ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 00F43710DABB127C0D3F04420D17B4CDD9
Владелец: ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ "КАРАЧАЕВО-ЧЕРКЕССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ У.Д. АЛИЕВА"
Действителен: с 22.01.2024 до 16.04.2025

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

«КАРАЧАЕВО-ЧЕРКЕССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ У.Д. АЛИЕВА»

Педагогический факультет

Кафедра педагогики и педагогических технологий

УТВЕРЖДАЮ
И. о. проректора по УР
М. Х. Чанкаев
«29» мая 2024 г., протокол № 8

Рабочая программа дисциплины

Деловое общение и современный деловой этикет

(наименование дисциплины (модуля)

Направление подготовки

44.04.01 Педагогическое образование

(шифр, название направления)

Направленность (профиль) подготовки

Дошкольное образование

Квалификация выпускника

магистр

Форма обучения

заочная

Год начала подготовки - 2023

Карачаевск, 2024

Составитель: к.пед.н., доц. Текеева А.Р.

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 44.04.01 – Педагогическое образование, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 22.02.2018 №126,ОП ВО; локальными актами КЧГУ.

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры педагогики и педагогических технологий на 2024-2025 учебный год, протокол № 13 от 29.05.2024г.

СОДЕРЖАНИЕ

Оглавление

1. Наименование дисциплины (модуля)....4
2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы....4
3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы....4
4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся....5
5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий....6
5.1. Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий (в академических часах)....6
5.2. Тематика лабораторных занятий....7
5.3. Примерная тематика курсовых работ....7
6. Образовательные технологии....8
7. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)....9
7.1. Описание шкал оценивания степени сформированности компетенций....9
7.2.Типовые контрольные задания или иные учебно-методические материалы, необходимые для оценивания степени сформированности компетенций в процессе освоения учебной дисциплины 12
7.2.1. Типовые темы к письменным работам, докладам и выступлениям:....12
7.2.2. Примерные вопросы к итоговой аттестации....13
7.2.3. Тестовые задания для проверки знаний студентов....14
7.2.4. Бально-рейтинговая система оценки знаний....17
8.Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины. Информационное обеспечение образовательного процесса....18
8.1. Основная литература:....18
8.2. Дополнительная литература:....18
9. Методические указания для обучающихся по освоению учебной дисциплины (модуля)....19
10. Требования к условиям реализации рабочей программы дисциплины (модуля)....19
10.1. Общесистемные требования....19
10.2. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины....20
10.3. Необходимый комплект лицензионного программного обеспечения....21
10.4. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы
11.Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья....21
12. Лист регистрации изменений....23

1. Наименование дисциплины(модуля)

Деловое общение и современный деловой этикет

Целью изучения дисциплины является: развитие коммуникативной компетентности педагога, способствующей установлению эффективных деловых связей в профессиональной педагогической деятельности; формирование знаний и умений, связанных с планированием и реализацией, управлением интегрированными деловыми коммуникациями в образовательных организациях, освоением и применением различных технологий в области делового общения с учетом сферы деятельности образовательной организации.

Для достижения цели ставятся задачи:

1.Изучение теоретических основ, структуры и содержания процесса делового общения.

2. Обучение эффективным технологиям в области деловых коммуникаций для реализации их в процессе педагогической деятельности.

3. Развитие навыков делового общения (написание деловых писем, проведение совещаний, презентаций, ведение деловой беседы, деловых переговоров и т.д.).

5. Формирование самостоятельного эффективного делового стиля, способности и навыков продуктивного делового поведения в педагогической деятельности, реагирования и взаимодействия.

2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина «Деловое общение и современный деловой этикет» (Б1.В.ДВ.03.01) относится к части, формируемой участниками образовательных отношений (вариативной части)Б1 (дисциплина по выбору).

Дисциплина (модуль) изучается на 1 курсе во2 семестре.

МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПВО	
Индекс	Б1.В.ДВ.03.01
Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
Для освоения дисциплины студентам потребуются знания, умения, навыки, сформированные в процессе изучения дисциплин педагогического цикла на уровне бакалавриата.	
Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:	
Изучение дисциплины «Деловое общение и современный деловой этикет» необходимо для прохождения педагогической практики.	

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины «Деловое общение и современный деловой этикет» направлен на формирование следующих компетенций обучающегося:

Код компетенций	Содержание компетенции в соответствии с ФГОС ВО/ ОПВО	Индикаторы достижения компетенций	Декомпозиция компетенций (результаты обучения) в соответствии с установленными индикаторами
УК-4	Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК.М-4.1 устанавливает контакты и организует общение в соответствии с потребностями совместной деятельности, используя современные коммуникационные технологии УК.М-4.2 составляет в соответствии с нормами русского языка деловую документацию разных жанров	**Знает:**современные коммуникационные технологии, нормы русского языка и деловой коммуникации разных жанров, подходящий формат для обсуждения результатов исследовательской и проектной деятельности на различных публичных мероприятиях на русском языке. **Умеет:** устанавливать контакты и организовывать общение в соот-

		УК.М-4.3 составляет типовую деловую документацию для академических и профессиональных целей на иностранном языке УК.М-4.4 создает различные академические или профессиональные тексты на иностранном языке УК.М-4.5 организует обсуждение результатов исследовательской и проектной деятельности на различных публичных мероприятиях на русском языке, выбирая наиболее подходящий формат УК.М-4.6 представляет результаты исследовательской и проектной деятельности на различных публичных мероприятиях, участвует в академических профессиональных дискуссиях на иностранном языке	ветствии с потребностями совместной деятельности, используя современные коммуникационные технологии; составлять в соответствии с нормами русского языка деловую документацию разных жанров. **Владеет:** навыками организации обсуждения результатов исследовательской и проектной деятельности на различных публичных мероприятиях на русском языке, выбирая наиболее подходящий формат
ПК-3	Способен формировать развивающую образовательную среду, осуществлять педагогическую поддержку участникам образовательного процесса	ПК.М-3.1 Использует стандартизированные метолы психолого-педагогической диагностики личностных характеристик и возрастных особенностей воспитанников ПК.М-3.2. Выбирает психолого- педагогические технологии для реализации развивающей педагогической деятельности	**Знает:** стандартизированные методы психолого-педагогической диагностики личностных характеристик и возрастных особенностей обучающихся **Умеет:** Выбирать психолого-педагогические технологии для реализации развивающей педагогической деятельности **Владеет:** навыкамиформирования развивающей образовательной среды, осуществления педагогической поддержки участников образовательного процесса

4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость (объем) дисциплины (модуля) составляет7ЗЕТ, 252академических часа.

Объём дисциплины	Всего часов	Всего часов
	для очнойформы обучения	для заочной формы обучения
Общая трудоемкость дисциплины		252
Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий)* (всего)		
Аудиторная работа (всего):		6
в том числе:		
лекции		
семинары, практические занятия		6

практикумы	Не предусмотрено	
лабораторные работы	Не предусмотрено	
Внеаудиторная работа:		
консультация перед зачетом		
Внеаудиторная работа также включает индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, групповые, индивидуальные консультации и иные виды учебной деятельности, предусматривающие групповую или индивидуальную работу обучающихся с преподавателем), творческую работу (эссе), рефераты, контрольные работы и др.		
Самостоятельная работа обучающихся (всего)		242
Контроль самостоятельной работы		4
Вид промежуточной аттестации обучающегося (зачет / экзамен)		зачет

5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

5.1. Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий (в академическихчасах)

Для заочной формы обучения

№ п/п	Раздел, тема дисциплины	Общая трудоемкость (в часах)	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)					
		всего	Аудиторные уч. занятия			Сам. работа	Планируемые результаты обучения	Формы текущего контроля
			Лек	Пр	Лаб			
	Раздел 1. Деловое общение							Устный опрос
1	Общение в деловой жизни. Деловые контакты и этикет; собрания, совещания; деловые трапезы в рамках этикета; как правильно дарить и получать подарки в деловом мире; любовь, дружба и служба.	19		2		17	УК-4, ПК-3	Доклад с презентацией
2	Методы исследования общения. Формы общения. Функции общения. Достоинство и недостатки типов общения. Диалогическое общение	17				17	УК-4, ПК-3	Творческое задание
2	Монологическая речь. Ораторское искусство. Мотивация профессиональной речи. Общение как обмен информацией.	17				17	УК-4, ПК-3	Реферат
4	Общение как обмен информацией. Информация и коммуникация. Коммуникаторы и реципиенты. Вербальная коммуникация. Слово + словарь = речь. Помощники и враги коммуникации	17				17	УК-4, ПК-3	Реферат

5	Невербальная речь. Естественный язык и система BL(Bodylanguage) Мимика лица. Визуальное общение. Нос, рот, голова. Жесты. Поза. Звуки и запахи. Жесты – иностранцы. /Пр. Презентация/	19		2		17	УК-4, ПК-3	Доклад с презентацией
6	Особые сферы делового общения. Паблик рилейшнз (ПР) и реклама. Область деятельности ПР. Типы ПР. Методы ПР. Реклама	17				17	УК-4, ПК-3	Реферат
7	Дополнительные способы передачи информации (электронные коммуникации и средства визуального воздействия)	17				17	УК-4, ПК-3	Реферат
8	Электронные коммуникации. Средства визуального воздействия. Механизм зрительного восприятия. Статическое изображение – деловая графика, вспомогательные технические средства визуализации. Динамическое изображение – телевидение, видео, кино	17				17	УК-4, ПК-3	Доклад с презентацией
	Раздел 2. Деловой этикет							
9	Значение и основы делового этикета	19		2		17	УК-4, ПК-3	Дискуссия
10	Межкультурное общение. Особенности делового этикета стран мира	17				17	УК-4, ПК-3	Реферат
11	Основы имиджа делового человека в рамках этикета	18				18	УК-4, ПК-3	Доклад с презентацией
12	Создание имиджа. Роль цвета в имидже. Жесты – составная часть имиджа. Пространство общения и имидж человека. Деловая одежда и аксессуары. Уход за собой.	18				18	УК-4, ПК-3	Дискуссия
13	Этикет делового стиля и деловых приемов	18				18	УК-4, ПК-3	Проблемная ситуация
14	Требования этикета и протоколов официальных мероприятий	18				18	УК-4, ПК-3	Проблемная ситуация
	Всего	**252 (4 ч конттроль)**		**6**		**242**		

5.2. Тематика лабораторных занятий

Учебным планом не предусмотрены

5.3. Примерная тематика курсовых работ

Учебным планом не предусмотрены

6. Образовательные технологии

При проведении учебных занятий по дисциплине используются традиционные и инновационные, в том числе информационные образовательные технологии, включая при необходимости применение активных и интерактивных методов обучения.

Традиционные образовательные технологии реализуются, преимущественно, в процессе лекционных и практических (семинарских) занятий. Инновационные образовательные технологии используются в процессе аудиторных занятий и самостоятельной работы студентов в виде применения активных и интерактивных методов обучения.

Информационные образовательные технологии реализуются в процессе использования электронно-библиотечных систем, электронных образовательных ресурсов и элементов электронного обучения в электронной информационно-образовательной среде для активизации учебного процесса и самостоятельной работы студентов.

Развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений и лидерских качеств при проведении учебных занятий.

Практические (семинарские) занятия относятся к интерактивным методам обучения и обладают значительными преимуществами по сравнению с традиционными методами обучения, главным недостатком которых является известная изначальная пассивность субъекта и объекта обучения.

Практические занятия могут проводиться в форме групповой дискуссии, «мозговой атаки», разборки кейсов, решения практических задач и др. Прежде, чем дать группе информацию, важно подготовить участников, активизировать их ментальные процессы, включить их внимание, развивать кооперацию и сотрудничество при принятии решений.

Методические рекомендации по проведению различных видов практических (семинарских) занятий.

1.Обсуждение в группах

Групповое обсуждение какого-либо вопроса направлено на нахождение истины или достижение лучшего взаимопонимания, Групповые обсуждения способствуют лучшему усвоению изучаемого материала.

На первом этапе группового обсуждения перед обучающимися ставится проблема, выделяется определенное время, в течение которого обучающиеся должны подготовить аргументированный развернутый ответ.

Преподаватель может устанавливать определенные правила проведения группового обсуждения:

-задавать определенные рамки обсуждения (например, указать не менее 5…. 10 ошибок);

-ввести алгоритм выработки общего мнения (решения);

-назначить модератора (ведущего), руководящего ходом группового обсуждения.

На втором этапе группового обсуждения вырабатывается групповое решение совместно с преподавателем (арбитром).

Разновидностью группового обсуждения является круглый стол, который проводится с целью поделиться проблемами, собственным видением вопроса, познакомиться с опытом, достижениями.

2.Публичная презентация проекта

Презентация – самый эффективный способ донесения важной информации как в разговоре «один на один», так и при публичных выступлениях. Слайд-презентации с использованием мультимедийного оборудования позволяют эффективно и наглядно представить содержание изучаемого материала, выделить и проиллюстрировать сообщение, которое несет поучительную информацию, показать ее ключевые содержательные пункты. Использование интерактивных элементов позволяет усилить эффективность публичных выступлений.

3.Дискуссия

Как интерактивный метод обучения означает исследование или разбор. Образовательной дискуссией называется целенаправленное, коллективное обсуждение конкретной проблемы (ситуации), сопровождающейся обменом идеями, опытом, суждениями, мнениями в составе группы обучающихся.

Как правило, дискуссия обычно проходит три стадии: ориентация, оценка и консолидация. Последовательное рассмотрение каждой стадии позволяет выделить следующие их особенности.

Стадия ориентации предполагает адаптацию участников дискуссии к самой проблеме, друг другу, что позволяет сформулировать проблему, цели дискуссии; установить правила, регламент дискуссии.

В стадии оценки происходит выступление участников дискуссии, их ответы на возникающие вопросы, сбор максимального объема идей (знаний), предложений, пресечение преподавателем (арбитром) личных амбиций отклонений от темы дискуссии.

Стадия консолидации заключается в анализе результатов дискуссии, согласовании мнений и позиций, совместном формулировании решений и их принятии.

В зависимости от целей и задач занятия, возможно, использовать следующие виды дискуссий: классические дебаты, экспресс-дискуссия, текстовая дискуссия, проблемная дискуссия, ролевая (ситуационная) дискуссия.

7. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

7.*1. Описание шкал оценивания степени сформированности компетенций*

Уровни сформированностикомпетенций	Индикаторы	Качественные критерии оценивание			
		2 балла	3 балла	4 балла	5 баллов
УК-4					
Базовый	**Знать:** современные коммуникационные технологии, нормы русского языка и деловой коммуникации разных жанров, подходящий формат для обсуждения результатов исследовательской и проектной деятельности на различных публичных мероприятиях на русском языке	Не знает современные коммуникационные технологии, нормы русского языка и деловой коммуникации разных жанров, подходящий формат для обсуждения результатов исследовательской и проектной деятельности на различных публичных мероприятиях на русском языке	В целом знаетсовременные коммуникационные технологии, нормы русского языка и деловой коммуникации разных жанров, подходящий формат для обсуждения результатов исследовательской и проектной деятельности на различных публичных мероприятиях на русском языке	Знает современные коммуникационные технологии, нормы русского языка и деловой коммуникации разных жанров, подходящий формат для обсуждения результатов исследовательской и проектной деятельности на различных публичных мероприятиях на русском языке	
	Уметь: устанавливать контакты и организовывать общение в соответствии с потребностями совместной деятельности, ис-	Не умеетустанавливать контакты и организовывать общение в соответствии с потребностями совместной деятельности, используя современные	В целомустанавливать контакты и организовывать общение в соответствии с потребностями совместной деятельности, используя современные	Умеетустанавливать контакты и организовывать общение в соответствии с потребностями совместной деятельности, используя современные	

	пользуя современные коммуникационные технологии; составлять в соответствии с нормами русского языка деловую документацию разных жанров.	коммуникационные технологии; составлять в соответствии с нормами русского языка деловую документацию разных жанров.	коммуникационные технологии; составлять в соответствии с нормами русского языка деловую документацию разных жанров.	коммуникационные технологии; составлять в соответствии с нормами русского языка деловую документацию разных жанров.	
	Владеть: навыками организации обсуждения результатов исследовательской и проектной деятельности на различных публичных мероприятиях на русском языке, выбирая наиболее подходящий формат	Не владеет навыками организации обсуждения результатов исследовательской и проектной деятельности на различных публичных мероприятиях на русском языке, выбирая наиболее подходящий формат	В целом владеет формами и навыками организации обсуждения результатов исследовательской и проектной деятельности на различных публичных мероприятиях на русском языке, выбирая наиболее подходящий формат	Владеет навыками организации обсуждения результатов исследовательской и проектной деятельности на различных публичных мероприятиях на русском языке, выбирая наиболее подходящий формат	
Повышенный	**Знать:** современные коммуникационные технологии, нормы русского языка и деловой коммуникации разных жанров, подходящий формат для обсуждения результатов исследовательской и проектной деятельности на различных публичных мероприятиях на русском языке				В полном объеме знает современные коммуникационные технологии, нормы русского языка и деловой коммуникации разных жанров, подходящий формат для обсуждения результатов исследовательской и проектной деятельности на различных публичных мероприятиях на русском языке
	Уметь: устанавливать контакты и организовывать общение в соответствии с потребностями совместной деятельности, используя современные коммуникационные технологии; составлять в соответствии с нормами русского языка дело-				Умеет в полном объеме устанавливать контакты и организовывать общение в соответствии с потребностями совместной деятельности, используя современные коммуникационные технологии; составлять в соответствии с нормами русского языка деловую документацию

	вую документацию разных жанров.				разных жанров.
	Владеть: навыками организации обсуждения результатов исследовательской и проектной деятельности на различных публичных мероприятиях на русском языке, выбирая наиболее подходящий формат				В полном объеме владеет навыками организации обсуждения результатов исследовательской и проектной деятельности на различных публичных мероприятиях на русском языке, выбирая наиболее подходящий формат
ПК-3					
Базовый	**Знать:** стандартизированные методы психолого-педагогической диагностики личностных характеристик и возрастных особенностей обучающихся	Не знает стандартизированныеметоды психолого-педагогической диагностики личностных характеристик и возрастных особенностейобучающихся	В целом знает: стандартизированные методы психолого-педагогической диагностики личностных характеристик и возрастных особенностей обучающихся	Знает: стандартизированные методы психолого-педагогической диагностики личностных характеристик и возрастных особенностей обучающихся	
	Уметь: Выбирать психолого-педагогические технологии для реализации развивающей педагогической деятельности	Не умеет выбирать психолого-педагогические технологии для реализации развивающей педагогической деятельности	В целом умеет выбирать психолого-педагогические технологии для реализации развивающей педагогической деятельности	Умеет выбирать психолого-педагогические технологии для реализации развивающей педагогической деятельности	
	Владеть: Навыкамиформирования развивающей образовательной среды, осуществления педагогической поддержки участников образовательного процесса	Не владеет Навыкамиформирования развивающей образовательной среды, осуществления педагогической поддержки участников образовательного процесса	В целом владеет навыкамиформирования развивающей образовательной среды, осуществления педагогической поддержки участников образовательного процесса	Владеет Навыкамиформирования развивающей образовательной среды, осуществления педагогической поддержки участников образовательного процесса	
Повышенный	**Знать:** стандартизированные методы психолого-педагогической диагностики личностных характеристик и возрастных осо-				В полном объеме знает стандартизированные методы психолого-педагогической диагностики личностных характеристик и возрастных осо-

	бенностей обучающихся				бенностей обучающихся
	Уметь: Выбирать психолого-педагогические технологии для реализации развивающей педагогической деятельности .				Умеет в полном объемевыбирать психолого-педагогические технологии для реализации развивающей педагогической деятельности
	Владеть: Навыкамиформирования развивающей образовательной среды, осуществления педагогической поддержки участников образовательного процесса				В полном объеме владеет навыкамиформирования развивающей образовательной среды, осуществления педагогической поддержки участников образовательного процесса

7.2.Типовые контрольные задания или иные учебно-методические материалы, необходимые для оценивания степени сформированности компетенций в процессе освоения учебной дисциплины

7.2.1.Типовые темы к письменным работам, докладам и выступлениям:

1. Деловое общение в практике педагогической деятельности.
2. Этика делового общения.
3. Структура и функции общения.
4. Вербальные средства общения.
5. Невербальные средства общения.
6. Модели общения.
7. Межличностное общение и этикет.
8. Деловой этикет педагога.
9. Профессиональное общение с человеком, находящимся в состоянии психологического кризиса.
10. Социально-психологические барьеры в общении.
11. История становления этических традиций на Руси.
12. Национальные особенности делового общения.
13. Этика профессионального общения педагога

.

Критерии оценки доклада, сообщения, реферата:

Отметка «отлично» за письменную работу, реферат, сообщение ставится, если изложенный в докладе материал:

- отличается глубиной и содержательностью, соответствует заявленной теме;
- четко структурирован, с выделением основных моментов;
- доклад сделан кратко, четко, с выделением основных данных;
- на вопросы по теме доклада получены полные исчерпывающие ответы.

Отметка «хорошо» ставится, если изложенный в докладе материал:

- характеризуется достаточным содержательным уровнем, но отличается недостаточной структурированностью;

- доклад длинный, не вполне четкий;

- на вопросы по теме доклада получены полные исчерпывающие ответы только после наводящих вопросов, или не на все вопросы.

Отметка «удовлетворительно» ставится, если изложенный в докладе материал:

- недостаточно раскрыт, носит фрагментарный характер, слабо структурирован;

- докладчик слабо ориентируется в излагаемом материале;

- на вопросы по теме доклада не были получены ответы или они не были правильными.

Отметка «неудовлетворительно» ставится, если:

- доклад не сделан;

- докладчик не ориентируется в излагаемом материале;

- на вопросы по выполненной работе не были получены ответы или они не были правильными.

7.2.2.Примерные вопросы к итоговой аттестации(зачет)

2. Специфика и основные задачи деловой коммуникации.
3. Коммуникативные модели взаимодействия участников деловой коммуникации.
4. Способы передачи и приема информации.
5. Факторы эффективной коммуникации.
6. Элементы и этапы коммуникационного процесса.
7. Обратная связь в деловой коммуникации, условия ее эффективности.

Коммуникация как основа деловых отношений.

8. Использование эффектов восприятия в деловом общении.
9. Коммуникативные барьеры в деловом общении, причины и условия возникновения.
10. Приемы устранения коммуникативных барьеров.
11. Вербальные средства делового общения.
12. Стили и виды слушания в деловых коммуникациях.
13. Приемы активного слушания в деловом общении.
14. Роль невербальных средств в коммуникации, их классификация.
15. Проблема интерпретации невербальных средств в деловом общении.
16. Деловая беседа, этапы, принципы и правила проведения.
17. Правила и приемы эффективного телефонного общения.
18. Деловые переговоры: подготовка и проведение.
19. Формирование и совершенствование переговорного процесса.
20. Манипуляция, ее типы и признаки. Защита от манипуляций.
21. Организация и проведение делового совещания.
22. Способы нейтрализации «блокирующих ситуаций в ходе совещания.
23. Презентация как форма деловой коммуникации.
24. Самопрезентация в деловых контактах.
25. Специфика, возможности и ограничения письменной деловой коммуникации.
26. Внутренняя переписка:характеристика, особенности текста.
27. Внешняя переписка: характеристика, особенности текста, использование стандартных языковых формул (клише).
28. Основные требования к оформлению делового письма.
29. Основные виды официальных деловых писем.
30. Внутренние и внешние письменные коммуникации.
31. Психологическая основа и языковые средства публичного выступления.
32. Управление организационными коммуникациями.
33. Электронная коммуникация: сущность, особенности и функции.
34. Этические основы деловых коммуникаций.
35. Публичное выступление в системе деловых коммуникаций: методика и техника

организации.
36. Техники эффективной деловой коммуникации при контакте с деловым партнером.
37. Условия эффективного речевого воздействия.
38. Коммуникативные навыки, используемые в деловой беседе.
39. Межкультурные различия в деловой коммуникации.
40. Взаимосвязь национальной ментальности и корпоративной культуры.

Критерии оценки устного ответа на вопросы по дисциплине «Деловое общение и современный деловой этикет»:

✓ 5 баллов - если ответ показывает глубокое и систематическое знание всего программного материала и структуры конкретного вопроса, а также основного содержания и новаций лекционного курса по сравнению с учебной литературой. Студент демонстрирует отчетливое и свободное владение концептуально-понятийным аппаратом, научным языком и терминологией соответствующей научной области. Знание основной литературы и знакомство с дополнительно рекомендованной литературой. Логически корректное и убедительное изложение ответа.

✓ 4 - балла - знание узловых проблем программы и основного содержания лекционного курса; умение пользоваться концептуально-понятийным аппаратом в процессе анализа основных проблем в рамках данной темы; знание важнейших работ из списка рекомендованной литературы. В целом логически корректное, но не всегда точное и аргументированное изложение ответа.

✓ 3 балла – фрагментарные, поверхностные знания важнейших разделов программы и содержания лекционного курса; затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии учебной дисциплины; неполное знакомство с рекомендованной литературой; частичные затруднения с выполнением предусмотренных программой заданий; стремление логически определенно и последовательно изложить ответ.

✓ 2 балла – незнание, либо отрывочное представление о данной проблеме в рамках учебно-программного материала; неумение использовать понятийный аппарат; отсутствие логической связи в ответе.

7.2.3.Тестовые задания для проверки знаний студентов

УК-4

1. Эталон длительности делового разговора по телефону:
а) 1-3 минуты;
б) 7-10 минут;
в) 3-5 минут;
г) длительность телефонного разговора зависит от характера обсуждаемой проблемы.

2. Темп речи при деловом телефонном разговоре можно охарактеризовать как
а) медленный, внятный, четкий;
б) средневысокий;
в) средний;
г) все ответы неверны.

3. Приемлемые аксессуары для деловой женщины:
а) ожерелье, серьги, не более двух колец, часы;
б) кулон, браслет, кольцо;
в) для деловой женщины неприемлемы броский макияж и украшения
г) обручальное кольцо, серьги, часы.

4. Наиболее торжественный прием – это…….

5. Стандартный размер персональной деловой визитной карточки……..

6. Габитарный имидж представляют:
а) одежда, квартира, машина;
б) внешний вид и стиль одежды;
в) мимика, жесты, телодвижения;

г) лексика, избираемая в ситуациях делового общения.
7. Как долго можно держать абонента в режиме ожидания в ситуации делового общения:
а) это недопустимо;
б) в зависимости от времени, необходимого для поиска информации;
в) не более 3 минут;
г) не более 1 минуты.

8. После какого звонка следует снимать трубку в ситуациях делового общения?
а) после первого звонка;
б) после третьего;
в) сразу;
г) после пятого.

9. После какого звонка включается автоответчик в ситуациях делового общения?
а) после четвертого;
б) после второго;
в) не имеет принципиального значения;
г) все ответы неверны.

10. Где следует размещать бейдж:
а) на левой стороне груди;
б) на правой стороне груди;
в) на шее;
г) все ответы неверны.

11. Реакция делового человека на комплимент - это:
а) ответный комментарий с уточнением своей позиции по данному вопросу;
б) ответный комплимент;
в) благодарность;
г) молчание.

12. Единственный допустимый вид контакта в ситуациях делового общения – это……..

13. Для соискания работы за рубежом ключевым документом является:
а) cv;
б) резюме;
в) аппликационное письмо;
г) все вышеперечисленное.

14. Наиболее распространенный формат резюме – это…….

ПК-3

15. Во время телефонного разговора в кабинет делового человека заходит посетитель. Какова

реакция делового человека:
а) прервать телефонный разговор и обсудить проблему посетителя;
б) попросить посетителя выйти и завершить разговор;
в) попросить посетителя присесть и завершить разговор;
г) не следует вести телефонные разговоры в часы приема.

16. Визитная карточка, на которой не обозначены ФИО сотрудника, называется:
а) корпоративная;
б) визитная карточка для коротких встреч и переговоров;
в) бейдж;
г) персональная деловая визитная карточка.

17. Проксемика – это наука, изучающая:

18. На чьем столе должен располагаться единственный в кабинете телефон:
а) на столе младшего по возрасту;
б) на столе младшего по должности;
в) на столе старшего по должности;
г) не имеет принципиального значения.

19. Где размещается салфетка по окончании приема пищи?
а) на стуле;
б) слева от тарелки;
в) справа от тарелки;
г) перед тарелкой.

20. Время проведения чаепития в деловом мире:
а) не имеет принципиального значения;
б) 5 часов пополудни;
в) 4 часа пополудни;
г) чаепитие совмещается с другим приемом пищи.

21. RSVP – это……

22. Длина юбки деловой женщины:
а) до колена;
б) выше колена;
в) до щиколоток;
г) зависит от стиля костюма.

23. Где находится почетное место в автомобиле:
а) рядом с водителем;
б) на заднем сидении;
в) почетный гость размещается в автомобиле произвольно;
г) все ответы неверны.

24. Направление движения глаз при деловом контакте:
а) на лоб собеседника;
б) в глаза собеседнику;
в) в сторону;
г) все ответы неверны.

25. Как следует складывать бумагу при деловой переписке?
а) в 4 раза;
б) в 2 раза4
в) не следует складывать письма;
г) все ответы неверны.

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний

Ключи к тестовым заданиям.

Шкала оценивания *(за правильный ответ дается 1 балл)*

«неудовлетворительно» – 50% и менее
«удовлетворительно» – 51-80%
«хорошо» – 81-90%
«отлично» – 91-100%

Критерии оценки тестового материала по дисциплине
«Деловое общение и современный деловой этикет»:

✓ 5 баллов - выставляется студенту, если выполнены все задания варианта, продемонстрировано знание фактического материала (базовых понятий, алгоритма, факта).

✓ 4 балла - работа выполнена вполне квалифицированно в необходимом объёме;имеются незначительные методические недочёты и дидактические ошибки. Продемонстрировано умение правильно использовать специальные термины и понятия, узнавание объектов изучения в рамках определенного раздела дисциплины; понятен творческий уровень и аргументация собственной точки зрения

✓ 3 балла – продемонстрировано умение синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей в рамках определенного раздела дисциплины;

✓ 2 балла - работа выполнена на неудовлетворительном уровне; не в полном объёме, требует доработки и исправлений и исправлений более чем половины объема.

7.2.4.Бально-рейтинговая система оценки знаний

Согласно Положения о балльно-рейтинговой системе оценки знаний бакалавров баллы выставляются в соответствующих графах журнала (см. «Журнал учета балльно-рейтинговых показателей студенческой группы») в следующем порядке:

«Посещение» - 2 балла за присутствие на занятии без замечаний со стороны преподавателя; 1 балл за опоздание или иное незначительное нарушение дисциплины; 0 баллов за пропуск одного занятия (вне зависимости от уважительности пропуска) или опоздание более чем на 15 минут или иное нарушение дисциплины.

«Активность» - от 0 до 5 баллов выставляется преподавателем за демонстрацию студентом знаний во время занятия письменно или устно, за подготовку домашнего задания, участие в дискуссии на заданную тему и т.д., то есть за работу на занятии. При этом преподаватель должен опросить не менее 25% из числа студентов, присутствующих на практическом занятии.

«Контрольная работа» или «тестирование» - от 0 до 5 баллов выставляется преподавателем по результатам контрольной работы или тестирования группы, проведенных во внеаудиторное время. Предполагается, что преподаватель по согласованию с деканатом проводит подобные мероприятия по выявлению остаточных знаний студентов не реже одного раза на каждые 36 часов аудиторного времени.

«Отработка» - от 0 до 2 баллов выставляется за отработку каждого пропущенного лекционного занятия и от 0 до 4 баллов может быть поставлено преподавателем за отработку студентом пропуска одного практического занятия или практикума. За один раз можно отработать не более шести пропусков (т.е., студенту выставляется не более 18 баллов, если все пропущенные шесть занятий являлись практическими) вне зависимости от уважительности пропусков занятий.

«Пропуски в часах всего» - количество пропущенных занятий за отчетный период умножается на два (1 занятие=2 часам) (заполняется делопроизводителем деканата).

«Пропуски по неуважительной причине» - графа заполняется делопроизводителем деканата.

«Попуски по уважительной причине» - графа заполняется делопроизводителем деканата.

«Корректировка баллов за пропуски» - графа заполняется делопроизводителем деканата.

«Итого баллов за отчетный период» - сумма всех выставленных баллов за данный период (графа заполняется делопроизводителем деканата).

Таблица перевода балльно-рейтинговых показателей в отметки традиционной системы оценивания

Соотношение часов лекционных и практических занятий	0/2	1/3	1/2	2/3	1/1	3/2	2/1	3/1	2/0	Соответствие отметки коэффициенту
Коэффициент соответствия балльных показателей традиционной отметке	1,5	1,1	1,1	1,1	1,1	1,1	1,1	1,1	1,1	«зачтено»
	1	1	1	1	1	1	1	1	1	«удовлетворительно»
	2	1,75	1,65	1,6	1,5	1,4	1,35	1,25	-	«хорошо»
	3	2,5	2,3	2,2	2	1,8	1,7	1,5	-	«отлично»

Необходимое количество баллов для выставления отметок («зачтено», «удовлетворительно», «хорошо», «отлично») определяется произведением реально проведенных аудиторных часов (n) за отчетный период на коэффициент соответствия в зависимости от соотношения часов лекционных и практических занятий согласно приведенной таблице.

«Журнал учета балльно-рейтинговых показателей студенческой группы» заполняется преподавателем на каждом занятии.

В случае болезни или другой уважительной причины отсутствия студента на занятиях, ему предоставляется право отработать занятия по индивидуальному графику.

Студенту, набравшему количество баллов менее определенного порогового уровня, выставляется оценка "неудовлетворительно" или "незачтено". Порядок ликвидации задолженностей и прохождения дальнейшего обучения регулируется на основе действующего законодательства РФ и локальных актов КЧГУ.

Текущий контроль по лекционному материалу проводит лектор, по практическим занятиям – преподаватель, проводивший эти занятия. Контроль может проводиться и совместно.

8.Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины. Информационное обеспечение образовательного процесса

8.1. Основная литература:

1. Измайлова, М. А. Деловое общение : учебное пособие / М.А.Измайлова.- 6-е изд., стер. - Москва: Дашков и К, 2022. - 252 с. - ISBN 978-5-394-04151-8. - URL: https://znanium.com/catalog/product/2082500 (дата обращения: 26.02.2024). – Режим доступа: по подписке. - Текст : электронный.

2. Деловое общение. Деловой этикет: Учеб. пособие для студентов вузов / Автор-составитель И.Н. Кузнецов. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017.- 431 с. - ISBN 978-5-238-01337-4. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1028716

3. Чудинов, А. П. Деловое общение : учебное пособие / А. П. Чудинов, Е. А. Нахимова. — 4-е изд., стер. — Москва : ФЛИНТА, 2022. — 189 с. — ISBN 978-5-9765-1824-7. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/232478

8.2. Дополнительная литература:

1. Мальханова, И. А. Деловое общение : учебное пособие / И. А. Мальханова. — 6-е изд. — Москва : Академический Проект, 2020. — 246 с. — ISBN 978-5-8291-2767-1. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/132393

9. Методические указания для обучающихся по освоению учебной дисциплины (модуля)

Вид учебных занятий	Организация деятельности студента
Лекция	Написание конспекта лекций: краткое, схематичное, последовательное фиксирование основных положений, выводов, формулировок, обобщений; выделение ключевых слов, терминов. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначение вопросы, терминов, материала, вызывающего трудности. Если самостоятельно не удается разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии.
Практические занятия	Конспектирование источников. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы, работа с текстом
Контрольная работа/индивидуальные задания	Знакомство с основной и дополнительной литературой, включая справочные издания, зарубежные источники, конспект основных положений, терминов, сведений, требующих для запоминания и являющихся основополагающими в этой теме. Составление аннотаций к прочитанным литературным источникам и др.
Реферат	Реферат: Поиск литературы и составление библиографии, использование от 3 до 5 научных работ, изложение мнения авторов и своего суждения по выбранному вопросу; изложение основных аспектов проблемы. Ознакомиться со структурой и оформлением реферата.
Коллоквиум	Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам и др.
Самостоятельная работа	Проработка учебного материала занятий лекционного и семинарского типа.Изучение нового материала до его изложения на занятиях. Поиск, изучение и презентация информации по заданной теме, анализ научных источников. Самостоятельное изучение отдельных вопросов тем дисциплины, не рассматриваемых на занятиях лекционного и семинарского типа. Подготовка к текущему контролю, к промежуточной аттестации.
Подготовка к экзамену	При подготовке к экзамену необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу и др.

10. Требования к условиям реализации рабочей программы дисциплины (модуля)

10.1. Общесистемные требования

Электронная информационно-образовательная среда ФГБОУ ВО «КЧГУ»

http://kchgu.ru- адрес официального сайта университета

https://do.kchgu.ru- электронная информационно-образовательная среда КЧГУ

Электронно-библиотечные системы (электронные библиотеки)

Учебный год	Наименование документа с указанием реквизитов	Срок действия документа
2024-2025 учебный год	Электронно-библиотечная система ООО «Знаниум». Договор № 238 от 23.04.2024г . Электронный адрес: https://znanium.com	от 23.04.2024г. до 11.05.2025г.
2024-2025 учебный год	Электронно-библиотечная система «Лань». Договор № 36 от 19.01.2024 г. Электронный адрес: https://e.lanbook.com	Бессрочный
2024-2025 учебный год	Электронно-библиотечная система КЧГУ. Положение об ЭБ утверждено Ученым советом от 30.09.2015г. Протокол № 1. Электронный адрес: http://lib.kchgu.ru	Бессрочный
2024-2025 учебный год	Национальная электронная библиотека (НЭБ). Договор №101/НЭБ/1391-п от 22. 02. 2023 г. Электронный адрес: http://rusneb.ru	Бессрочный
2024-2025 учебный год	Научная электронная библиотека «ELIBRARY.RU». Лицензионное соглашение №15646 от 21.10.2016 г. Электронный адрес: http://elibrary.ru	Бессрочный
2024-2025 учебный год	Электронный ресурс Polpred.comОбзор СМИ. Соглашение. Бесплатно. Электронный адрес: http://polpred.com	Бессрочный

10.2. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

При необходимости для проведения занятий используется аудитория, оборудованная компьютером с доступом к сети Интернет с установленным на нем необходимым программным обеспечением и браузером, проектор (интерактивная доска) для демонстрации презентаций и мультимедийного материала.

В соответствии с содержанием практических (лабораторных) занятий при их проведении используется аудитория, рабочие места обучающихся в которой оснащены компьютерной техникой, имеют широкополосный доступ в сеть Интернет и программное обеспечение, соответствующее решаемым задачам.

Рабочие места для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с подключением к сети Интернет и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду университета.

Занятия проводятся в аудитории 214 (369200, Карачаево-Черкесская Республика, г. Карачаевск, ул.Ленина,29, корпус 4).

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного, семинарского и практического типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, занятий по практикам.

Специализированная мебель: столы ученические, стулья.

Технические средства обучения: Персональный компьютер с подключением к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета, экран, проектор, учебно-наглядные пособия (в электронном виде).
Учебно-методическая и научная литература по педагогике и педтехнологиям.

10.3. Необходимый комплект лицензионного программного обеспечения

- MicrosoftWindows (Лицензия № 60290784), бессрочная
- MicrosoftOffice (Лицензия № 60127446), бессрочная
- ABBY FineReader (лицензия № FCRP-1100-1002-3937), бессрочная
- CalculateLinux (внесён в ЕРРП Приказом Минкомсвязи №665 от 30.11.2018-2020), бессрочная
- Google G Suite for Education (IC: 01i1p5u8), бессрочная
- Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 280E-210210-093403-420-2061), с 25.01.2023 по 03.03.2025г.

10.4. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Современные профессиональные базы данных

1. Федеральный портал «Российское образование»- https://edu.ru/documents/
2. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов (Единая коллекция ЦОР) – http://school-collection.edu.ru/
3. Базы данных Scopus издательства Elsevirhttp://www.scopus.com/search/form.uridisplay=basic.

Информационные справочные системы

1. Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования - http://fgosvo.ru.
2. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов (ФЦИОР) – http://edu.ru.
3. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов (Единая коллекция ЦОР) – http://school-collection.edu.ru.
4. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» (ИС «Единое окно») – http://window/edu.ru.
5. Информационная система «Информио».

11.Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

В группах, в состав которых входят студенты с ОВЗ, в процессе проведения учебных занятий создается гибкая, вариативная организационно-методическая система обучения, адекватная образовательным потребностям данной категории обучающихся, которая позволяет не только обеспечить преемственность систем общего (инклюзивного) и высшего образования, но и будет способствовать формированию у них компетенций, предусмотренных ФГОС ВО, ускорит темпы профессионального становления, а также будет способствовать их социальной адаптации.

В процессе преподавания учебной дисциплины создается на каждом занятии толерантная социокультурная среда, необходимая для формирования у всех обучающихся гражданской, правовой и профессиональной позиции соучастия, готовности к полноценному общению, сотрудничеству, способности толерантно воспринимать социальные, личностные и культурные различия, в том числе и характерные для обучающихся с ОВЗ.

Посредством совместной, индивидуальной и групповой работы формируется у всех обучающихся активная жизненная позиции и развитие способности жить в мире разных людей и идей, а также обеспечивается соблюдение обучающимися их прав и свобод и признание права другого человека, в том числе и обучающихся с ОВЗ на такие же права.

В группах, в состав которых входятобучающиеся с ОВЗ, в процессе учебных занятий используются технологии, направленные на диагностику уровня и темпов профессионального становления обучающихся с ОВЗ, а также технологии мониторинга степени успешности формирования у них компетенций, предусмотренных ФГОС ВО при изучении данной учебной дисциплины, используя с этой целью специальные оценочные материалы и формы проведения промежуточной и итоговой аттестации, специальные технические средства, предоставляя обучающимся с ОВЗ дополнительное время для подготовки ответов, привлекая тьютеров).

Материально-техническая база для реализации программы:

1.Мультимедийные средства:

- интерактивные доски «SmartBoarfd», «Toshiba»;
- экраны проекционные на штативе 280*120;
- мультимедиа-проекторы Epson, Benq, Mitsubishi, Aser;

2.Презентационное оборудование:

- радиосистемы AKG, Shure, Quik;
- видеокомплектыMicrosoft, Logitech;
- микрофоны беспроводные;
- класс компьютерный мультимедийный на 21 мест;
- ноутбукиAser, Toshiba, Asus, HP;

Наличие компьютерной техники и специального программного обеспечения: имеются рабочие места, оборудованные рельефно-точечными клавиатурами (шрифт Брайля), программное обеспечение NVDA с функцией синтезатора речи, видеоувеличителем, клавиатурой для лиц с ДЦП, роллером Распределение специализированного оборудования.

12. Лист регистрации изменений

Изменение	Дата и номер ученого совета факультета/института, на котором были рассмотрены вопросы о необходимости внесения изменений	Дата и номер протокола ученого совета Университета, на котором были утверждены изменения	Дата введения изменений
Обновлены договоры: 1. На антивирус Касперского. (Договор №56/2023 от 25 января 2023г.). Действует до 03.03.2025г. 2.Договор № 915 ЭБС ООО «Знаниум» от 12.05.2023г. Действует до 15.05.2024г. 3.Договор № 36 от 14.03.2024г. эбс «Лань». Действует по 19.01.2025г. 4.Договор № 238 эбс ООО «Знаниум» от 23.04.2024г. Действует до 11 мая 2025г.		29.05.2024г., протокол № 8	30.05.2024г.,