Р.Гамзатова»
Кафедра информационных технологий и экономики



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ФТД.В.01 Деловое общение

Направление подготовки - 44.04.04 Профессиональное обучение (по отраслям)

Направленность (профиль) подготовки – Экономика образования

Квалификация выпускника: Магистр

Формы обучения - очная; заочная

Год приема - 2024

Формы обучения	Семестр	Трудоемкость (час)	Лекции (час)	Практические занятия (час)	Контроль (час)	СРС (час)	Форма итоговой аттестации (экз./зачет)
Очная	2	72	18	18		36	зачет
Заочная	2	72	2	4		66	зачет

Махачкала, 2024

1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Целью дисциплины «Деловое общение» является 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

Код компетенции	Содержание компетенции	Индикаторы достижения компетенций
ПК-3	Готов применять методы современной экономической науки в профессионально-педагогической деятельности	<p>ПК 3.1. Знает: источники социально-экономической информации; аналитические подходы к исследованию закономерностей развития и функционирования современной экономики; особенности развития российской экономики, направления экономической политики государства; методы исследования динамики и взаимосвязи экономических явлений;</p> <p>ПК 3.2. Умеет: собирать, обобщать и анализировать необходимую экономическую информацию для решения конкретных теоретических и практических задач; выявлять проблемы экономического характера при анализе конкретных ситуаций, предлагать способы их решения; осуществлять выбор средств для обработки экономических данных в соответствии с поставленной задачей, анализировать результаты расчетов и обосновывать полученные выводы.</p> <p>ПК 3.3. Владеет: современными методами сбора и обработки необходимых данных, используемых в профессиональной деятельности; практическими навыками в области анализа деятельности экономических субъектов; методикой и методологией проведения научных экономических исследований.</p>

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

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.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций выпускника:

ПК-3.

В результате изучения модуля обучающиеся должны:

Код компетенции	Знает	Умеет	Владеет
ПК-3 Готов применять методы современной экономической науки в профессионально-педагогической деятельности.	Источники социально-экономической информации; аналитические подходы к исследованию закономерностей развития и функционирования современной экономики; особенности развития российской экономики;	Собирать, обобщать и анализировать необходимую экономическую информацию для решения конкретных теоретических и практических задач; выявлять проблемы экономического характера при анализе конкретных	Современными методами сбора и обработки необходимых данных, используемых в профессиональной деятельности; практическими навыками в области анализа деятельности экономических субъектов; методикой и методологией проведения

	направления экономической политики государства; методы исследования динамики и взаимосвязи экономических явлений.	ситуаций, предлагать способы их решения; осуществлять выбор средств для обработки экономических данных в соответствии с поставленной задачей, анализировать результаты расчетов и обосновывать полученные выводы.	научных экономических исследований.
--	---	---	-------------------------------------

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы (72 часа).
Дисциплина изучается в 2 семестре.

ОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

Вид учебной дисциплины		Трудоемкость	
		час	В т.ч. по семестрам
			№2
Общая трудоемкость дисциплины		72	72
1.	Контактная работа:	36	36
	лекции (общее кол-во часов, включая практическую подготовку)	18	18
	практические занятия, семинары и пр. (общее кол-во часов, включая практическую подготовку)	18	18
	лабораторные занятия (общее кол-во часов / включая практическую подготовку)		
	курсовое проектирование		
	групповые, индивидуальные консультации и иные виды учебной деятельности, предусматривающие групповую или индивидуальную работу обучающихся с преподавателем		
2.	Объем самостоятельной работы обучающихся (СРС)	36	36
	в том числе часов, выделенных на подготовку к экзамену (зачету)		
	Вид промежуточного контроля:		зачет

ЗАОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

Вид учебной работы		Трудоёмкость	
		час.	В т.ч. по семестрам
			№4
Общая трудоёмкость дисциплины по учебному плану		72	72
1. Контактная работа:		6	6
	лекции (общее кол-во часов, включая практическую подготовку)	2	2
	практические занятия, семинары и пр. (общее кол-во часов, включая практическую подготовку)	4	4
	лабораторные занятия (общее кол-во часов / включая практическую подготовку)	-	-
	курсовое проектирование	-	-
	групповые, индивидуальные консультации и иные виды учебной деятельности, предусматривающие групповую	-	-

Вид учебной работы	Трудоёмкость	
	час.	В т.ч. по семестрам
		№4
или индивидуальную работу обучающихся с преподавателем		
2. Объем самостоятельной работы обучающихся (СРС)	66	66
в том числе часов, выделенных на подготовку к экзамену (зачету)	-	-
Вид промежуточного контроля:		зачет

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

очная форма обучения

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины (модуля)	Общая труд. в акад. часах	Трудоёмкость по видам учебных занятий (в акад. часах)			
			Лек/	Лаб /	Пр/	СР
1	Этика делового общения	8	2		2	4
2	Психология делового общения	12	4		4	4
3	Средства делового общения	8	2		2	4
4	Деловые переговоры	8	2		2	4
5	Конфликты и их виды.	10	2		2	6
6	Разрешение конфликтов	10	2		2	6
7	Деловой этикет	8	2		2	4
8	Культура поведения делового	8	2		2	4
	<i>Курсовое проектирование</i>	X				-
	<i>Консультация к экзамену</i>	X				-
	<i>Подготовка к экзамену (зачету)</i>	X				-
	Итого:	72	18		18	36

заочная форма обучения

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины (модуля)	Общая труд. в акад. часах	Трудоёмкость по видам учебных занятий (в акад. часах)			
			Лек/	Лаб /	Пр/	СР
1	Этика делового общения	8	2			6
2	Психология делового общения	12			2	6
3	Средства делового общения	8				4
4	Деловые переговоры	8				4
5	Конфликты и их виды.	10				4
6	Разрешение конфликтов	10				4
7	Деловой этикет	8			2	4
8	Культура поведения делового	8			2	4
	<i>Курсовое проектирование</i>	X				-
	<i>Консультация к экзамену</i>	X				-
	<i>Подготовка к экзамену (зачету)</i>	X				-
	Итого:	72	2		6	36

5.1. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ ДИСЦИПЛИНЫ

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.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

№ п/п	Наименование темы	Вид самостоятельной работы обучающихся
1	Этика делового общения	- изучение литературы и лекционного материала; - подготовка к семинарским занятиям; - выполнение заданий практической работы; - тренинги по профессиональному саморазвитию
2	Психология делового общения	- изучение литературы и лекционного материала; - подготовка к семинарским занятиям; - выполнение заданий практической работы; - подготовка рефератов, докладов
3	Средства делового общения	- изучение литературы и лекционного материала; - подготовка к семинарским занятиям; - выполнение заданий практической работы; - подготовка рефератов, докладов
4	Деловые переговоры	- изучение литературы и лекционного

		материала; - подготовка к семинарским занятиям; - выполнение заданий практической работы; - подготовка рефератов, докладов
5	Конфликты и их виды.	- изучение литературы и лекционного материала; - подготовка к семинарским занятиям; - выполнение заданий практической работы; - подготовка рефератов, докладов
6	Разрешение конфликтов	- изучение литературы и лекционного материала; - подготовка к семинарским занятиям; - выполнение заданий практической работы; - подготовка рефератов, докладов
7	Деловой этикет	- изучение литературы и лекционного материала; - подготовка к семинарским занятиям; - выполнение заданий практической работы; - подготовка рефератов, докладов
8	Культура поведения делового человека	- изучение литературы и лекционного материала; - подготовка к семинарским занятиям; - выполнение заданий практической работы; - подготовка рефератов, докладов

7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

7.1. Оценочные материалы для проведения текущего контроля успеваемости
Указывается перечень компетенций в процессе освоения образовательной программы.

В университете текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация обучающихся по всем реализуемым ОП ВО - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры для всех форм обучения осуществляются с применением БРС.

№ п/п	Наименование темы	Средства текущего контроля успеваемости	Перечень компетенций
1	Этика делового общения	изучение литературы и лекционного материала, подготовка к семинарским занятиям, индивидуальные практические задания, конспект, реферат	ПК-3
2	Психология делового общения	изучение литературы и лекционного материала, подготовка к семинарским занятиям, индивидуальные практические задания, конспект, реферат	ПК-3
3	Средства делового общения	изучение литературы и лекционного материала, подготовка к семинарским занятиям, индивидуальные практические задания, конспект, реферат	ПК-3

4	Деловые переговоры	изучение литературы и лекционного материала, подготовка к семинарским занятиям, индивидуальные практические задания, конспект, реферат	ПК-3
5	Конфликты и их виды.	изучение литературы и лекционного материала, подготовка к семинарским занятиям, индивидуальные практические задания, конспект, реферат	ПК-3
6	Разрешение конфликтов	изучение литературы и лекционного материала, подготовка к семинарским занятиям, индивидуальные практические задания, конспект, реферат	ПК-3
7	Деловой этикет	изучение литературы и лекционного материала, подготовка к семинарским занятиям, индивидуальные практические задания, конспект, реферат	ПК-3
8	Культура поведения делового человека	изучение литературы и лекционного материала, подготовка к семинарским занятиям, индивидуальные практические задания, конспект, реферат	ПК-3

7.2. Оценочные материалы для проведения аттестации

Методика балльно-рейтингового оценивания успеваемости студентов

Контроль и оценка учебных достижений студентов по дисциплине 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) и научно-исследовательской работы студентов.

Балльно-рейтинговая система оценки учебной и научно-исследовательской работы студентов по дисциплине опирается на следующие принципы:

- *модульность*, предполагающая формирование содержания образования в виде модулей (1 модуль-36 часов трудоемкости – одна зачетная единица);
- *мониторинг*, означающий непрерывный контроль текущей, аудиторной, самостоятельной и научно-исследовательской работы студентов;
- *рейтингование педагогических достижений студентов* по завершению изучения каждого модуля;
- *систематичность контроля*;
- *гласность для всех участников образовательного процесса* результатов оценки учебной деятельности студентов;
- *кумулятивность* (накопительность) оценок при выполнении различных видов учебной деятельности, предусмотренных образовательной программой дисциплины.

Для решения задач дисциплины все участники образовательного процесса должны быть ознакомлены с порядком и правилами использования балльно-рейтинговой системы оценки учебной и научно-исследовательской работы студентов.

Для реализации идей балльно-рейтинговой системы оценки учебных достижений студентов предусмотрено проведение лекционных и практических занятий,

самостоятельное выполнение заданий. Изучение дисциплинарного модуля завершается промежуточным контролем. В конце изучения курса (всех дисциплинарных модулей) по желанию студентов проводится итоговое тестирование.

Результаты всех видов учебной деятельности студентов по образовательной дисциплине оцениваются рейтинговыми баллами.

Рейтинговая оценка по дисциплинарному модулю складывается из количества баллов, набранных студентом за текущую работу, самостоятельную, учебно-исследовательскую и баллов, полученных при промежуточном контроле по итогам изучения данного модуля.

В университете текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация обучающихся по всем реализуемым ОП ВО - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры для всех форм обучения осуществляются с применением БРС.

Задачи БРС заключаются в повышении мотивации обучающихся к систематической учебной работе в течение семестра, активной научной, творческой, спортивной и общественной деятельности, а также в повышении уровня организации образовательного процесса в университете и совершенствовании внутривузовской системы контроля результатов обучения

В университете БРС применяется при реализации всех дисциплин (в том числе при оценивании курсовых работ (проектов)) и практик, установленных учебными планами ОП ВО.

Оценка обучающегося по дисциплине в БРС формируется из:

- баллов, полученных при проведении текущего контроля успеваемости;
- баллов, полученных на промежуточной аттестации.

Баллы, полученные обучающимся при проведении текущего контроля успеваемости, представляют собой сумму баллов, полученных по контрольным точкам, а также дополнительных и премиальных баллов.

Результаты текущего контроля успеваемости фиксируются в единых для всего университета контрольных срезах. Для очной формы обучения устанавливаются 2 контрольных среза в каждом семестре. Для очно-заочной формы обучения устанавливается 1 контрольный срез в семестре, для заочной – по результатам итогового контроля освоения дисциплины.

По каждому контрольному срезу, обучающемуся начисляются баллы за:

- посещаемость в оцениваемый период (20%);
- результаты обучения по (80%):
 - а) освоенным за оцениваемый период разделам и (или) темам (очная форма обучения);
 - б) дисциплине (очно-заочная и заочная форма обучения).

По дисциплине обучающемуся могут быть начислены:

- дополнительные баллы;
- премиальные баллы.

Студент, не изучивший (или не освоивший) данный дисциплинарный модуль, допускается к изучению других модулей. Для таких студентов создаются условия для самостоятельного выполнения его заданий и их защиты.

Изучение всех дисциплинарных модулей завершается итоговым контролем. Он проводится в виде определения среднего балла (R_{cp}) итогов изучения всех дисциплинарных модулей.

$$R_{cp} = \frac{R_1 + R_2}{n}$$

Где R_1 , R_2 – баллы, набранные студентом, в результате изучения двух модулей; n – число модулей (в данном случае три).

К среднему баллу добавляются поощрительные баллы за участие в научно-исследовательской работе.

Перевод оценок из пятибалльной системы оценивания в 100-балльную по дисциплинам и практикам, а также оценок обучающихся, переведенных в университет из других организаций, осуществляющих образовательную деятельность, в которых БРС не применялась, и в других подобных случаях осуществляется следующим образом:

- «отлично» - **85-100 баллов;**
- «хорошо» - **70-84 баллов;**
- «удовлетворительно» - **51-69 баллов;**
- «зачтено» - **51 балл.**

Максимальное количество баллов обучающегося по одной дисциплине (включая баллы, полученные при проведении текущего контроля успеваемости, и баллы, полученные на промежуточной аттестации) составляет 100 баллов

Если средний рейтинговый балл студента по дисциплине гарантирует ему положительную оценку, то преподаватель обязан при желании студента выставить соответствующую оценку без итогового контроля, проставив полученный им средний рейтинговый балл.

Студент, набравший менее 30 баллов хотя бы по одному контрольному срезу, не освобождается от итогового контроля по данной дисциплине.

По дисциплине с итоговым контролем – «зачет» студент допускается к сдаче зачета только в том случае, если его средний рейтинговый балл по итогам срезов составляет 30 и выше. В противном случае он автоматически получает – «незачтено». Если его средний рейтинговый балл по итогам срезов составляет 51 и выше он автоматически получает – «зачтено».

Студент может повысить свой рейтинговый балл, проходя итоговый контроль.

Весомость среднего рейтинговых баллов, полученных при проведении **текущего контроля** успеваемости и полученных на промежуточной аттестации составляет: 0,5 (50%) и 0,5 (50%).

При проведении текущего контроля успеваемости преподаватель может учесть дополнительные баллы и премиальные баллы начисленные обучающемуся.

Весомость среднего рейтингового балла и баллов, полученных на пересдачу, составляет соответственно: 0,3 (30%) и 0,7 (70%).

Если студент после пересдачи не получил положительной оценки, то он в установленные вузом сроки идет на комиссионную пересдачу дисциплины.

Весомость среднего балла, полученного при комиссионной сдаче, составляет, соответственно 0 (0%) и 1 (100%), а баллы, полученные при повторной сдаче – аннулируются.

Студент пропустивший текущий контроль по уважительной причине (болезнь или иные причины, подтвержденные документально) должен его пройти до сдачи следующего промежуточного контроля по дисциплине. Для этого с разрешения декана факультета формируется индивидуальная балльно-рейтинговая ведомость.

Итоговая оценка по результатам освоения дисциплины выставляется по 5-балльной шкале или в зачетном формате (в соответствии с формой промежуточной аттестации по дисциплине, установленной учебным планом).

Итоговая оценка заносится в экзаменационную (зачетную) ведомость и зачетку студента.

Итоговый государственный экзамен по специальности оценивается по 100 – балльной шкале.

Правила перевода оценок из 100-балльной системы в пятибалльную систему приведены в таблице.

Форма промежуточной аттестации	Отрицательная оценка	Положительные оценки		
<u>Зачет</u>	Не зачтено (менее 51 баллов)	Зачтено (более 51 баллов)		
Экзамен	Неудовлетворительно (менее 51 баллов)	Удовлетворительно (51-69 баллов)	Хорошо (70-84 баллов)	Отлично (85-100 баллов)

Методика балльно-рейтингового оценивания студентов распространяется и на студентов, переведенных на индивидуальный график обучения.

Нормативными документами учета успеваемости студентов, обучающихся по БРС в ДГПУ им. Р.Гамзатова, являются:

- балльно-рейтинговая ведомость;
- зачетно-экзаменационная ведомость;
- зачетно-экзаменационная ведомость на пересдачу;
- зачетно-экзаменационная ведомость на комиссию;
- ведомость по курсовой работе;

Все они имеют установленную форму, порядковый номер и штрих-код, и самопроизвольное внесение каких-либо изменений и дописывание в эти формы не допускается.

Исправления оценки в ведомостях не допускается. В случае допущения ошибки преподаватель пишет объяснительную на имя декана факультета.

Декан (зам. декана по уч. работе) обращается в УМУ за разрешение распечатать дубликат ведомости. Испорченная ведомость вместе с объяснительной и дубликатом должна быть сохранена в деканате.

Запрещается использование ведомостей, не предусмотренных данным положением и не сформированных через систему «Деканат».

1. Семестр – 2; форма аттестации – зачет.

2. Тестовые задания

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 проведения;
- 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 достигнуть.

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

3. Перечень компетенций и индикаторов их достижения, описание критериев оценивания компетенций представляются в таблице

Код компетенции, индикаторы достижения компетенции (ИДК)	Уровни освоения компетенций			
	Продвинутый	Базовый	Пороговый	Не освоены компетенции
	«отлично»	«хорошо»	«удовлет»	«неудовлет»
	«зачтено»			«не зачтено»
ПК-3. Готов применять методы современной экономической науки в профессионально-педагогической деятельности.				
ПК 3.1. Знает: источники социально-экономической информации; аналитические подходы к исследованию закономерностей развития и функционирования современной экономики; особенности развития российской экономики, направления экономической политики государства; методы исследования динамики и взаимосвязи экономических явлений.	Точно дает характеристику источникам социально-экономической информации; аналитические подходы к исследованию закономерностей развития и функционирования современной экономики; особенности развития российской экономики, направления экономической политики государства; методы исследования динамики и взаимосвязи экономических явлений.	Грамотно использует источники социально-экономической информации; аналитические подходы к исследованию закономерностей развития и функционирования современной экономики; особенности развития российской экономики, направления экономической политики государства; методы исследования динамики и взаимосвязи экономических явлений.	Использует источники социально-экономической информации; аналитические подходы к исследованию закономерностей развития и функционирования современной экономики; особенности развития российской экономики, направления экономической политики государства; методы исследования динамики и взаимосвязи экономических явлений.	Не использует источники социально-экономической информации; аналитические подходы к исследованию закономерностей развития и функционирования современной экономики; особенности развития российской экономики, направления экономической политики государства; методы исследования динамики и взаимосвязи экономических явлений.
ПК 3.2. Умеет: собирать, обобщать и анализировать необходимую экономическую информацию для решения конкретных теоретических и практических задач; выявлять проблемы экономического характера при анализе конкретных ситуаций, предлагать способы их решения; осуществлять выбор средств для обработки экономических данных в соответствии с поставленной задачей, анализировать результаты расчетов и обосновывать	Абсолютно точно собирает, обобщает и анализирует необходимую экономическую информацию для решения конкретных теоретических и практических задач; выявляет проблемы экономического характера при анализе конкретных ситуаций, предлагает способы их решения; осуществляет выбор средств для обработки экономических данных в соответствии с	Достаточно точно может собирать, обобщать и анализировать необходимую экономическую информацию для решения конкретных теоретических и практических задач; выявлять проблемы экономического характера при анализе конкретных ситуаций, предлагать способы их решения; осуществлять	Может собирать, обобщать и анализировать необходимую экономическую информацию для решения конкретных теоретических и практических задач; выявлять проблемы экономического характера при анализе конкретных ситуаций, предлагать способы их решения; осуществлять выбор средств для	Не представляет, как собирать, обобщать и анализировать необходимую экономическую информацию для решения конкретных теоретических и практических задач; выявлять проблемы экономического характера при анализе конкретных ситуаций, предлагать способы их решения; осуществлять

полученные выводы.	поставленной задачей, анализирует результаты расчетов и обосновывать полученные выводы.	выбор средств для обработки экономических данных в соответствии с поставленной задачей, анализировать результаты расчетов и обосновывать полученные выводы.	обработки экономических данных в соответствии с поставленной задачей, анализировать результаты расчетов и обосновывать полученные выводы.	выбор средств для обработки экономических данных в соответствии с поставленной задачей, анализировать результаты расчетов и обосновывать полученные выводы.
ПК 3.3. Владеет современными методами сбора и обработки необходимых данных, используемых в профессиональной деятельности; практическими навыками в области анализа экономических субъектов; методикой и методологией проведения научных экономических исследований.	Грамотно и точно применяет современные методы сбора и обработки необходимых данных, используемых в профессиональной деятельности; практические навыки в области анализа деятельности экономических субъектов; методику и методологию проведения научных экономических исследований.	В достаточной мере использует методы сбора и обработки необходимых данных, используемых в профессиональной деятельности; практические навыки в области анализа деятельности экономических субъектов; методику и методологию проведения научных экономических исследований.	Использует методы сбора и обработки необходимых данных, используемых в профессиональной деятельности; практические навыки в области анализа деятельности экономических субъектов.	Не решает задачи по применению методов сбора и обработки необходимых данных, используемых в профессиональной деятельности; практические навыки в области анализа деятельности экономических субъектов.

8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

8.1. Перечень основной учебной литературы

1. Измайлова, М. А. Деловое общение: учебное пособие / М. А. Измайлова. - 6-е изд. - Москва: Дашков и К, 2021. - 252 с. - ISBN 978-5-394-04151-8. - Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. - URL: <https://www.iprbookshop.ru/107778.html>. - Режим доступа: для авторизир. Пользователей
2. Кузнецов, И. Н. Деловое общение: учебное пособие для бакалавров / И. Н. Кузнецов. - 8-е изд. - Москва: Дашков и К, 2020. - 524 с. - ISBN 978-5-394-03597-5. - Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. - URL: <https://www.iprbookshop.ru/110933.html>. - Режим доступа: для авторизир. пользователей
3. Титова, Л. Г. Деловое общение: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления/ Л. Г. Титова. - Москва, ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 271 с. - ISBN 978-5-238-00919-3. - Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. - URL: <https://www.iprbookshop.ru/71212.html>. - Режим доступа: для авторизир. Пользователей
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

8.2. Перечень дополнительной учебной литературы

7. Анурин В.Ф. Интеллектуальный тренинг: Учебное пособие. М.: Академический Проект, 2005

8. Вагин И.О. Лучшие психотехники успеха [Электронный ресурс] / И.О. Вагин. – СПб.: Питер, 2011. – 224 с. доступа: <https://ibooks.ru/reading.php?productid=22415>

9. Дейнека А. В. Управление персоналом организации [Электронный ресурс]: учебник / А.В. Дейнека. - М.: Дашков и К, 2014 - 288 с. – Режим доступа: <https://ibooks.ru/reading.php?productid=342617>

10. Психология и этика делового общения: учебник для студентов вузов / В. Ю. Дорошенко, Л. И. Зотова, В. Н. Лавриненко [и др.]; под редакцией В. Н. Лавриненко. — 5-е изд. - Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 419 с. - ISBN 978-5-238-01050-2. - Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. - URL: <https://www.iprbookshop.ru/81834.html>. - Режим доступа: для авторизир. Пользователей

11. Шацкая, М. Ф. Русский язык и культура делового общения: учебно-методическое пособие / М. Ф. Шацкая. - Волгоград: Волгоградский государственный социальнопедагогический университет, «Перемена», 2019. - 120 с. - ISBN 978-5-9935-0407-0. - Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. - URL: <https://www.iprbookshop.ru/88767.html>. - Режим доступа: для авторизир. пользователей

8.3. Перечень Интернет-ресурсов, необходимых для освоения дисциплины (модуля)

<http://window.edu.ru>- Единое окно доступа к образовательным ресурсам;

<http://fcior.edu.ru> - Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов;

<http://elibrary.ru> - Научная электронная библиотека.

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Аудитория для лекционных и практических занятий на 25 мест, оборудованная интерактивной доской, компьютерным проектором с возможностями выхода в корпоративную и Интернет сети.

Технические средства:

- Ноутбук для преподавателя
- Интерактивная доска
- Компьютерный проектор

10. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Подготовка к лекционному занятию включает выполнение всех видов заданий, размещенных к каждой лекции. В ходе лекционных занятий необходимо вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации, положительный опыт в ораторском искусстве. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых делать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций. Дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы, рекомендованной преподавателем и предусмотренной учебной программой - в ходе подготовки к семинарам изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях:

журналах, газетах и т.д. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования учебной программы. Подготовить тезисы для выступлений по всем учебным вопросам, выносимым на семинар. Готовясь к докладу или реферативному сообщению, обращаться за методической помощью к преподавателю. Составить план-конспект своего выступления. Продумать примеры с целью обеспечения тесной связи изучаемой теории с реальной жизнью. Своевременное и качественное выполнение самостоятельной работы базируется на соблюдении настоящих рекомендаций и изучении рекомендованной литературы. Студент может дополнить список использованной литературы современными источниками, не представленными в списке рекомендованной литературы, и в дальнейшем использовать собственные подготовленные учебные материалы при написании курсовых и дипломных работ.

Подготовка к практическому (семинарскому) занятию включает 2 этапа: 1) организационный; 2) закрепление и углубление теоретических знаний. На первом этапе студент планирует свою самостоятельную работу, которая включает: уяснение задания на самостоятельную работу; подбор рекомендованной литературы; составление плана работы, в котором определяются основные пункты предстоящей подготовки. Составление плана дисциплинирует и повышает организованность в работе.

Второй этап включает непосредственную подготовку студента к занятию. Начинать надо с изучения рекомендованной литературы. Необходимо помнить, что на лекции обычно рассматривается не весь материал, а только его часть. Остальная его часть восполняется в процессе самостоятельной работы. В связи с этим работа с рекомендованной литературой обязательна. Особое внимание при этом необходимо обратить на содержание основных положений и выводов, объяснение явлений и фактов, уяснение практического приложения рассматриваемых теоретических вопросов. В процессе этой работы студент должен стремиться понять и запомнить основные положения рассматриваемого материала, примеры, поясняющие его, а также разобраться в иллюстративном материале. Заканчивать подготовку следует составлением плана (конспекта) по изучаемому материалу (вопросу). При необходимости следует обращаться за консультацией к преподавателю. На семинаре каждый его участник должен быть готовым к выступлению по всем поставленным в плане вопросам, проявлять максимальную активность при их рассмотрении. Выступление должно строиться свободно, убедительно и аргументировано. Преподаватель следит, чтобы выступление не сводилось к репродуктивному уровню (простому воспроизведению текста), не допускается и простое чтение конспекта. Необходимо, чтобы выступающий проявлял собственное отношение к тому, о чем он говорит, высказывал свое личное мнение, понимание, обосновывал его и мог сделать правильные выводы из сказанного. Вокруг такого выступления могут разгореться споры, дискуссии, к участию в которых должен стремиться каждый. В заключение преподаватель, как руководитель семинара, подводит итоги семинара.

Рекомендации по выполнению самостоятельной работы. Самостоятельная работа студента является основным средством овладения учебным материалом во время, свободное от обязательных учебных занятий. Самостоятельная работа студента над усвоением учебного материала может выполняться в библиотеке ДГПУ, учебных кабинетах, компьютерных классах, а также в домашних условиях. Учебный материал учебной дисциплины, предусмотренный рабочим учебным планом для усвоения студентом в процессе самостоятельной работы, выносится на итоговый контроль наряду с учебным материалом, который разрабатывался при проведении учебных занятий. Содержание самостоятельной работы студента определяется учебной программой дисциплины, методическими материалами, заданиями и указаниями преподавателя. Самостоятельная работа студентов осуществляется в аудиторной и внеаудиторной формах. Формой поиска необходимого и дополнительного материала по дисциплине с целью доработки знаний, полученных во время лекций, есть индивидуальные задания для

студентов. Выполняются отдельно каждым студентом самостоятельно под руководством преподавателей. Именно овладение и выяснения студентом рекомендованной литературы создает широкие возможности детального усвоения данной дисциплины. Индивидуальные задания студентов по дисциплине осуществляются путем выполнения одного или нескольких видов индивидуальных творческих или научно-исследовательских задач, избираемых студентом с учетом его творческих возможностей, учебных достижений и интересов по согласованию с преподавателем, который ведет лекции или семинарские занятия, или по его рекомендации. Он предоставляет консультации, обеспечивает контроль за качеством выполнения задания и оценивает работу.

11. СПЕЦИАЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

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 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.

Автор(ы) рабочей программы дисциплины: к.э.н., доцент кафедры ИТиЭ Камалова Аида Омариевна