

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) программы

Начальное образование

Квалификация выпускника

Магистр

Форма обучения

Очная/заочная

Год начала подготовки – 2024

Карачаевск, 2024

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

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 44.04.01 Педагогическое образование, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 22.02.2018 №126, на основании учебного плана подготовки магистров по направлению 44.04.01 Педагогическое образование, направленность (профиль) программы «Начальное образование», локальных актов КЧГУ

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры педагогики и педагогических технологий дисциплин на 2024-2025 учебный год, протокол № 13 от 29.05. 2024г.

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. <i>Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий (в академических часах)</i>	6
5.1. Тематика и краткое содержание лабораторных занятий	9
5.2. Примерная тематика курсовых работ	9
6. Основные формы учебной работы и образовательные технологии, используемые при реализации образовательной программы.....	9
7. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)	12
7.1. <i>Описание шкал оценивания степени сформированности компетенций</i>	12
7.2. <i>Перевод балльно-рейтинговых показателей оценки качества подготовки обучающихся в отметки традиционной системы оценивания.</i>	13
7.3. <i>Типовые контрольные вопросы и задания, необходимые для оценивания сформированности компетенций в процессе освоения учебной дисциплины</i>	13
7.3.1. Перечень вопросов для зачета/экзамена	13
7.3.2. Тестовый материал для диагностики индикаторов оценивания сформированности компетенций.....	14
Тестовые задания для проверки знаний студентов (УК-4, ПК-3).....	14
7.3.2. Типовые темы к письменным работам, докладам, рефератам.....	17
8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля).....	18
8.1. Основная литература:.....	
8.2. Дополнительная литература:	
9. Требования к условиям реализации рабочей программы дисциплины (модуля).....	18
9.1. Общесистемные требования.....	18
9.2. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины	19
9.3. Необходимый комплект лицензионного программного обеспечения	19
9.4. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы.....	19
10. Особенности организации образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья	20
11. Лист регистрации изменений	21

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 Б1.В.ДВ.03.01 «Деловое общение и современный деловой этикет» относится к блоку – «Блок 1. Дисциплины по выбору», и реализуется в рамках курсов по выбору.

Дисциплина (модуль) изучается на 1 курсе в 2 семестре.

МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПВО	
Индекс	Б1.В.ДВ.03.01
Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
Для освоения дисциплины обучающиеся используют компетенции, полученные на предыдущем уровне образования.	
Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:	
Изучение дисциплины «Деловое общение и современный деловой этикет» необходимо для успешного освоения дисциплин профессионального цикла «Деловой иностранный язык» 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/ ОП ВО	Индикаторы достижения компетенций
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 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
ПК-3	Способен формировать развивающую образовательную среду, осуществлять педагогическую поддержку участникам образовательного процесса	ПК.М-3.1. Использует стандартизированные методы психолого-педагогической диагностики личностных характеристик и возрастных особенностей обучающихся ПК.М-3.2. Выбирает психолого-педагогические технологии для реализации развивающей педагогической деятельности

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) составляет 7 ЗЕТ, 252 академических часа.

Объём дисциплины	Всего часов	
	Очная форма Обучения	Заочная форма обучения
Общая трудоемкость дисциплины	252	
Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)		
Аудиторная работа (всего):	32	6
в том числе:		
Лекции	-	-
семинары, практические занятия	32	6
Практикумы	-	-
лабораторные работы	-	-
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)	220	242

Контроль самостоятельной работы	-	4
Вид промежуточной аттестации обучающегося (зачет / экзамен)	Зачет	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 академических часах)

Для очной формы обучения

№ п/п	Курс/ семестр	Раздел, тема дисциплины	Общая трудоемкость (в часах)	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)				
				Всего	Аудиторные уч. занятия			Сам. работа
					Лек.	Пр.	Лаб.	
		Раздел 1. Деловое общение			18		126	
1.	1/2	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.			2		16	
2.	1/2	Методы исследования общения. Формы общения. Функции общения. Достоинство и недостатки типов общения. Диалогическое общение			2		14	
3.	1/2	Монологическая речь. Ораторское искусство. Мотивация профессиональной речи. Общение как обмен информацией.			2		16	
4.	1/2	Общение как обмен информацией. Информация и коммуникация. Коммуникаторы и реципиенты. Вербальная коммуникация. Слово + словарь = речь. Помощники и враги коммуникации			2		16	
6.	1/2	Невербальная речь. Естественный язык и			2		16	

		система BL(Bodylanguage) Мимика лица. Визуальное общение. Нос, рот, голова. Жесты. Поза. Звуки и запахи. Жесты – иностранцы. /Пр. Презентация/					
7.	1/2	Особые сферы делового общения. Паблик рилейшнз (ПР) и реклама. Область деятельности ПР. Типы ПР. Методы ПР. Реклама			2		16
8.	1/2	Дополнительные способы передачи информации (электронные коммуникации и средства визуального воздействия)			4		16
9.	1/2	Электронные коммуникации. Средства визуального воздействия. Механизм зрительного восприятия. Статическое изображение – деловая графика, вспомогательные технические средства визуализации. Динамическое изображение – телевидение, видео, кино			2		16
		Раздел 2. Деловой этикет			14		94
10.	1/2	Значение и основы делового этикета			2		16
11.	1/2	Межкультурное общение. Особенности делового этикета стран мира			2		16
12.	1/2	Основы имиджа делового человека в рамках этикета			2		14
13.	1/2	Создание имиджа. Роль цвета в имидже. Жесты – составная часть имиджа. Пространство общения и имидж человека. Деловая одежда и аксессуары. Уход за собой.			4		16
14.	1/2	Этикет делового стиля и деловых приемов			2		16
15.	1/2	Требования этикета и протоколов официальных мероприятий			2		16
		Контроль			-		
		Всего			252		220

Для заочной формы обучения

№ п/п	Курс/ семестр	Раздел, тема дисциплины	Общая трудоемко сть (в часах)	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)			
				Всего	Аудиторные уч. занятия		
			Лек.		Пр.	Лаб.	
		Раздел 1. Деловое общение			6		134
1.	1/1	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.			2		16
2.	1/1	Методы исследования общения. Формы общения. Функции общения. Достоинство и недостатки типов общения. Диалогическое общение			2		18
3.	1/1	Монологическая речь. Ораторское искусство. Мотивация профессиональной речи. Общение как обмен информацией.			2		16
4.	1/1	Общение как обмен информацией. Информация и коммуникация. Коммуникаторы и реципиенты. Вербальная коммуникация. Слово + словарь = речь. Помощники и враги коммуникации					18
6.	1/1	Невербальная речь. Естественный язык и система BL(Bodylanguage) Мимика лица. Визуальное общение. Нос, рот, голова. Жесты. Поза. Звуки и запахи. Жесты – иностранцы. /Пр. Презентация/					16
7.	1/1	Особые сферы делового общения. Паблик					16

		рилейшнз(ПР) и реклама. Область деятельности ПР. Типы ПР. Методы ПР. Реклама					
8.	1/1	Дополнительные способы передачи информации (электронные коммуникации и средства визуального воздействия)					18
9.	1/1	Электронные коммуникации. Средства визуального воздействия. Механизм зрительного восприятия. Статическое изображение – деловая графика, вспомогательные технические средства визуализации. Динамическое изображение – телевидение, видео, кино					16
		Раздел 2. Деловой этикет					108
10.	1/1	Значение и основы делового этикета					18
11.	1/1	Межкультурное общение. Особенности делового этикета стран мира					18
12.	1/1	Основы имиджа делового человека в рамках этикета					18
13.	1/1	Создание имиджа. Роль цвета в имидже. Жесты – составная часть имиджа. Пространство общения и имидж человека. Деловая одежда и аксессуары. Уход за собой.					18
14.	1/1	Этикет делового стиля и деловых приемов					18
15.	1/1	Требования этикета и протоколов официальных мероприятий					18
		Контроль	-				
		Всего	252		6	-	242

5.1. Тематика и краткое содержание лабораторных занятий
Учебным планом не предусмотрены

5.2. Примерная тематика курсовых работ
Учебным планом не предусмотрены

6. Основные формы учебной работы и образовательные технологии, используемые

при реализации образовательной программы

Лекционные занятия. Лекция является основной формой учебной работы в вузе, она является наиболее важным средством теоретической подготовки обучающихся. На лекциях рекомендуется деятельность обучающегося в форме активного слушания, т.е. предполагается возможность задавать вопросы на уточнение понимания темы и рекомендуется конспектирование основных положений лекции. Основная дидактическая цель лекции - обеспечение ориентировочной основы для дальнейшего усвоения учебного материала. Лекторами активно используются: лекция-диалог, лекция - визуализация, лекция - презентация. Лекция - беседа, или «диалог с аудиторией», представляет собой непосредственный контакт преподавателя с аудиторией. Ее преимущество состоит в том, что она позволяет привлекать внимание слушателей к наиболее важным вопросам темы, определять содержание и темп изложения учебного материала с учетом особенностей аудитории. Участие обучающихся в лекции – беседе обеспечивается вопросами к аудитории, которые могут быть как элементарными, так и проблемными.

Главной задачей каждой лекции является раскрытие сущности темы и анализ ее основных положений. Рекомендуется на первой лекции довести до внимания студентов структуру дисциплины и его разделы, а в дальнейшем указывать начало каждого раздела (модуля), суть и его задачи, а, закончив изложение, подводить итог по этому разделу, чтобы связать его со следующим. Содержание лекций определяется настоящей рабочей программой дисциплины. Для эффективного проведения лекционного занятия рекомендуется соблюдать последовательность ее основных этапов:

1. формулировку темы лекции;
2. указание основных изучаемых разделов или вопросов и предполагаемых затрат времени на их изложение;
3. изложение вводной части;
4. изложение основной части лекции;
5. краткие выводы по каждому из вопросов;
6. заключение;
7. рекомендации литературных источников по излагаемым вопросам.

Лабораторные работы и практические занятия. Дисциплины, по которым планируются лабораторные работы и практические занятия, определяются учебными планами. Лабораторные работы и практические занятия относятся к основным видам учебных занятий и составляют важную часть теоретической и профессиональной практической подготовки. Выполнение студентом лабораторных работ и практических занятий направлено на:

- обобщение, систематизацию, углубление, закрепление полученных теоретических знаний по конкретным темам дисциплин математического и общего естественно-научного, общепрофессионального и профессионального циклов;
- формирование умений применять полученные знания на практике, реализацию единства интеллектуальной и практической деятельности;
- развитие интеллектуальных умений у будущих специалистов: аналитических, проектировочных, конструктивных и др.;
- выработку при решении поставленных задач таких профессионально значимых качеств, как самостоятельность, ответственность, точность, творческая инициатива. Методические рекомендации разработаны с целью единого подхода к организации и проведению лабораторных и практических занятий.

Лабораторная работа — это форма организации учебного процесса, когда студенты по заданию и под руководством преподавателя самостоятельно проводят опыты, измерения, элементарные исследования на основе специально разработанных заданий. Лабораторная работа как вид учебного занятия должна проводиться в специально оборудованных учебных аудиториях. Необходимыми структурными элементами лабораторной работы, помимо самостоятельной деятельности студентов, являются

инструктаж, проводимый преподавателем, а также организация обсуждения итогов выполнения лабораторной работы. Дидактические цели лабораторных занятий:

- формирование умений решать практические задачи путем постановки опыта;
- экспериментальное подтверждение изученных теоретических положений, экспериментальная проверка формул, расчетов;
- наблюдение и изучения явлений и процессов, поиск закономерностей;
- изучение устройства и работы приборов, аппаратов, другого оборудования, их испытание;
- экспериментальная проверка расчетов, формул.

Практическое занятие — это форма организации учебного процесса, направленная на выработку у студентов практических умений для изучения последующих дисциплин (модулей) и для решения профессиональных задач. Практическое занятие должно проводиться в учебных кабинетах или специально оборудованных помещениях. Необходимыми структурными элементами практического занятия, помимо самостоятельной деятельности студентов, являются анализ и оценка выполненных работ и степени овладения студентами запланированными умениями. Дидактические цели практических занятий: формирование умений (аналитических, проектировочных, конструктивных), необходимых для изучения последующих дисциплин (модулей) и для будущей профессиональной деятельности.

Семинар - форма обучения, имеющая цель углубить и систематизировать изучение наиболее важных и типичных для будущей профессиональной деятельности обучаемых тем и разделов учебной дисциплины. Семинар - метод обучения анализу теоретических и практических проблем, это коллективный поиск путей решений специально созданных проблемных ситуаций. Для студентов главная задача состоит в том, чтобы усвоить содержание учебного материала темы, которая выносится на обсуждение, подготовиться к выступлению и дискуссии. Семинар - активный метод обучения, в применении которого должна преобладать продуктивная деятельность студентов. Он должен развивать и закреплять у студентов навыки самостоятельной работы, умения составлять планы теоретических докладов, их тезисы, готовить развернутые сообщения и выступать с ними перед аудиторией, участвовать в дискуссии и обсуждении.

В процессе подготовки к практическим занятиям, обучающимся необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной учебно-методической (а также научной и популярной) литературы. Самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной и популярной литературой, материалами периодических изданий и Интернета, статистическими данными является наиболее эффективным методом получения знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у обучающихся свое отношение к конкретной проблеме. Более глубокому раскрытию вопросов способствует знакомство с дополнительной литературой, рекомендованной преподавателем по каждой теме семинарского или практического занятия, что позволяет обучающимся проявить свою индивидуальность в рамках выступления на данных занятиях, выявить широкий спектр мнений по изучаемой проблеме.

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, лабораторных) 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.

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

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

7.1. Описание шкал оценивания степени сформированности компетенций

Компетенции	Зачтено			Не зачтено
	Высокий уровень (отлично) (86-100% баллов)	Средний уровень (хорошо) (71-85% баллов)	Низкий уровень (удовлетворительно) (56-70% баллов)	Ниже порогового уровня (неудовлетворительно) (до 55 % баллов)
УК-4:Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК-4.1. 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	УК-4.1. 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	УК-4.1. Не достаточно 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	УК-4.1. 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
	УК-4.2. Умеет в полном объеме устанавливать контакты и организовывать общение в соответствии с потребностями совместной деятельности, используя современные коммуникационные технологии;	УК-4.2. Умеет устанавливать контакты и организовывать общение в соответствии с потребностями совместной деятельности, используя современные коммуникационные технологии;	УК-4.2. Умеет устанавливать контакты и организовывать общение в соответствии с потребностями совместной деятельности, используя современные коммуникационные технологии;	УК-4.2. Не умеет устанавливать контакты и организовывать общение в соответствии с потребностями совместной деятельности, используя современные коммуникационные технологии;
	УК-4.3. В полном объеме владеет навыками организации обсуждения результатов исследовательской	УК-4.3. Владеет навыками организации обсуждения результатов исследовательской и проектной	УК-4.3. Не достаточно владеет навыками организации обсуждения результатов исследовательской и	УК-4.3. Не владеет навыками организации обсуждения результатов исследовательской и проектной деятельности на различных публичных

	и проектной деятельности на различных публичных мероприятиях на русском языке, выбирая наиболее подходящий формат	деятельности на различных публичных мероприятиях на русском языке, выбирая наиболее подходящий формат	проектной деятельности на различных публичных мероприятиях на русском языке, выбирая наиболее подходящий формат	мероприятиях на русском языке, выбирая наиболее подходящий формат
ПК-3:Способен формировать развивающую образовательную среду, осуществлять педагогическую поддержку участникам образовательного процесса	ПК-3.1. В полном объеме знает стандартизированные методы психолого-педагогической	ПК-3.1. Знает стандартизированные методы психолого-педагогической	ПК-3.1. Не достаточно знает стандартизированные методы психолого-педагогической	ПК-3.1. Не знает стандартизированные методы психолого-педагогической
	ПК-3.2. Умеет в полном объеме выбирать психолого-педагогические технологии для реализации развивающей педагогической деятельности	ПК-3.2. Умеет выбирать психолого-педагогические технологии для реализации развивающей педагогической деятельности	ПК-3.2. Не достаточно умеет выбирать психолого-педагогические технологии для реализации развивающей педагогической деятельности	ПК-3.2. Не умеет выбирать психолого-педагогические технологии для реализации развивающей педагогической деятельности
	ПК-3.3. В полном объеме владеет навыками формирования развивающей образовательной среды, осуществления педагогической поддержки участников образовательного процесса	ПК-3.3. Владеет навыками формирования развивающей образовательной среды, осуществления педагогической поддержки участников образовательного процесса	ПК-3.3. Не достаточно владеет навыками формирования развивающей образовательной среды, осуществления педагогической поддержки участников образовательного процесса	ПК-3.3. Не владеет навыками формирования развивающей образовательной среды, осуществления педагогической поддержки участников образовательного процесса

7.2. Перевод бально-рейтинговых показателей оценки качества подготовки обучающихся в отметки традиционной системы оценивания.

Порядок функционирования внутренней системы оценки качества подготовки обучающихся и перевод бально-рейтинговых показателей обучающихся в отметки традиционной системы оценивания проводится в соответствии с положением КЧГУ «Положение о бально-рейтинговой системе оценки знаний обучающихся», размещенным на сайте Университета по адресу: <https://kchgu.ru/inye-lokalnye-akty/>

7.3. Типовые контрольные вопросы и задания, необходимые для оценивания сформированности компетенций в процессе освоения учебной дисциплины

7.3.1. Перечень вопросов для зачета/экзамена

Вопросы для зачета:

1. Специфика и основные задачи деловой коммуникации.
2. Коммуникативные модели взаимодействия участников деловой коммуникации.
3. Способы передачи и приема информации.

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

7.3.2. Тестовый материал для диагностики индикаторов оценивания сформированности компетенций:

УК-4 «Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия» и ПК-3 «Способен формировать развивающую образовательную среду, осуществлять педагогическую поддержку участникам образовательного процесса».

Тестовые задания для проверки знаний студентов (УК-4, ПК-3)

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, вялый, 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.....
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 3 балла по заданию открытого типа и по 1 баллу для остальных заданий)

- «незначтено» или «неудовлетворительно» – менее 56%;
- «удовлетворительно» – 56-70%;
- «хорошо» – 71-85%;
- «отлично» – 86-100%.

7.3.2. Типовые темы к письменным работам, докладам, рефератам

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

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

8.1. Основная литература:

1. 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>

2. 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>

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>

4. 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>

8.2. Дополнительная литература:

1. Сидоров, П. И. Деловое общение: учебник / П. И. Сидоров, М. Е. Путин, И. А. Коноплева; под редакцией П. И. Сидорова. - 2-е изд., перераб. - Москва: ИНФРА-М, 2018. - 384 с. - ISBN 978-5-16-003843-8. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/914130> (дата обращения: 26.02.2024). – Режим доступа: по подписке. - Текст : электронный.

2. Деловое общение : учебное пособие для бакалавров / авт. сост. И. Н. Кузнецов. - 10-е изд. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2023. - 524 с. - ISBN 978-5-394-05169-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2082499>

3. Деловое общение: учебное пособие для бакалавров / автор-составитель И. Н. Кузнецов. - 8-е изд. - Москва: Дашков и К°, 2023. - 524 с. - ISBN 978-5-39403597-5. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2082499>

4. Паудяль, Н. Ю. Культура речи и деловое общение : учебное пособие / Н.Ю. Паудяль, Л.В. Филиндаш ; под общ.ред. Л.В. Филиндаш. — Москва :ИНФРА-М, 2023. — 526 с. — (Высшее образование:Бакалавриат). — DOI 10.12737/1014644. - ISBN 978-5-16-015015-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1983273>

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

9.1. Общесистемные требования

Электронная информационно-образовательная среда ФГБОУ ВО «КЧГУ»

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде (ЭИОС) Университета из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», как на территории Университета, так и вне ее.

Функционирование ЭИОС обеспечивается соответствующими средствами информационно-коммуникационных технологий и квалификацией работников, ее использующих и поддерживающих. Функционирование ЭИОС соответствует законодательству Российской Федерации.

Адрес официального сайта университета: <http://kchgu.ru>.

Адрес размещения ЭИОС ФГБОУ ВО «КЧГУ»: <https://do.kchgu.ru>.

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 №915 эбс от 12.05.2023 г. Электронный адрес: https://znanium.com	от 12.05.2023г. до 15.05.2024г.
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.com Обзор СМИ. Соглашение. Бесплатно. Электронный адрес: http://polpred.com	Бессрочный

9.2. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

Занятия проводятся в учебных аудиториях, предназначенных для проведения занятий лекционного и практического типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации в соответствии с расписанием занятий по образовательной программе. С описанием оснащённости аудиторий можно ознакомиться на сайте университета, в разделе материально-технического обеспечения и оснащённости образовательного процесса по адресу: <https://kchgu.ru/sveden/objects/>

9.3. Необходимый комплект лицензионного программного обеспечения

- Microsoft Windows (Лицензия № 60290784), бессрочная
- Microsoft Office (Лицензия № 60127446), бессрочная
- ABBY FineReader (лицензия № FCRP-1100-1002-3937), бессрочная
- Calculate Linux (внесён в ЕРПП 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 г. по 03.03.2025 г.

9.4. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

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 Elsevier <http://www.scopus.com/search/form.uri?display=basic>.
4. Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования - <http://fgosvo.ru>.
5. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов (ФЦИОР) – <http://edu.ru>.
6. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов (Единая коллекция ЦОР) – <http://school-collection.edu.ru>.
7. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» (ИС «Единое окно») – <http://window/edu.ru>.

10. Особенности организации образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья

В ФГБОУ ВО «Карачаево-Черкесский государственный университет имени У.Д.Алиева» созданы условия для получения высшего образования по образовательным программам обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ).

Специальные условия для получения образования по ОПВО обучающимися с ограниченными возможностями здоровья определены [«Положением об обучении лиц с ОВЗ в КЧГУ»](#), размещенным на сайте Университета по адресу: <http://kchgu.ru>.

11. Лист регистрации изменений

В рабочей программе внесены следующие изменения:

Изменение	Дата и номер протокола ученого совета факультета/ института, на котором были рассмотрены вопросы о необходимости внесения изменений в ОПВО	Дата и номер протокола ученого совета Университета, на котором были утверждены изменения в ОПВО