

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования «Кабардино-Балкарский государственный университет  
им. Х.М. Бербекова» (КБГУ)**

**ИНСТИТУТ ПЕДАГОГИКИ, ПСИХОЛОГИИ И ФИЗКУЛЬТУРНО-СПОРТИВНОГО  
ОБРАЗОВАНИЯ**

**СОГЛАСОВАНО**

Руководитель образовательной  
программы О.И. Михайленко  
« 30 » 05 20 23 г.



**УТВЕРЖДАЮ**

Директор института О.И. Михайленко  
« 30 » 05 20 23 г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**Б1.В.ДВ.03.02 «ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»**

Направление подготовки  
44.03.01 Педагогическое образование

Профиль подготовки  
«Начальное образование и детская робототехника»

Квалификация (степень) выпускника  
Бакалавр

Форма обучения  
Очная/ заочная

Нальчик 2023

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Этика делового общения» / сост. Р.Х. Багова, Ф.Б. Балкизова – Нальчик: КБГУ, 2023. – с.38

Рабочая программа предназначена для студентов очной и заочной формы обучения по направлению подготовки 44.03.01 Педагогическое образование (уровень бакалавриата).

Рабочая программа дисциплины (модуля) составлена с учетом Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 44.03.01 Педагогическое образование (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 22.02.2018г. №121

## Содержание

1	Цели и задачи освоения дисциплины.....	4
2	Место дисциплины в структуре ОПОП ВО.....	4
3	Требования к результатам освоения содержания дисциплины.....	4
4	Содержание и структура дисциплины.....	6
4.1.	Содержание разделов дисциплины.....	6
4.2.	Структура дисциплины.....	7
4.3.	Лекционные занятия.....	8
4.4.	Практические занятия (семинарские занятия).....	11
4.5.	Самостоятельное изучение разделов дисциплины.....	11
5.	Оценочные материалы для текущего и рубежного контроля успеваемости и промежуточной аттестации .....	12
5.1.	Текущий контроль.....	12
5.2.	Оценочные материалы для рубежного контроля.....	18
5.2.1.	Вопросы к коллоквиумам.....	18
5.2.2.	Образцы тестовых заданий.....	20
5.3.	Промежуточный контроль. Список вопросов к зачету .....	21
6	Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций.....	22
7	Учебно-методическое обеспечение дисциплины.....	24
7.1.	Основная литература.....	24
7.2.	Дополнительная литература.....	25
7.3.	Периодические издания.....	25
7.4.	Интернет-ресурсы... ..	25
7.5.	Методические указания по проведению различных учебных занятий, к курсовому проектированию и другим видам самостоятельной работы... ..	27
7.6.	Методические указания к проведению занятий.....	27
8	Материально-техническое обеспечение дисциплины.....	32
9	Лист изменений (дополнений) рабочей программы.....	36

## 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель освоения дисциплины – формирование у студентов коммуникативной компетенции, культуры педагогического общения, как важного условия эффективности профессионально-педагогической деятельности учителя начальных классов.

**Основными задачами курса является:**

Задачи:

- формирование у студентов теоретических представлений о педагогическом общении как важного направления педагогической науки;
- формирование знаний о психологических закономерностях общения и взаимоотношениях учителя с учащимися;
- изучение современных концепций педагогического общения и педагогической техники общения;
- овладение основными методами и формами педагогической деятельности в процессе общения с учащимися;
- формирование профессионально-педагогических умений и навыков устанавливать наиболее рациональное поведение в процессе межличностного общения учителя с учащимися.

## 2.

### МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина относится к дисциплинам по выбору и изучается в 7 семестре.

Для освоения дисциплины «Этика делового общения» студенты используют знания, умения, навыки, сформированные в процессе изучения следующих дисциплин: Русский язык и культура речи «Педагогика», «Психология».

Освоение дисциплины «Этика делового общения» является необходимой основой для последующего изучения дисциплин: «Основы специальной педагогики и психологии», «Коррекционно-развивающие образовательные технологии».

## 3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

В совокупности с другими дисциплинами профиля «Начальное образование» дисциплина «Этика делового общения» направлена на формирование следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО и ОПОП ВО по направлению подготовки 44.03.01 Педагогическое образование (уровень бакалавриата):

### **а) универсальные компетенции (ОПК):**

**УК–3.** Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

**УК-4** Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

### **Индикаторы достижения универсальной компетенций выпускника:**

УК-3.2 Способен работать в команде, толерантно воспринимать социальные, культурные и личностные различия

УК-4.9 Способен овладеть нормами профессиональной этики и речевой культуры

**В результате изучения дисциплины студент должен знать:**

- знать сущностные характеристики профессиональной педагогической этики и речевой культуры
- основные морально-этические нормы, правила речевой культуры с субъектами образовательного процесса
- осознавать социальные и культурные различия как ценность, а также необходимость их толерантного восприятия как условия эффективности педагогического взаимодействия
- как осуществлять организацию сотрудничества и взаимодействия с обучающимися
- как осуществлять взаимодействие с коллегами и со специалистами по другим направлениям для решения профессиональных вопросов
- как осуществлять организацию сотрудничества и реализацию мероприятий, направленных на проявление и развитие активности и инициативности обучающихся

**уметь:**

- выделять и систематизировать сущностные характеристики профессиональной педагогической этики и речевой культуры
- соблюдать профессиональную педагогическую этику и речевую культуру при взаимодействии с субъектами образовательного процесса
- толерантно воспринимать социальные и культурные различия субъектов педагогического процесса
- осуществлять организацию сотрудничества и взаимодействия с обучающимися
- осуществлять взаимодействие педагога с субъектами педагогического процесса (коллегами, обучающимися и родителями)
- осуществлять организацию сотрудничества и реализацию мероприятий, направленных на проявление и развитие активности и инициативности обучающихся

**владеть:**

- профессиональной педагогической этикой и речевой культурой
- методами и приемами профессиональной педагогической этики и речевой культуры при организации образовательного процесса
- способами организации толерантного взаимодействия с участниками образовательного процесса с учетом социальных и культурных различий
- способами и приемами, позволяющими осуществлять взаимодействие с обучающимися
- способами и приемами, позволяющими осуществлять взаимодействие с коллегами и специалистами по другим направлениям для решения профессиональных вопросов
- способами и методами, позволяющими осуществлять организацию сотрудничества и реализацию мероприятий, направленных на проявление и развитие активности и инициативности обучающихся

#### 4. Содержание и структура дисциплины (модуля)

##### 4.1. Содержание разделов дисциплины

№ раздела	Содержание раздела	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
1	2	3	4
1	Характеристика понятий: «общение», «деловое общение». Структурные компоненты, аспекты и уровни общения. Цели и функции делового общения.	УК-3 УК-4	реферат эссе коллоквиум тестирование
2	Принципы делового общения Виды, этапы делового общения. Предметно-целевое содержание коммуникации	УК-3 УК-4	реферат эссе коллоквиум тестирование
3	Общение как социально-психологический механизм Правила и техники общения Успешность делового общения	УК-3 УК-4	реферат эссе коллоквиум тестирование
4	Устные виды делового взаимодействия, их характеристика. Правила делового общения по телефону. Письменные виды делового общения	УК-3 УК-4	реферат эссе коллоквиум тестирование
5	Этикет как историческое явление Понятие этики и этикета в деловом общении	УК-3 УК-4	реферат эссе коллоквиум тестирование
6	Причины и разновидности конфликтов Структура и динамика конфликта Основные модели конфликта Способы разрешения и предотвращения конфликтов	УК-3 УК-4	реферат эссе коллоквиум тестирование
7	Основные формы выражения делового имиджа Психологические предпосылки формирования деловых качеств, способствующих карьере	УК-3 УК-4	реферат эссе коллоквиум тестирование

В графе 4 приводятся планируемые формы текущего контроля: защита лабораторной работы (ЛР), выполнение курсового проекта (КП), курсовой работы (КР), расчетно-графического задания (РГЗ), домашнего задания (ДЗ) написание реферата (Р), эссе (Э), коллоквиум (К), рубежный контроль (РК), тестирование (Т) и т.д.

## 4.2. Структура дисциплины

Таблица 1. Содержание дисциплины (модуля) «Этика делового общения»  
Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы (108 часов) ОФО

Вид работы	Трудоемкость, часы	
	7 семестр	Всего
<b>Общая трудоемкость (в часах)</b>	<b>108</b>	<b>108</b>
<b>Контактная работа(в часах) :</b>	<b>30</b>	<b>30</b>
<i>Лекции (Л)</i>	10	10
<i>Практические занятия (ПЗ)</i>	20	20
<i>Лабораторные работы (ЛР)</i>		
<b>Самостоятельная работа (в часах):</b>	<b>51</b>	<b>51</b>
Курсовой проект (КП), курсовая работа (КР) <sup>1</sup>		
Расчетно-графическое задание (РГЗ)		
Реферат (Р)	10	10
Эссе (Э)	10	10
Самостоятельное изучение разделов	31	31
Контрольная работа (К) <sup>2</sup>		
Подготовка и прохождение промежуточной аттестации	27	27
Вид промежуточной аттестации	экзамен	экзамен

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы (108 часов) ЗФО

Вид работы	Трудоемкость, часы	
	5 курс	Всего
<b>Общая трудоемкость (в часах)</b>	<b>108</b>	<b>108</b>
<b>Контактная работа(в часах) :</b>	<b>6</b>	<b>6</b>
<i>Лекции (Л)</i>	2	2
<i>Практические занятия (ПЗ)</i>	4	4
<i>Лабораторные работы (ЛР)</i>		
<b>Самостоятельная работа (в часах):</b>	<b>98</b>	<b>98</b>
Курсовой проект (КП), курсовая работа (КР) <sup>3</sup>		
Расчетно-графическое задание (РГЗ)		
Реферат (Р)	10	10
Эссе (Э)	10	10
Самостоятельное изучение разделов	78	78
Контрольная работа (К) <sup>4</sup>		
Подготовка и прохождение промежуточной аттестации	9	9
Вид промежуточной аттестации	экзамен	экзамен

### 4.3. Лекционные занятия

#### Тема 1. Деловое общение как социально-психологическая категория

1. Характеристика понятий: «общение», «деловое общение».

Психология делового общения. Определение понятия "общение". •Характеристика и содержание общения. Механизмы воздействия в процессе общения.

2. Структурные компоненты, аспекты и уровни общения.

К структуре общения относят:

1. Коммуникативно-информационный 2. Познавательный компонент 3. Интерактивный компонент, связанный с процессом воздействия, поведения.

Аспекты общения:

1. *Информационный аспект. Интерактивный аспект. Перцептивный аспект.*

*Уровни: Макроуровень. Мезоуровень: Микроуровень.*

3. Цели и функции делового общения.

- информационно-коммуникативная (коммуникативной- регуляционно-коммуникативная (интерактивной)

- заключается в организации взаимодействия между общающимися индивидами (обмен действиями),

- аффективно-коммуникативная (перцептивная)

**Литература:** основная №№ 1, 2, 3.

#### Тема 2. Содержание делового общения

1. Принципы делового общения

К общим принципам, регулирующим протекание процессов делового общения, относят его межличностность, целенаправленность, непрерывность и многомерность.

2. Виды, этапы делового общения.

Можно выделить 5 осн. этапов делового О.: 1) установление контакта; 2) ориентация в ситуации (люди, обстоятельства и т. д.); 3) обсуждение вопроса, проблемы; 4) принятие решения; 5) выход из контакта. Виды: Письменный, устный. Монолог, диалог.

3. Предметно-целевое содержание коммуникации

Деловая коммуникация предполагает реализацию следующих условий:

1) обязательность контактов всех участников общения, независимо от их симпатий и антипатий;

2) предметно-целевое содержание коммуникации;

3) соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия, с учетом должностных ролей, прав и функциональных обязанностей, придерживаясь при этом субординации и делового этикета;

4) взаимозависимость всех участников деловой коммуникации и в достижении конечного результата, и при реализации личных намерений;

**Литература:** основная №№ 1, 2, 3.

#### Тема 3. Деловое общение как коммуникация

1. Общение как социально-психологический механизм

В процессе общения:

- передается и усваивается социальный опыт;

- происходит изменение структуры и сущности взаимодействующих субъектов;

- формируется разнообразие человеческих индивидуальностей;

- происходит социализация личности.

2. Правила и техники общения

Техника общения – это те способы, к которым прибегает человек, чтобы подготовиться к общению и его поведение в ходе общения. Приемы общения – наиболее предпочтительные средства, выбираемые для процесса общения.

3. Успешность делового общения



Успешность делового общения во многом зависит от **умения слушать собеседника**. Выделяются **два вида эффективного слушания**: нерефлексивное и рефлексивное.

**Литература:** основная №№ 1, 2, 3.

#### **Тема 4. Деловое общение и его виды**

1. Устные виды делового взаимодействия, их характеристика.

**Устные** виды делового общения, в свою очередь, разделяются на монологические и диалогические.

К монологическим видам относятся:

Приветственная речь;

Торговая речь (реклама);

Информационная речь;

Доклад (на заседании, собрании).

Диалогические виды:

Деловой разговор - кратковременный контакт, преимущественно на одну тему.

Деловая беседа - продолжительный обмен сведениями, точками зрения, часто сопровождающийся принятием решений.

Переговоры - обсуждение с целью заключения соглашения по какому - либо вопросу.

Интервью - разговор с журналистом, предназначенный для печати, радио, телевидения.

Дискуссия;

Совещание (собрание);

Пресс-конференция.

Контактный деловой разговор - непосредственный, "живой" диалог.

Телефонный разговор (дистантный), исключающий невербальную коммуникацию.

2. Правила делового общения по телефону.

Информация

Сбор документов и материалов для проведения телефонной беседы.

Цель Определение цели переговоров по телефону (получение информации, назначение встречи).

План Составление плана деловой беседы и списка вопросов, которые предстоит задать.

Время Выбор удобного для собеседника времени.

Настрой Положительный настрой не менее важен, чем планирование переговоров.

3. Письменные виды делового общения

**Письменные** виды делового общения - это многочисленные служебные документы: деловое письмо, протокол, отчет, справка, докладная и объяснительная записка, акт, заявление, договор, устав, положение, инструкция, решение, распоряжение, указание, приказ, доверенность и др.

**Литература:** основная №№ 1, 2, 3.

#### **Тема 5. Этика в деловом общении**

1. Этикет как историческое явление

Современный этикет унаследовал обычаи и традиции практически всех народов от седой древности и до наших дней. Народы каждой страны вносят в этикет свои поправки, обусловленные общественным строем страны, спецификой ее исторического развития.

2. Понятие этики и этикета в деловом общении

Характеристика понятий «деловая этика» и «этикет»

· Особенности служебного этикета

· Основные принципы делового этикета

· Нормы этикета

**Литература:** основная №№ 1, 2, 3.

#### **Тема 6. Конфликты в деловых отношениях**

### 1. Причины и разновидности конфликтов

**Конфликт** — это столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом тенденций в сознании отдельно взятого индивида, в межличностных взаимодействиях или межличностных отношениях индивидов или групп людей, связанное с отрицательными эмоциональными переживаниями.

Основу конфликтных ситуаций в группе между отдельными людьми составляет столкновение между противоположно направленными интересами, мнениями, целями, различными представлениями о способе их достижения.

#### 2. Структура и динамика конфликта

Психологическая структура конфликта может быть описана с помощью двух важнейших понятий: конфликтной ситуации и инцидента. Динамикой конфликта называют этапы его развития. Всего выделяют три основных стадии:

- предконфликтную, которая характеризуется возникновением проблемной ситуации;
- стадию открытого противостояния, во время которой и происходит основные события конфликта;
- постконфликтную стадию, состоящую в полной или частичной нормализации отношений между оппонентами.

#### 3. Основные модели конфликта

Рассмотрение понятия конфликт представляет интерес с позиции двух подходов: социологического и социально-психологического. Принципиальное различие этих подходов заключается в том, что первый ориентирован на анализ общественных конфликтов и их роли в социальной жизни; второй - на взаимодействия, межличностные отношения.

#### 4. Способы разрешения и предотвращения конфликтов

- а) поддержание плановой, разумной организации повседневной деятельности в трудовом коллективе;
- б) использование научных программ и методов изучения и оценки персонала;
- в) постоянная индивидуальная работа с подчиненными, в особенности с теми, кто имеет конфликтную направленность;
- г) плановый и дифференцированный подход к работе со всеми работниками;
- д) создание и поддержание благоприятных межличностных отношений между отдельными индивидами;
- е) внимательное изучение условий жизни (произведенной деятельности) всех категорий работников.

**Литература:** дополнительная №№ 11, 16, 4.

### Тема 7. Деловой имидж педагога

#### 1. Основные формы выражения делового имиджа

Одежда является как бы внешней формой выражения делового имиджа, она связана с характером и образом жизни человека. Манеры поведения как форма выражения делового имиджа весьма существенно влияют на его создание. Никакая другая способность, которой может обладать деловой человек, не дает ему такого авторитета и возможности быстро сделать карьеру, как умение хорошо говорить и грамотно писать.

2. Психологические предпосылки формирования деловых качеств, способствующих карьере.

Деловой стиль — это стиль на каждый день. Одежда в деловом стиле должна быть функциональной и в тоже время элегантной, подчеркивающей вами деловые качества. Специфика делового имиджа мужчины и женщины.

Габитарный имидж — самопрезентация своих личностных качеств через внешность, стиль одежды.

**Литература:** дополнительная №№ 1, 2.

**4.4. Практические занятия**

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
1	2	3	4
1	1	Деловое общение как социально-психологическая категория	2
2	2	Содержание делового общения	2
3	3	Деловое общение как коммуникация	2
4	4	Деловое общение и его виды	2
5	5	Этика в деловом общении	2
6	6	Конфликты в деловых отношениях	2
7	7	Деловой имидж	2
<b>Всего</b>			<b>14</b>

**4.5. Самостоятельное изучение разделов дисциплины**

№ раздела	Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение	Кол-во часов
1	2	3
1	Составление словаря по проблеме исследования	5
2	Рецензирование источников	5
3	Разработка правил построения делового общения в ситуации «руководитель-подчинённый»	5
4	Разработка критериев эффективности деловой беседы	10
5	Подбор упражнений на развитие активного слушания	10
6	Подготовка публичного выступления	6
7	Оптимальные пути разрешения конфликтных ситуаций	5
8	Этапы формирования собственного имиджа	5
<b>Всего</b>		<b>51</b>

## **5. Оценочные материалы для текущего и рубежного контроля успеваемости и промежуточной аттестации**

Конечными результатами освоения программы дисциплины являются сформированные когнитивные дескрипторы «знать», «уметь», «владеть», расписанные по отдельным компетенциям. Формирование этих дескрипторов происходит в течение всего семестра по этапам в рамках различного вида занятий и самостоятельной работы.

В ходе изучения дисциплины предусматриваются *текущий, рубежный контроль и промежуточная аттестация*.

### **5.1. Текущий контроль.**

**Оценочные материалы для текущего контроля.** Цель текущего контроля – оценка результатов работы в семестре и обеспечение своевременной обратной связи, для коррекции обучения, активизации самостоятельной работы обучающегося. Объектом текущего контроля являются конкретизированные результаты обучения (учебные достижения) по дисциплине.

**Текущий контроль** успеваемости обеспечивает оценивание хода освоения дисциплины «Психология этики делового общения» и включает: ответы на теоретические вопросы на практическом занятии, выполнение заданий на практическом занятии, самостоятельное выполнение индивидуальных домашних заданий (например, выполнения заданий в рабочей тетради) с отчетом (защитой) в установленный срок, написание рефератов, дискуссии.

Оценка качества подготовки на основании выполненных заданий ведется преподавателем (с обсуждением результатов), баллы начисляются в зависимости от сложности задания.

#### **5.1.1 Вопросы по темам дисциплины «Этика делового общения» (устный опрос). Контролируемые компетенции УК-3, УК-4:**

##### **Тема 1. Деловое общение как социально-психологическая категория**

1. Виды и уровни общения.
2. Коммуникативная сторона общения.
3. Интерактивная сторона общения.
4. Перцептивная сторона общения. Интерактивная сторона общения. Барьеры общения. Структура коммуникативного акта. Вербальные и невербальные средства общения, их особенности. Значение делового общения.

##### **Тема 2. Содержание делового общения**

1. Понятие, содержание, истоки и место деловой этики в структуре общей этики.
2. Основные принципы этики деловых отношений.
3. Этические проблемы деловых отношений.

##### **Тема 3. Деловое общение как коммуникация.**

1. Правила подготовки публичного выступления.
2. Правила подготовки и проведения деловой беседы.
3. Правила проведения собеседования.

##### **Тема 4. Деловое общение и его виды**

1. Вербальное общение.
2. Невербальное общение.
3. Дистанционное общение

##### **Тема 5. Этика в деловом общении**

1. Этические нормы общения и этика руководителя.
2. Управление этическими нормами межличностных отношений в коллективе.
3. Нормы этичного поведения руководителя.
4. Этика взаимоотношений с «трудным» руководителем

**Тема 6. Конфликты в деловых отношениях**

1. Понятие конфликта. Причины и повод, порождающие конфликты.
2. Способы управления и предупреждения конфликтов.
3. Учет индивидуальных качеств участников конфликта.
4. Оптимальные пути разрешения конфликтной ситуации.

**Тема 7. Деловой имидж**

1. Этикет и имидж делового человека.
2. Внешний облик делового человека.
3. Особенности внешнего облика деловой женщины.
4. Этикет приветствий и представлений.
5. Визитная карточка.
6. Резюме.

**Критерии формирования оценок (оценивания) устного опроса**

Устный опрос является одним из основных способов учёта знаний обучающегося по дисциплине «Этика делового общения». Развёрнутый ответ студента должен представлять собой связное, логически последовательное сообщение на заданную тему, показывать его умение применять определения.

*В результате устного опроса знания обучающегося оцениваются по следующей шкале:*

**3 балла** выставляется, если обучающийся:

- 1) полно излагает изученный материал;
- 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике;
- 3) излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.

**2 балла** выставляется, если обучающийся даёт ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для балла «1», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1-2 недочёта в последовательности и языковом оформлении излагаемого.

**1 балл** выставляется, если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но:

- 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий;
- 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;
- 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.

**0 баллов**, ставится, если обучающийся обнаруживает незнание большей части соответствующего раздела изучаемого материала, допускает ошибки в формулировке.

**5.1.2. Оценочные материалы для самостоятельной работы обучающегося (задания).**  
**Контролируемые компетенции УК–3, УК–4**

Перечень типовых заданий для самостоятельной работы сформирован в соответствии с тематикой практических занятий по дисциплине «Этика делового общения».

**Тема 1. Основные характеристики делового общения**

1. Составьте кластер «Стили делового общения»: 1) ритуальный, манипулятивный, гуманистический; 2) дружественный, заигрывающий, подавляющий, творческий, прагматически деловой.
2. Представьте письменную работу, в которой опишите как можно подробнее свою будущую профессиональную деятельность, указав различные ситуации общения, типичные для работы по вашей специальности. Прокомментируйте, к каким из этих ситуаций вы готовы уже сегодня.

Комментарий: в работе обращение к списку ситуаций должно стать органической частью текста, а не отдельной составляющей общей работы. Продумайте стиль изложения и стремитесь к единообразию стилистических средств. Задание может предполагать выполнение в малых группах по 3-4 человека.

## **Тема 2.**

### **Исследовательское задание.**

1) Проанализировать приемы речевого взаимодействия:

- в отношениях с окружающими (направленность);
- в целях и стремлениях (направленность);
- в знаниях, умениях и навыках (опыт);
- в привычках (опыт);
- в интересах (направленность);
- в познавательных психических процессах (особенности психических процессов);
- во внешности и состоянии здоровья (биологически обусловленный компонент).

2) Установить, какой структурный компонент речи управляется сознательно.

3) Объяснить, как речь оказывает воздействие на человека.

4) Определить, какие негативные изменения произошли в развитии вашей речи.

Какие требуются виды деятельности для их трансформации?

## **Тема 3**

Написать мини-эссе по теме «В чем заключается речевое взаимодействие?»

## **Тема 4**

1. Приведите исторические примеры, когда нарушение правил этикета послужило поводом для ссоры и конфликта.
2. С помощью мозгового штурма составьте список нравственных качеств современного педагога.
3. Совершите исторический экскурс в этикет. Подготовьте выступления по особенностям правил поведения в разных странах, в разные периоды истории (Петр 1, Франция, Арабские страны и т. д.).

## **Тема 5**

1. Подберите материал по специфике проведения переговоров с представителями разных культур (с англичанами, американцами, французами, немцами, арабами, китайцами и т. д.). Продемонстрируйте переговоры с представителями разных стран. А каков русский стиль ведения переговоров?
2. Проведите конкурс на знание этикета за столом. Видоизменяются ли правила поведения на обеде в настоящее время? Влияют ли на обеденный этикет культурологические особенности народа?
3. Познакомьтесь с советами С. Паркинсона про умение руководить. Настоящий лидер, по мнению Паркинсона, должен обладать основными качествами: воображением, знаниями, умениями, решительностью, беспощадностью и привлекательностью. Прокомментируйте, что вы понимаете под этими качествами и прав ли Паркинсон?

## **Тема 6**

1. Познакомьтесь с понятием «бизнес в стиле «кайзен»». Ответьте на вопрос: возможно и целесообразно ли применение данного стиля ведения бизнеса в российских условиях?
2. Подготовьте афоризмы различных авторов про этику и этикет. Проведите соревнование групп по афоризмам.
3. Сделайте подборку текстов из современных литературных произведений, повествующих о дыхании героя, окраске звучания, о голосе и интонациях.
4. Подберите картинки различных поз, мимики, жестов людей. Группа отгадывает значение невербальной информации.

## **Тема 7**

1. Подберите отрывки из фильма «Обмани меня» для примеров по интерпретации движения глаз, рук, ног и т. д. Прокомментируйте примеры.
2. Предоставьте анализ невербальных знаков выступающих и слушающих (результат наблюдения за поведением людей на конференции).
3. Сделайте подборку афоризмов известных людей про вежливость.

***Критерии формирования оценок (оценивания) творческих и исследовательских заданий.***

Творческие и исследовательские задания формулируются как перечень действий студента к достижению цели. Преподаватель назначает фиксированное количество баллов, которое соответствует количеству действий для выполнения задания. Например, если задание включает 3 действия, за его полное выполнение назначается 3 балла. За каждое невыполненное действие снимается балл.

***Критерии формирования оценок (оценивания) типовых заданий, например, эссе.***

*Задание по написанию эссе формулируется как перечень действий и рекомендаций.*

1. Максимум баллов ставится, если: 1) мысли автора эссе по проблеме излагаются в форме кратких тезисов; 2) мысль подкреплена аргументами – поэтому за тезисом следуют аргументы; 3) эссе соответствует структуре: а) вступление; б) тезис, аргументы; ... тезис, аргументы; ... тезис, аргументы; в) заключение.

2. Половина назначенных баллов ставится за эссе, в котором отсутствуют один из трех критериев оценивания из п.1.

3. Один балл – если эссе написано, но не соответствует критериям оценивания из пункта 1.

4. 0 баллов – если задание не сдано.

**Критерии формирования оценок по заданиям для самостоятельной работы студента (практические задания):**

«отлично» (3 балла) - обучающийся показал глубокие знания материала по поставленным вопросам, грамотно, логично его излагает, структурировал и детализировал информацию, избегая простого повторения информации из текста, информация представлена в переработанном виде. Свободно использует необходимые термины при выполнении заданий;

«хорошо» (2 балла) - обучающийся твердо знает материал, грамотно его излагает, не допускает существенных неточностей в процессе выполнения заданий;

«удовлетворительно» (1 балл) - обучающийся имеет знания основного материала по поставленным вопросам, но не усвоил его деталей, допускает отдельные неточности при выполнении заданий;

«неудовлетворительно» (менее 0 баллов) – обучающийся допускает грубые ошибки в ответе на поставленные вопросы и при выполнении заданий.

**5.1.3. Оценочные материалы для выполнения рефератов (контролируемые компетенции УК-3, УК-4).**

(Примечание: написание рефератов возможно с элементами презентации)

**Примерная тематика рефератов, докладов по дисциплине  
«Этика делового общения»:**

1. Особенности организации делового общения в образовательном учреждении
2. Понятие, виды, функции и цели делового общения.
3. Место делового общения среди других видов общения.
4. Стороны процесса общения. Виды и уровни общения.
5. Виды делового взаимодействия, специфика ролей в деловом общении, особенности коллективных субъектов делового общения.
6. Структура, основные функции и виды коммуникаций.
7. Значение и необходимость коммуникативных ролей.

8. Основные элементы коммуникации.
9. Коммуникативные барьеры (профессиональные, смысловые, организационные, личностно-психологические и др.).
10. Соотношение и особенности вербальной и невербальной сторон коммуникации, их специфика в деловом общении.
11. Принципы и типы деловых взаимодействий.
12. Свободная тема (по выбору студента)
13. Общая характеристика основных механизмов воздействия в общении. (Феномен личного влияния. Феномен обратной связи в межличностном общении. Трудности межличностного общения)
14. Основные характеристики коллектива, его формирования и стиля управления.
15. Теории и типы лидерства.
16. Понятие этики, морали, этикета в деловом общении.
17. Понятие менталитета делового общения. Разнообразие национальных моделей общения.
18. Формы делового общения (деловая беседа, деловые переговоры, деловые совещания, деловые дискуссии, публичная (ораторская) речь)) и их характеристики.
19. Культура делового общения по телефону.
20. Деловая дискуссия, полемика, спор и их психологические особенности.
21. Психологическая техника, парирование замечаний и вопросов.
22. Понятие конфликта и барьера в общении, их структура и причины возникновения.
23. Типология конфликтов и управление конфликтной ситуацией.
24. Предпосылки возникновения конфликтов в процессе делового общения.
25. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях

**Доклад** – продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы

#### **Требования к докладу:**

Общий объём доклада 10-15 листов (шрифт 14 Times New Roman, 1,5 интервал). Поля: верхнее, нижнее, правое, левое – 20мм. Абзацный отступ – 1,25; Рисунки должны создаваться в циклических редакторах или как рисунок Microsoft Word (сгруппированный). Таблицы выполнять табличными ячейками Microsoft Word. Сканирование рисунков и таблиц не допускается. Выравнивание текста (по ширине страницы) необходимо выполнять только стандартными способами, а не с помощью пробелов. Размер текста в рисунках и таблицах – 12 кегль

Обязательно наличие: содержания (структура работы с указанием разделов и их начальных номеров страниц), введения (актуальность темы, цель, задачи), основных разделов реферата, заключения (в кратком, резюмированном виде основные положения работы), списка литературы с указанием конкретных источников, включая ссылки на Интернет-ресурсы.

В тексте ссылка на источник делается путем указания (в квадратных скобках) порядкового номера цитируемой литературы и через запятую – цитируемых страниц. Уровень оригинальности текста – 50%

**Критерии оценки доклада:**

«2 балла» - ставится, если обучающийся проявил инициативу, творческий подход, способность к выполнению сложных заданий, организационные способности. Отмечается способность к публичной коммуникации. Документация представлена в срок. Полностью оформлена в соответствии с требованиями

«1,5 балла» - обучающийся достаточно полно, но без инициативы и творческих находок выполнил возложенные на него задачи. Документация представлена достаточно полно и в срок, но с некоторыми недоработками



«1 балл» - обучающийся выполнил большую часть возложенной на него работы. Допущены существенные отступления. Документация сдана со значительным опозданием (более недели). Отсутствуют отдельные фрагменты.

«0 баллов» - обучающийся не выполнил свои задачи или выполнил лишь отдельные несущественные поручения. Документация не сдана.

### ***Методические рекомендации по написанию реферата***

**Реферат** – продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.

Изложенное понимание реферата как целостного авторского текста определяет критерии его оценки: новизна текста; обоснованность выбора источника; степень раскрытия сущности вопроса; соблюдения требований к оформлению.

**Требования к реферату:** Общий объем реферата 20 листов (шрифт 14 Times New Roman, 1,5 интервал). Поля: верхнее, нижнее, правое, левое – 20 мм. Абзацный отступ – 1,25. Таблицы выполнять табличными ячейками Microsoft Word. Сканирование рисунков и таблиц не допускается. Выравнивание текста (по ширине страницы) необходимо выполнять только стандартными способами, а не с помощью пробелов. Размер текста в рисунках и таблицах – 12 кегль.

Обязательно наличие: содержания (структура работы с указанием разделов и их начальных номеров страниц), введения (актуальность темы, цель, задачи), основных разделов реферата, заключения (в кратком, резюмированном виде основные положения работы), списка литературы с указанием конкретных источников, включая ссылки на Интернет-ресурсы.

В тексте ссылка на источник делается путем указания (в квадратных скобках) порядкового номера цитируемой литературы и через запятую – цитируемых страниц. **Уровень оригинальности текста – 70%**

#### ***Критерии оценки реферата:***

«2 балла» - ставится, если выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объем, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы. Обучающийся проявил инициативу, творческий подход, способность к выполнению сложных заданий, организационные способности. Отмечается способность к публичной коммуникации. Документация представлена в срок. Полностью оформлена в соответствии с требованиями

«1,5 балла» - выполнены основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объем реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы. Обучающийся достаточно полно, но без инициативы и творческих находок выполнил возложенные на него задачи. Документация представлена достаточно полно и в срок, но с некоторыми недоработками

«1 балл» - имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности, тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод. Обучающийся выполнил большую часть возложенной на него работы. Допущены существенные отступления. Документация сдана со значительным опозданием (более недели). Отсутствуют отдельные фрагменты.

«0 баллов» - тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы. Обучающийся не выполнил свои задачи или выполнил лишь отдельные несущественные поручения. Документация не сдана.

## 5.2. Оценочные материалы для рубежного контроля.

*Рубежный контроль* осуществляется по более или менее самостоятельным разделам – учебным модулям курса и проводится по окончании изучения материала модуля в заранее установленное время. Рубежный контроль проводится с целью определения качества усвоения материала учебного модуля в целом. В течение семестра проводится *три таких контрольных мероприятия по графику*.

В качестве форм рубежного контроля можно использовать тестирование (письменное или компьютерное), проведение коллоквиума или контрольных работ. Выполняемые работы должны храниться на кафедре в течении учебного года и по требованию предоставляться в Управление контроля качества. На рубежные контрольные мероприятия рекомендуется выносить весь программный материал (все разделы) по дисциплине.

### **5.2.1. Оценочные материалы для контрольной работы, коллоквиума:** **(контролируемые компетенции УК-3, УК-4):**

#### **Коллоквиум №1**

1. Предмет, задачи психологии общения.
2. Роль общения в профессиональной деятельности человека.
3. Общение и психодиагностика.
4. Общение в системе межличностных и общественных отношений.
5. Классификация общения.
6. Виды, функции общения.
7. Структура и средства общения.
8. Единство общения и деятельности.
9. Общение в системе межличностных и общественных отношений.
10. Классификация общения.
11. Виды, функции общения.
12. Структура и средства общения.

#### **Коллоквиум №2**

1. Какие типы слушателей вы знаете?
2. Правила нерелективного слушания.
3. Внимательное слушание — в чем заключается?
4. Барьеры, мешающие активному слушанию.
5. Какие барьеры на пути передачи информации вы знаете?
6. Препятствия в деловом общении.
7. Цели перефразирования.
8. Чего достигает редактирование?
9. Мотивирование — поиск чего?
10. Для чего служит резюмирование?
11. Правила отражения чувств.
12. Как сообщить собеседнику о собственных чувствах?
13. Понятие эмпатии.
14. Сравните открытые и закрытые вопросы
15. Какие виды вопросов вы знаете?

#### **Коллоквиум № 3**

1. Особенности рационального и обвинительного подходов в поведении
2. Какие существуют стратегии поведения в конфликте?
3. Целесообразность применения стратегий в деловом общении.
4. Какие роли в конфликте могут занимать люди?
5. Конфликтные личности.
6. Принципы общения с «трудными людьми».
7. Что такое противоречие в конфликте?

8. Что понимается в конфликте под субъектами, рангами оппонентов, границами конфликта, инцидентом, поводом?
9. Что такое «предмет» и «объект» конфликта?
10. Какие фазы проходит конфликт в своей динамике?
11. Функции конфликта.
12. Виды конфликта.

### **Методические рекомендации по подготовке к сдаче коллоквиума**

Подготовка к коллоквиуму начинается с установочной консультации преподавателя, на которой он разъясняет развернутую тематику проблемы, рекомендует литературу для изучения и объясняет процедуру проведения коллоквиума. Как правило, на самостоятельную подготовку к коллоквиуму студенту отводится 3-4 недели. Методические указания состоят из рекомендаций по изучению источников и литературы, вопросов для самопроверки и кратких конспектов ответа с перечислением основных фактов и событий, относящихся к пунктам плана каждой темы. Это должно помочь студентам целенаправленно организовать работу по овладению материалом и его запоминанию. При подготовке к коллоквиуму следует, прежде всего, просмотреть конспекты лекций и практических занятий и отметить в них имеющиеся вопросы коллоквиума. Если какие-то вопросы вынесены преподавателем на самостоятельное изучение, следует обратиться к учебной литературе, рекомендованной преподавателем в качестве источника сведений.

Коллоквиум проводится в форме индивидуальной беседы преподавателя с каждым студентом или беседы в небольших группах (2-3 человека). Обычно преподаватель задает несколько кратких конкретных вопросов, позволяющих выяснить степень добросовестности работы с литературой, проверяет конспект. Далее более подробно обсуждается какая-либо сторона проблемы, что позволяет оценить уровень понимания. По итогам коллоквиума выставляются баллы.

По результатам сдачи студентами коллоквиума выносятся следующие оценки (от нуля до 6 баллов; за семестр – 18 баллов):

#### **Критерии оценивания:**

##### **«6 баллов» ставится, если:**

обучающийся демонстрирует полные и глубокие знания теоретического материала курса, умеет логично и последовательно разъяснить смысл своего ответа, доказать необходимость использования тех или иных теоретических положений, аргументированно и корректно отстаивает свою позицию, во всех случаях способен предложить альтернативные варианты решения проблемы.

##### **«5 баллов» ставится, если:**

обучающийся дает исчерпывающие ответы на вопросы, приводит свои примеры к языковым явлениям, владеет в полной мере метаязыком дисциплины, в предложенном разборе не допускает ошибок.

##### **«3 баллов» ставится, если:**

обучающийся демонстрирует знание теоретического материала, но применение теоретических положений на практике вызывает некоторые затруднения, связанные с аргументацией своей позиции. Основные требования к заданию выполнены. В принципе способен предложить альтернативные варианты решения проблемы.

##### **«2 баллов» ставится, если:**

обучающийся обладает знанием необходимого минимума теоретического материала, способен дать ответ не менее, чем на 50% поставленных заданий, но не способен аргументированно излагать свою позицию, не может последовательно изложить суть решения.

##### **«1 балл» ставится, если:**

обучающийся не обладает в достаточном объеме знанием теоретического материала и не может решить практические задания.

## **5.2.2. Оценочные материалы: Типовые тестовые задания по дисциплине «Этика деловых отношений»**

вого общения», (*контролируемые компетенции УК-3, УК-4*).

Полный перечень тестовых заданий представлен в ЭОИС – <https://open08.kbsu.ru:8033/moodle/course/view.php?id=5278>

**Тест** – система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений студента.

Выберите правильный ответ:

1. Психология общения изучает
  - морально-этические проблемы общества
  - способы защиты прав человека
  - методы ведения деловых контактов на принципах морали
2. Изучение методов общения - это
  - одно из направлений современной науки
  - морально-этическое содержание бизнеса
  - одна из задач этики делового общения
3. Общение ...
  - исследует частные вопросы общей этики
  - представляет собой раздел деловой этики
  - применяет принципы общей этики для решения конкретных проблем
4. Деловая этика стала учебной дисциплиной в вузах США ...
  - 90-е годы XX века
  - 70-е годы XX века
  - 80-е годы XX века
5. Форма делового общения с определенным набором ролей и преимущественным использованием диалогов:
  - переговоры международного уровня
  - деловое совещание
  - деловая беседа
6. Хожение в контакт, передача информации, опровержение возражений, принятие решения:
  - компоненты делового совещания
  - структура деловой беседы
  - последовательность действий менеджера
7. Разговор о том, что собеседнику приятно или интересно – это
  - метод конструирования
  - метод манипулирования
  - метод снятия напряжения
8. Рассказ о каком-то событии или предмете в качестве начала деловой беседы:
  - метод торможения
  - метод стимулирования игры воображения
  - метод «зацепки»
9. Быстрый переход от общих вопросов к частным, затем непосредственно к теме беседы:
  - метод стимулирования
  - метод прямого подхода
  - метод мотивации
10. Письменный документ, рассылаемый заранее и содержащий: тему совещания, время и место проведения, фамилии и должности докладчиков, - это
  - Оповещение
  - Приглашение
  - повестка дня

**Критерии формирования оценок по тестовым заданиям:**

(4 балла) – получают обучающиеся с правильным количеством ответов на тестовые во-

просы. Выполнено 100 % предложенных тестовых вопросов;

(3балла) – получают обучающиеся с правильным количеством ответов на тестовые вопросы – 80 –99 % от общего объема заданных тестовых вопросов;

(2 балла) – получают обучающиеся с правильным количеством ответов на тестовые вопросы – 60 –79% от общего объема заданных тестовых вопросов;

(1 балл) – получают обучающиеся правильным количеством ответов на тестовые вопросы – менее 40-59 % от общего объема заданных тестовых вопросов.

(0 баллов) – получают обучающиеся правильным количеством ответов на тестовые вопросы – менее 40-59 % от общего объема заданных тестовых вопросов.

### **5.3. Промежуточный контроль. Список вопросов к экзамену**

**Оценочные материалы для промежуточной аттестации.** Целью промежуточных аттестаций по дисциплине является оценка качества освоения дисциплины обучающимися.

Промежуточная аттестация предназначена для объективного подтверждения и оценивания достигнутых результатов обучения после завершения изучения дисциплины. Осуществляется в конце семестра и представляет собой итоговую оценку знаний по дисциплине «Этика делового общения» в виде проведения экзамена.

Промежуточная аттестация может проводиться в устной, письменной форме, и в форме тестирования. На промежуточную аттестацию отводится до 30 баллов.

#### **ВОПРОСЫ, ВЫНОСИМЫЕ НА ЭКЗАМЕН (контролируемые компетенции УК-3, УК-4):**

1. Предмет, задачи психологии общения.
2. Роль общения в профессиональной деятельности человека.
3. Общение и психодиагностика.
4. Общение в системе межличностных и общественных отношений.
5. Классификация общения.
6. Виды, функции общения.
7. Структура и средства общения.
8. Единство общения и деятельности.
9. Общение в системе межличностных и общественных отношений.
10. Классификация общения.
11. Виды, функции общения.
12. Структура и средства общения.
13. Единство общения и деятельности.
14. Понятие средств общения.
15. Вербальные средства общения.
16. Невербальные средства общения.
17. Основные понятия: речь, язык, виды речи.
18. Отличие речи, языка и общения.
19. Эволюционное возникновение речи.
20. Функции речи.
21. Основные теории развития речи: теория научения, перформистские теории, релятивистские теории, конструктивистские теории.
22. Основные элементы коммуникации.
23. Коммуникативные барьеры.
24. Методы развития коммуникативных способностей.
25. Техники и приемы общения.
26. Общение как взаимодействие.
27. Восприятие и понимание в общении. Факторы ошибок восприятия.

28. Транскатный анализ Э.Берна. Структурный анализ Э.Берна.
29. Функциональный анализ Э.Берна.
30. Коммуникативные барьеры. Методы развития коммуникативных способностей.
31. Техники и приемы общения.
32. Оптико-кинестетические средства общения.
33. Проксемические средства общения.
34. Просодические средства общения.
35. Экстралингвистические средства общения.
36. Язык самооценки личности.
37. Умение говорить. Умение слушать. Обратная связь в общении.
38. Формы общения. Письменное и устное общение.
39. Беседа как форма общения. Структура беседы. Приемы эффективного вхождения в контакт. Оценка эффективности беседы.
40. Понятия о позитивном общении. Технологии: Вы-подход, Я-утверждение, бесконфликтное общение.

## **6. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности**

Максимальная сумма (100 баллов), набираемая студентом по дисциплине включает две составляющие:

– *первая составляющая* – оценка регулярности, своевременности и качества выполнения студентом учебной работы по изучению дисциплины в течение периода изучения дисциплины (семестра, или нескольких семестров) (сумма – не более 70 баллов). Баллы, характеризующие успеваемость студента по дисциплине, набираются им в течение всего периода обучения за изучение отдельных тем и выполнение отдельных видов работ.

– *вторая составляющая* – оценка знаний студента по результатам промежуточной аттестации (не более 30 – баллов).

Критерием оценки уровня сформированности компетенций в рамках учебной дисциплины «Этика делового общения» в 7 семестре является экзамен.

Общий балл текущего и рубежного контроля складывается из следующих составляющих

### **Приложение 2.**

**Целью промежуточных аттестаций** по дисциплине является оценка качества освоения дисциплины обучающимися.

### **Критерии оценки качества освоения дисциплины (Приложение 3)**

#### **Критерии формирования оценок по промежуточной аттестации:**

##### **Оценка «отлично» ставится, если:**

- владеет в полной мере способами организации делового взаимодействия с участниками образовательного процесса с учетом социальных и культурных различий;
- в полной мере умеет толерантно воспринимать социальные и культурные различия субъектов педагогического процесса и организовывать сотрудничество обучающихся, соблюдая этические нормы;
- демонстрирует сформированные систематические представления о социальных и культурных различиях как ценности, а также необходимости их толерантного восприятия как условия эффективности педагогического взаимодействия.

##### **Оценка «хорошо» ставится, если:**

- Владеет способами организации взаимодействия с участниками образовательного процесса с учетом социальных и культурных различий, но допускает неточности;
- умеет толерантно воспринимать социальные и культурные различия субъектов педагогического процесса, но допускает неточности;
- сформированные, но содержащие отдельные пробелы представления о социальных и культурных различиях как ценности, а также необходимости их толерантного восприятия как условия эффективности педагогического взаимодействия

**Оценка «удовлетворительно» ставится, если:**

- владеет не в полной мере способами организации толерантного взаимодействия с участниками образовательного процесса;
- умеет толерантно воспринимать социальные и культурные различия субъектов педагогического процесса, но часто допускает ошибки;
- неполные представления о социальных и культурных различиях как ценности, а также необходимости их толерантного восприятия

**Оценка «неудовлетворительно» ставится, если:**

- не владеет способами организации толерантного взаимодействия с участниками образовательного процесса;
- не умеет толерантно воспринимать социальные и культурные различия субъектов педагогического процесса;
- не имеет представления о социальных и культурных различиях, а также необходимости их толерантного восприятия.

**Таблица 7. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке**

Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины	Этапы формирования компетенций		
	Первый этап (уровень)	Второй этап (уровень)	Третий этап (уровень)
	0-23 балла	24-46 баллов	47-100 баллов
<p>УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</p> <p>УК-4.9 Способен овладеть нормами профессиональной этики и речевой культуры</p>	<p><b>Конечные результаты обучения:</b>  <u>Владеть</u> - основами профессиональной педагогической этики и речевой культуры.  <u>Уметь</u> - раскрыть сущность профессиональной педагогической этики и речевой культуры.  <u>Знать</u> - сущностные характеристики профессиональной педагогической этики и речевой культуры  <b>Оценочные средства:</b>            - коллоквиум;            - тестирование</p>	<p><b>Конечные результаты обучения:</b>  <u>Владеть</u> - методами и приемами профессиональной педагогической этики и речевой культуры  <u>Уметь</u> - соблюдать профессиональную педагогическую этику и речевую культуру с субъектами образовательного процесса  <u>Знать</u> - содержание основных морально-этических норм, правил и речевой культуры с субъектами образовательного процесса  <b>Оценочные средства:</b>            - коллоквиум;            - тестирование</p>	<p><b>Конечные результаты обучения:</b>  <u>Владеть</u> - способами организации толерантного взаимодействия с участниками образовательного процесса с учетом социальных и культурных различий  <u>Уметь</u> - толерантно воспринимать социальные и культурные различия субъектов педагогического процесса  <u>Знать</u> - осознавать социальные и культурные различия как ценность, а также необходимость их толерантного восприятия как условия эффективности педагогического взаимодействия  <b>Оценочные средства:</b>            - коллоквиум;            - тестирование</p>

Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины	Этапы формирования компетенций		
	Первый этап (уровень)	Второй этап (уровень)	Третий этап (уровень)
	0-23 балла	24-46 баллов	47-100 баллов

ны			
<p>УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</p> <p>УК-3.2 Способен работать в команде, толерантно воспринимать социальные, культурные и личностные различия</p>	<p><b>Конечные результаты обучения:</b>  <u>Владеть</u> - владеет способами и приемами, позволяющими осуществлять взаимодействие с обучающимися.  <u>Уметь</u> - умеет осуществлять организацию сотрудничества и взаимодействия с обучающимися  <u>Знать</u> - знает, разнообразные формы взаимодействия педагога с обучающимися  <b>Оценочные средства:</b>  - коллоквиум;  - тестирование</p>	<p><b>Конечные результаты обучения:</b>  <u>Владеть</u> - демонстрирует отличное качество владения способами и приемами, позволяющими осуществлять взаимодействие с коллегами и другими специалистами для решения профессиональных вопросов  <u>Уметь</u> - умеет осуществлять организацию взаимодействия с коллегами и другими специалистами для решения профессиональных вопросов для решения задач  <u>Знать</u> – оценивает эффективность использования различных способов организации сотрудничества и взаимодействия с коллегами и со специалистами по другим направлениям для решения профессиональных вопросов  <b>Оценочные средства:</b>  - коллоквиум;  - тестирование</p>	<p><b>Конечные результаты обучения:</b>  <u>Владеть</u> - владеет способами и приемами, позволяющими осуществлять взаимодействие с субъектами педагогического процесса (коллегами, обучающимися и родителями)  <u>Уметь</u> - умеет осуществлять взаимодействие педагога с субъектами педагогического процесса (коллегами, обучающимися и родителями)  <u>Знать</u> - знает способы и приемы, позволяющие осуществлять взаимодействие с субъектами педагогического процесса (коллегами, обучающимися и родителями)  <b>Оценочные средства:</b>  - коллоквиум;  - тестирование</p>

## 7. Учебно-методическое обеспечение дисциплины (модуля)

### 7.1 Основная литература

#### В ЭБС «Консультант студента»

1. Психология общения [Электронный ресурс] / Белянин В.П. - М. : ФЛИНТА, 2016. Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976507432.html>
2. Психология общения [Электронный ресурс] : Учебник для вузов / Под ред. Т.Н. Ушаковой. - М. : ПЕР СЭ, 2006. Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN5929201447.html>

#### В ЭБС IPRbooks

1. Любичева Е.В. Психология общения. [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Любичева Е.В., Болдырева Л.И. Электрон. текстовые данные. СПб.: Институт специальной педагогики и психологии, 2013. 152 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/29990.html>. ЭБС «IPRbooks»
2. Ибраева Ж.Қ. Психология общения негіздері [Электронный ресурс]: оқу құралы/ Ибраева Ж.Қ.— Электрон. текстовые данные.— Алматы: Казахский национальный универси-



- тет им. аль-Фараби, 2010.— 125 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57577.html>.— ЭБС «IPRbooks»
3. Психология общения : учебник для вузов/ Под ред. Т.Н. Ушаковой. М.: ПерСЭ, 2006. 416 с. <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=233357>
  4. Психология и этика делового общения (5-е издание) [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов / В.Ю. Дорошенко [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. — 419 с. — 978-5-238-01050-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52575.html>
  5. Титова Л.Г. Технологии делового общения [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления (080100) / Л.Г. Титова. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. — 239 с. — 978-5-238-01347-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52576.html>
  6. Михайленко О.И., Кагермазова Л.Ц., Багова Р.Х. Психология делового общения. Учебное пособие. КБГУ, Нальчик, 2016. 115 с.

## 7.2. Дополнительная литература

1. Рождение слова: Проблемы психологии речи [Электронный ресурс] / Ушакова Т.Н. - М.: Институт психологии РАН, 2011. Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785927002061.html>
2. Немов Р.С. Психология: В 3-х кн.; Кн.1-3. – 4-е изд. – М.: Владос, 2003.
3. Бороздина Г. В. Психология и этика деловых отношений: учебное пособие - РИПО, 2015. 228 с. - <http://www.knigafund.ru/books/208046>
4. Пономарева Е. А., Сеньюгина И. А. Практика делового общения: учебное пособие. - СКФУ, 2014. 163 с. - <http://www.knigafund.ru/books/200431>
5. Мунин А.Н. Деловое общение. Курс лекций. Учебное пособие. Флинта. Москва, 2010 г.
6. Психология и этика делового общения [Текст]:учебник для бакалавров\*/ред. В.Н. Лавриненко, Л.И.Чернышева.-6-е изд., перераб. и доп.-Москва:Юрайт,2013.
7. Платов В.Я. Деловые игры: разработка, организация, проведение. – М.: Педагогика, 2011.
8. Подласый И.П. Практическая педагогика. Т. 2. –М. «Юрайт», 2013

## 7.3. Периодические издания

1. Аналитический журнал «Психология общения».
2. Журнал «Психологическая наука и образование».
3. Журнал «Знание. Умение. Понимание».
4. Онлайн-журнал «Психология общения – как быть эффективным». <http://world7.ru/dialogue>

#### 7.4. Интернет-ресурсы

При изучении дисциплины «Этика делового общения» обучающиеся обеспечены доступом (удаленный доступ) к ресурсам:

*общие информационные, справочные и поисковые:*

1. Справочная правовая система «Гарант». URL: <http://www.garant.ru>.
2. Справочная правовая система «Консультант Плюс». URL: <http://www.consultant.ru>

– *к современным профессиональным базам данных:*

№ п/п	Наименование электронного ресурса	Краткая характеристика	Адрес сайта	Наименование организации-владельца; реквизиты договора	Условия доступа
1.	Научная электронная библиотека (НЭБ РФФИ)	Электр. библиотека научных публикаций - около 4000 иностранных и 3900 отечественных научных журналов, рефераты публикаций 20 тыс. журналов, а также описания 1,5 млн. зарубежных и российских диссертаций; 2800 росс. журналов на безвозмездной основе	<a href="http://elibrary.ru">http://elibrary.ru</a>	ООО «НЭБ» Лицензионное соглашение №14830 от 01.08.2014г. Бессрочное	Полный доступ
2.	ЭБС «Консультант студента»	13800 изданий по всем областям знаний, включает более чем 12000 учебников и учебных пособий для ВО и СПО, 864 наименований журналов и 917 монографий.	<a href="http://www.studmedlib.ru">http://www.studmedlib.ru</a> <a href="http://www.medcollege.ru">http://www.medcollege.ru</a>	ООО «Консультант студента» (г. Москва) <b>Договор №750КС/07-2022</b> От 26.09.2022 г. Активен до 30.09.2023г.	Полный доступ (регистрация по IP-адресам КБГУ)
3.	«Электронная библиотека технического вуза» (ЭБС «Консультант студента»)	Коллекция «Медицина (ВО) ГЭОТАР-Медиа. Books in English (книги на английском языке)»	<a href="http://www.studmedlib.ru">http://www.studmedlib.ru</a>	ООО «Политехресурс» (г. Москва) <b>Договор №849КС/03-2023</b> от 11.04.2023 г. Активен до 19.04.2024г.	Полный доступ (регистрация по IP-адресам КБГУ)
4.	ЭБС «Лань»	Электронные версии книг ведущих издательств учебной и научной литературы (в том числе университетских издательств), так и электронные версии периодических изданий по различным областям знаний.	<a href="https://e.lanbook.com/">https://e.lanbook.com/</a>	ООО «ЭБС ЛАНЬ» (г. Санкт-Петербург) <b>Договор №41ЕП/223</b> от 14.02.2023 г. Активен до 15.02.2024г.	Полный доступ (регистрация по IP-адресам КБГУ)

5.	<b>Национальная электронная библиотека РГБ</b>	Объединенный электронный каталог фондов российских библиотек, содержащий 4 331 542 электронных документов образовательного и научного характера по различным отраслям знаний	<a href="https://ruseb.ru/">https://ruseb.ru/</a>	ФГБУ «Российская государственная библиотека» Договор №101/НЭБ/1666-п от 10.09.2020г. Бессрочный	Доступ с электронного читального зала библиотеки КБГУ
6.	<b>ЭБС «IPSM ART»</b>	107831 публикаций, в т.ч.: 19071 – учебных изданий, 6746 – научных изданий, 700 коллекций, 343 журнала ВАК, 2085 аудиоизданий.	<a href="http://iprblookshop.ru/">http://iprblookshop.ru/</a>	ООО «Ай Пи Эр Медиа» (г. Москва) <b>Договор №75/ЕП-223</b> от 23.03.2023 г. Активен до 02.04.2024г.	Полный доступ (регистрация по IP-адресам КБГУ)
7.	<b>ЭБС «IPSM ART» (ЭОР РКИ)</b>	Тематическая коллекция «Русский язык как иностранный» Издательские коллекции: «Златоуст»; «Русский язык. Курсы»; «Русский язык» (Курсы УМК «Русский язык сегодня» - 6 книг)	<a href="http://iprblookshop.ru/">http://iprblookshop.ru/</a> <a href="http://www.ros-edu.ru/">http://www.ros-edu.ru/</a>	ООО «Ай Пи Эр Медиа» (г. Москва) <b>Договор №142/ЕП-223</b> от 18.05.2023 г. срок предоставления лицензии: с 01.06.2023 по 01.06.2024	Полный доступ (регистрация по IP-адресам КБГУ)
8.	<b>ЭБС «Юрайт» для СПО</b>	Электронные версии учебной и научной литературы издательств «Юрайт» для СПО и электронные версии периодических изданий по различным областям знаний.	<a href="https://urait.ru/">https://urait.ru/</a>	ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ» (г. Москва) <b>Договор №305/ЕП-223</b> От 27.10.2022 г. Активен до 31.10.2023	Полный доступ (регистрация по IP-адресам КБГУ)
9.	<b>ЭБС «Юрайт» для ВО</b>	Электронные версии 8000 наименований учебной и научной литературы издательств «Юрайт» для ВО и электронные версии периодических изданий по различным областям знаний.	<a href="https://urait.ru/">https://urait.ru/</a>	ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ» (г. Москва) <b>Договор №44/ЕП-223</b> От 16.02.2023 г. Активен с 01.03.2023 г. по 29.02.2024 г.	Полный доступ (регистрация по IP-адресам КБГУ)
10.	<b>Polpred.com. Новост и. Обзор СМИ. Россия и зарубежье</b>	Обзор СМИ России и зарубежья. Полные тексты + аналитика из 600 изданий по 53 отраслям	<a href="http://polpred.com">http://polpred.com</a>	ООО «Полпред справочники» Безвозмездно (без официального договора)	Доступ по IP-адресам КБГУ
11.	<b>Президентская библиотека им. Б.Н. Ельцина</b>	Более 500 000 электронных документов по истории Отечества, российской государственности, русскому языку и праву	<a href="http://www.prilib.ru">http://www.prilib.ru</a>	ФГБУ «Президентская библиотека им. Б.Н. Ельцина» (г. Санкт-Петербург) <b>Соглашение от 15.11.2016г.</b> Бессрочный	Авторизованный доступ из библиотеки (ауд. №115, 214)

– *поисковые системы:*

1. Библиотека КБГУ: <http://lib.kbsu.ru/>
2. Библиотека России <http://www.cnb.dvo.ru/links.htm>
3. Большой энциклопедический словарь <http://www.sci.aha.ru/ALL/VOC/index.htm>
4. Российская Государственная библиотека. Электронный каталог <http://www.rsl.ru/index.php?f=97>

### **7. 5. Методические указания по проведению различных учебных занятий, к курсовому проектированию и другим видам самостоятельной работы**

Учебная работа по дисциплине «Этика делового общения» состоит из контактной работы (лекции, практические занятия) и самостоятельной работы. Доля контактной учебной работы в общем объеме времени, отведенном для изучения дисциплины, составляет 68,75 % (в том числе лекционных занятий – 44,5 %, практических занятий – 55,5 %), доля самостоятельной работы – 36,36 %. Соотношение лекционных и практических занятий к общему количеству часов соответствует учебному плану направления 44.03.01 Педагогическое образование, профиль «Начальное образование».

Для подготовки к практическим занятиям необходимо рассмотреть контрольные вопросы, при необходимости обратиться к рекомендуемой литературе, записать непонятные моменты в вопросах для уяснения их на предстоящем занятии.

#### ***Методические рекомендации по изучению дисциплины «Этика делового общения» для обучающихся***

Приступая к изучению дисциплины, обучающемуся необходимо ознакомиться с тематическим планом занятий, списком рекомендованной учебной литературы. Следует уяснить последовательность выполнения индивидуальных учебных заданий, занести в свою рабочую тетрадь темы и сроки проведения семинаров, написания учебных и творческих работ. При изучении дисциплины обучающиеся выполняют следующие задания: изучают рекомендованную учебную и научную литературу; пишут контрольные работы, готовят доклады и сообщения к практическим занятиям; выполняют самостоятельные творческие работы, участвуют в выполнении практических заданий. Уровень и глубина усвоения дисциплины зависят от активной и систематической работы на лекциях, изучения рекомендованной литературы, выполнения контрольных письменных заданий.

Курс изучается на лекциях, семинарах, при самостоятельной и индивидуальной работе обучающихся. Обучающийся для полного освоения материала должен не пропускать занятия и активно участвовать в учебном процессе. Лекции включают все темы и основные вопросы теории и практики страхования. Для максимальной эффективности изучения необходимо постоянно вести конспект лекций, знать рекомендуемую преподавателем литературу, позволяющую дополнить знания и лучше подготовиться к семинарским занятиям.

В соответствии с учебным планом на каждую тему выделено необходимое количество часов практических занятий, которые проводятся в соответствии с вопросами, рекомендованными к изучению по определенным темам. Обучающиеся должны регулярно готовиться к семинарским занятиям и участвовать в обсуждении вопросов. При подготовке к занятиям следует руководствоваться конспектом лекций и рекомендованной литературой. Тематический план дисциплины, учебно-методические материалы, а также список рекомендованной литературы приведены в рабочей программе.

#### ***Методические рекомендации при работе над конспектом во время проведения лекции***

В процессе лекционных занятий целесообразно конспектировать учебный материал. Для этого используются общие и утвердившиеся в практике правила, и приемы конспектирования лекций:

Конспектирование лекций ведется в специально отведенной для этого тетради, каждый лист которой должен иметь поля, на которых делаются пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

Целесообразно записывать тему и план лекций, рекомендуемую литературу к теме. Записи разделов лекции должны иметь заголовки, подзаголовки, красные строки. Для выделения разделов, выводов, определений, основных идей можно использовать цветные карандаши и фломастеры.

Названные в лекции ссылки на первоисточники надо пометить на полях, чтобы при самостоятельной работе найти и вписать их. В конспекте дословно записываются определения понятий, категорий и законов. Остальное должно быть записано своими словами.

Каждому студенту необходимо выработать и использовать допустимые сокращения наиболее распространенных терминов и понятий.

### ***Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям***

Практические (семинарские) занятия – составная часть учебного процесса, групповая форма занятий при активном участии студентов. Практические занятия способствуют углубленному изучению наиболее сложных проблем науки и служат основной формой подведения итогов самостоятельной работы обучающихся. Целью практических занятий является углубление и закрепление теоретических знаний, полученных обучающимися на лекциях и в процессе самостоятельного изучения учебного материала, а, следовательно, формирование у них определенных умений и навыков.

В ходе подготовки к семинарскому занятию необходимо прочитать конспект лекции, изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, выполнить выданные преподавателем практические задания. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования программы. Дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы.

Желательно при подготовке к практическим занятиям по дисциплине одновременно использовать несколько источников, раскрывающих заданные вопросы.

На практических занятиях обучающиеся учатся грамотно излагать проблемы, свободно высказывать свои мысли и суждения, рассматривают ситуации, способствующие развитию профессиональной компетентности. Следует иметь в виду, что подготовка к практическому занятию зависит от формы, места проведения семинара, конкретных заданий и поручений. Это может быть написание реферата (с последующим их обсуждением), коллоквиум.

### ***Методические рекомендации по организации самостоятельной работы***

Самостоятельная работа обучающихся - способ активного, целенаправленного приобретения студентом новых для него знаний и умений без непосредственного участия в этом процесса преподавателей. Повышение роли самостоятельной работы обучающихся при проведении различных видов учебных занятий предполагает:

- оптимизацию методов обучения, внедрение в учебный процесс новых технологий обучения, повышающих производительность труда преподавателя, активное использование информационных технологий, позволяющих обучающемуся в удобное для него время осваивать учебный материал;
- широкое внедрение компьютеризированного тестирования;
- совершенствование методики проведения практик и научно-исследовательской работы обучающихся, поскольку именно эти виды учебной работы в первую очередь готовят обучающихся к самостоятельному выполнению профессиональных задач;
- модернизацию системы курсового и дипломного проектирования, которая должна повышать роль студента в подборе материала, поиске путей решения задач.

Самостоятельная работа приводит студента к получению нового знания, упорядочению и углублению имеющихся знаний, формированию у него профессиональных навыков и умений. Самостоятельная работа выполняет ряд функций:

- развивающую;
- информационно-обучающую;
- ориентирующую и стимулирующую;
- воспитывающую;
- исследовательскую.

В рамках курса выполняются следующие виды самостоятельной работы:

1. Проработка учебного материала (по конспектам, учебной и научной литературе);
2. Выполнение заданий;

3. Работа с тестами и вопросами для самопроверки;
4. Выполнение итоговой контрольной работы.

Студентам рекомендуется с самого начала освоения курса работать с литературой и предлагаемыми заданиями в форме подготовки к очередному аудиторному занятию. При этом актуализируются имеющиеся знания, а также создается база для усвоения нового материала, возникают вопросы, ответы на которые студент получает в аудитории.

Необходимо отметить, что некоторые задания для самостоятельной работы по курсу имеют определенную специфику. При освоении курса студент может пользоваться библиотекой вуза, которая в полной мере обеспечена соответствующей литературой. Значительную помощь в подготовке к очередному занятию может оказать имеющийся в учебно-методическом комплексе краткий конспект лекций. Он же может использоваться и для закрепления полученного в аудитории материала. Самостоятельная работа студентов предусмотрена учебным планом и выполняется в обязательном порядке. Задания предложены по каждой изучаемой теме и могут готовиться индивидуально или в группе. По необходимости студент может обращаться за консультацией к преподавателю. Выполнение заданий контролируется и оценивается преподавателем.

Для успешного самостоятельного изучения материала сегодня используются различные средства обучения, среди которых особое место занимают информационные технологии различного уровня и направленности: электронные учебники и курсы лекций, базы тестовых заданий и задач. Электронный учебник представляет собой программное средство, позволяющее представить для изучения теоретический материал, организовать апробирование, тренаж и самостоятельную творческую работу, помогающее студентам и преподавателю оценить уровень знаний в определенной тематике, а также содержащее необходимую справочную информацию. Электронный учебник может интегрировать в себе возможности различных педагогических программных средств: обучающих программ, справочников, учебных баз данных, тренажеров, контролирующих программ.

Для успешной организации самостоятельной работы все активнее применяются разнообразные образовательные ресурсы в сети Интернет: системы тестирования по различным областям, виртуальные лекции, лаборатории, при этом пользователю достаточно иметь компьютер и подключение к Интернету для того, чтобы связаться с преподавателем, решать вычислительные задачи и получать знания. Использование сетей усиливает роль самостоятельной работы студента и позволяет кардинальным образом изменить методику преподавания.

Студент может получать все задания и методические указания через сервер, что дает ему возможность привести в соответствие личные возможности с необходимыми для выполнения работ трудозатратами. Студент имеет возможность выполнять работу дома или в аудитории. Большое воспитательное и образовательное значение в самостоятельном учебном труде студента имеет самоконтроль. Самоконтроль возбуждает и поддерживает внимание и интерес, повышает активность памяти и мышления, позволяет студенту своевременно обнаружить и устранить допущенные ошибки и недостатки, объективно определить уровень своих знаний, практических умений. Самое доступное и простое средство самоконтроля с применением информационно-коммуникационных технологий - это ряд тестов «on-line», которые позволяют в режиме реального времени определить свой уровень владения предметным материалом, выявить свои ошибки и получить рекомендации по самосовершенствованию.

#### ***Методические рекомендации по работе с литературой***

Всю литературу можно разделить на учебники и учебные пособия, оригинальные научные монографические источники, научные публикации в периодической печати. Из них можно выделить литературу основную (рекомендуемую), дополнительную и литературу для углубленного изучения дисциплины.

Изучение дисциплины следует начинать с учебника, поскольку учебник – это книга, в которой изложены основы научных знаний по определенному предмету в соответствии с целями и задачами обучения, установленными программой.

При работе с литературой необходимо учитывать, что имеются различные виды чтения, и каждый из них используется на определенных этапах освоения материала.

*Предварительное* чтение направлено на выявление в тексте незнакомых терминов и поиск их значения в справочной литературе. В частности, при чтении указанной литературы

необходимо подробнейшим образом анализировать понятия.

*Сквозное чтение* предполагает прочтение материала от начала до конца. Сквозное чтение литературы из приведенного списка дает возможность студенту сформировать свод основных понятий из изучаемой области и свободно владеть ими.

*Выборочное* – наоборот, имеет целью поиск и отбор материала. В рамках данного курса выборочное чтение, как способ освоения содержания курса, должно использоваться при подготовке к практическим занятиям по соответствующим разделам.

*Аналитическое чтение* – это критический разбор текста с последующим его конспектированием. Освоение указанных понятий будет наиболее эффективным в том случае, если при чтении текстов студент будет задавать к этим текстам вопросы. Часть из этих вопросов сформулирована в ФОС в перечне вопросов для собеседования. Перечень этих вопросов ограничен, поэтому важно не только содержание вопросов, но сам принцип освоения литературы с помощью вопросов к текстам.

Целью *изучающего* чтения является глубокое и всестороннее понимание учебной информации. Есть несколько приемов изучающего чтения:

1. Чтение по алгоритму предполагает разбиение информации на блоки: название; автор; источник; основная идея текста; фактический материал; анализ текста путем сопоставления имеющихся точек зрения по рассматриваемым вопросам; новизна.

2. Прием постановки вопросов к тексту имеет следующий алгоритм:

- медленно прочитать текст, стараясь понять смысл изложенного;
- выделить ключевые слова в тексте;
- постараться понять основные идеи, подтекст и общий замысел автора.

3. Прием тезирования заключается в формулировании тезисов в виде положений, утверждений, выводов.

К этому можно добавить и иные приемы: прием реферирования, прием комментирования.

Важной составляющей любого солидного научного издания является список литературы, на которую ссылается автор. При возникновении интереса к какой-то обсуждаемой в тексте проблеме всегда есть возможность обратиться к списку относящейся к ней литературы. В этом случае вся проблема как бы разбивается на составляющие части, каждая из которых может изучаться отдельно от других. При этом важно не терять из вида общий контекст и не погружаться чрезмерно в детали, потому что таким образом можно не увидеть главного.

Подготовка к экзамену должна проводиться на основе лекционного материала, материала практических занятий с обязательным обращением к основным учебникам по курсу. Это позволит исключить ошибки в понимании материала, облегчит его осмысление, прокомментирует материал многочисленными примерами.

### ***Методические рекомендации по написанию рефератов***

Реферат представляет собой сокращенный пересказ содержания первичного документа (или его части) с основными фактическими сведениями и выводами. Написание реферата используется в учебном процессе вуза в целях приобретения студентом необходимой профессиональной подготовки, развития умения и навыков самостоятельного научного поиска: изучения литературы по выбранной теме, анализа различных источников и точек зрения, обобщения материала, выделения главного, формулирования выводов и т. п. С помощью рефератов студент глубже постигает наиболее сложные проблемы курса, учится лаконично излагать свои мысли, правильно оформлять работу, докладывать результаты своего труда. Процесс написания реферата включает: выбор темы; подбор нормативных актов, специальной литературы и иных источников, их изучение; составление плана; написание текста работы и ее оформление; устное изложение реферата.

Рефераты пишутся по наиболее актуальным темам. В них на основе тщательного анализа и обобщения научного материала сопоставляются различные взгляды авторов и определяется собственная позиция студента с изложением соответствующих аргументов. Темы рефератов должны охватывать и дискуссионные вопросы курса. Они призваны отражать передовые научные идеи, обобщать тенденции практической деятельности, учитывая при этом изменения в текущем законодательстве. Рекомендованная ниже тематика рефератов примерная. Студент при желании может сам предложить ту или иную тему, предварительно согласовав ее с научным



руководителем.

Реферат, как правило, состоит из введения, в котором кратко обосновывается актуальность, научная и практическая значимость избранной темы, основного материала, содержащего суть проблемы и пути ее решения, и заключения, где формируются выводы, оценки, предложения. Общий объем реферата 20 листов.

Технические требования к оформлению реферата следующие.

Реферат оформляется на листах формата А4, с обязательной нумерацией страниц, причем номер страницы на первом, титульном, листе не ставится. Поля: верхнее, нижнее, правое, левое – 20 мм. Абзацный отступ – 1,25; Рисунки должны создаваться в циклических редакторах или как рисунок Microsoft Word (сгруппированный). Таблицы выполнять табличными ячейками Microsoft Word. Сканирование рисунков и таблиц не допускается. Выравнивание текста (по ширине страницы) необходимо выполнять только стандартными способами, а не с помощью пробелов. Размер текста в рисунках и таблицах – 12 кегль. На титульном листе реферата нужно указать: название учебного заведения, факультета, номер группы и фамилию, имя и отчество автора, тему, место и год его написания. Рекомендуемый объем работы складывается из следующих составляющих: титульный лист (1 страница), содержание (1 страница), введение (1 – 2 страницы), основная часть, которую можно разделить на главы или разделы (10 – 15 страниц), заключение (1 – 3 страницы), список литературы (1 страница), приложение (не обязательно). Если реферат содержит таблицу, то ее номер и название располагаются сверху таблицы, если рисунок, то внизу рисунка.

Содержательные части реферата – это введение, основная часть и заключение. Введение должно содержать рассуждение по поводу того, что рассматриваемая тема актуальна (то есть современна и к ней есть большой интерес в настоящее время), а также постановку цели исследования, которая непосредственно связана с названием работы. Также во введении могут быть поставлены задачи (но не обязательно, так как работа невелика по объему), которые детализируют цель. В заключении пишутся конкретные, содержательные выводы.

Содержание реферата студент докладывает на семинаре, кружке, научной конференции. Предварительно подготовив тезисы доклада, студент в течение 7 - 10 минут должен кратко изложить основные положения своей работы. После доклада автор отвечает на вопросы, затем выступают оппоненты, которые заранее познакомились с текстом реферата, и отмечают его сильные и слабые стороны. На основе обсуждения обучающемуся выставляется соответствующая оценка.

#### ***Методические рекомендации для подготовки к зачету:***

Зачет является формой итогового контроля знаний и умений обучающихся по данной дисциплине, полученных на лекциях, практических занятиях и в процессе самостоятельной работы. Основой для определения оценки служит уровень усвоения обучающимися материала, предусмотренного данной рабочей программой. К зачету допускаются студенты, набравшие 36 и более баллов по итогам текущего и промежуточного контроля. На зачете студент может набрать от 15 до 30 баллов.

В период подготовки к зачету обучающиеся вновь обращаются к учебно-методическому материалу и закрепляют промежуточные знания.

Подготовка обучающегося к зачету включает три этапа:

- самостоятельная работа в течение семестра;
- непосредственная подготовка в дни, предшествующие по темам курса;
- подготовка к ответу на вопросы.

При подготовке к зачету обучающимся целесообразно использовать материалы лекций, учебно-методические комплексы, нормативные документы, основную и дополнительную литературу.

На экзамен выносится материал в объеме, предусмотренном рабочей программой учебной дисциплины за семестр. Зачет проводится в письменной / устной форме.

При проведении зачета в письменной (устной) форме, ведущий преподаватель составляет билеты, которые включают два теоретических вопроса и одно задание или задачу. Формулировка теоретических вопросов и заданий совпадает с формулировкой перечня вопросов и заданий, доведенных до сведения обучающихся накануне э сессии. Содержание вопросов одного билета относится к различным разделам программы с тем, чтобы более полно охватить матери-



ал учебной дисциплины.

В аудитории, где проводится устный зачет, должно одновременно находиться не более шести студентов на одного преподавателя, принимающего экзамен. На подготовку ответа на билет 40 минут.

Результат устного (письменного) зачета выражается оценками «зачтено» и «не зачтено».

«Зачтено» выставляется обучающемуся, продемонстрировавшему полное, всестороннее, осознанное правильное знание программного материала и изложившему ответ логично, грамотно, убедительно, готового к дальнейшему профессиональному совершенствованию. При ответе обучающийся может допустить некоторые неточности, негрубые ошибки, затрудниться в самостоятельном изложении материала, но правильно отвечать на задаваемые ему вопросы, в результате наводящих вопросов с помощью преподавателя исправлять допущенные ошибки и неточности.

«Не зачтено» может быть выставлено обучающемуся, обнаружившему неполное, неосознанное знание учебно-программного материала, допускающему грубые ошибки, неспособному самостоятельно изложить ответ на вопрос, отвечающему неправильно или не дающему ответ на заданные вопросы. Демонстрируемый уровень знаний не может быть признан достаточным для профессиональной деятельности.

## 8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

### 8.1. Требования к материально-техническому обеспечению

Для реализации рабочей программы дисциплины «Этика делового общения» имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения: интерактивная доска, проектор, ноутбук, персональные компьютеры.

Для проведения занятий лекционного типа имеются демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия. По дисциплине «Этика делового общения» имеются презентации по отдельным темам курса, позволяющие наиболее эффективно освоить представленный учебный материал.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся (Библиотека КБГУ, Информационный блок КБГУ) оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду КБГУ.

Реализация программы бакалавриата обеспечена необходимым комплектом следующего лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения:

*лицензионное программное обеспечение:*

№	Наименование программы, право использования которой предоставляется	Страна происхождения	Срок действия программного обеспечения	Кол-во	Цена, руб.	Сумма, руб.
1.	Техническая поддержка для операционной системы Конфигурация: «Рабочая станция» <i>Сертификат на техническую поддержку операционной системы РЕД ОС. Конфигурация: «Рабочая станция»</i>	Российская Федерация	12 месяцев	1000		
2.	Лицензия на программное обеспечение для поиска заимствований в текстовых документах распространённых форматов	Российская Федерация	12 месяцев / по истечении 2000 проверок	1		

	Программная система для обнаружения текстовых заимствований в учебных и научных работах «Антиплагиат. Вуз 4.0», Модуль поиска текстовых заимствований “Объединенная коллекция 2020»					
3.	Система оптического распознавания текста <i>SETERE OCR для РЭД ОС</i>	Российская Федерация	12 месяцев	30		
4.	Редактор изображений <i>AliveColors Business</i> (лицензия для образовательных учреждений)	Российская Федерация	бессрочные	30		
5.	Лицензия на программное обеспечение средств антивирусной защиты <i>Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Стандартный Russian Edition</i>	Российская Федерация	12 месяцев	700		
6.	Пакет офисного программного обеспечения <i>P7-Офис.Профессиональный (Десктопная версия)</i>	Российская Федерация	12 месяцев	100		
7.	Право использования программного обеспечения для планирования и проведения онлайн-мероприятий (трансляций, телемостов/ аудио-видеоконференций, вебинаров) <i>Webinar Enterprise TOTAL 150 участников</i>	Российская Федерация	12 месяцев	1		
8.	Предоставление права использования программы для ЭВМ для проверки контрагентов <i>Контур.Фокус «Премиум» для основного пользователя – 1 шт</i> <i>Контур.Фокус «Премиум» для дополнительного пользователя – 4 шт.</i>	Российская Федерация	36 месяцев	1		
9.	Система автоматизированного проектирования <i>Простая неисключительная лицензия САПР Грация</i>	Российская Федерация	бессрочные	2		
10.	Программное обеспечение для автоматизации управленческой деятельности в	Российская Федерация	12 месяцев	16		

	строительных организациях <i>PlanWIZARD версия 2.74</i> <i>SmetaWIZARD версия v.5 Standart</i>					
1. 1.	Пакет программного обеспечения для обработки растровых изображений <i>Creative Cloud for enterprise All Apps ALL Multiple Platforms Multi European Languages Enterprise Licensing Subscription Renewal, право на использование-50 шт.</i> <i>Acrobat Pro DC for teams ALL Multiple Platforms Multi European Languages Team Licensing Subscription Renewal, право на использование – 5 шт.</i>	Соединенные Штаты Америки	12 месяцев	50		
1. 2.	Лицензия на программное обеспечение для векторного графического редактора для создания и редактирования графических схем, чертежей и блок-схем <i>Асмо-графический редактор</i>	Российская Федерация	бессрочные	32		
1. 3.	Предоставление неисключительных прав на использование программного обеспечения Системы <i>Spider Project Professional</i>	Российская Федерация	бессрочные	16		
1. 4.	Комплект разработчика <i>Axiom JDK Pro desktop</i>	Российская Федерация	12 месяцев	16		
1. 5.	Программный пакет внутриорганизационного интранет-портала <i>DeskWork Enterprise</i>	Российская Федерация	12 месяцев	1		
<b>Итого общий размер лицензионного вознаграждения:</b>						

При осуществлении образовательного процесса студентами и преподавателем используются следующие информационно справочные системы: ЭБС «АйПиЭрбукс», ЭБС «Консультант студента», СПС «Консультант плюс», СПС «Гарант».

## **8.2. Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

Для студентов с ограниченными возможностями здоровья созданы специальные условия для получения образования. В целях доступности получения высшего образования по образовательным программам инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья университетом обеспечивается:

1. Альтернативная версия официального сайта в сети «Интернет» для слабовидящих;

2. Для инвалидов с нарушениями зрения (слабовидящие, слепые) - присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь, дублирование вслух справочной информации о расписании учебных занятий; наличие средств для усиления остаточного зрения, брайлевской компьютерной техники, видеоувеличителей, программ невизуального доступа к информации, программ-синтезаторов речи и других технических средств приема-передачи учебной информации в доступных формах для студентов с нарушениями зрения;

3. Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху (слабослышащие, глухие) – звукоусиливающая аппаратура, мультимедийные средства и другие технические средства приема-передачи учебной информации в доступных формах;

4. Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, созданы материально-технические условия обеспечивающие возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, объекту питания, туалетные и другие помещения университета, а также пребывания в указанных помещениях (наличие расширенных дверных проемов, поручней и других приспособлений).

Обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

а) для слабовидящих:

- на экзамене присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе записывая под диктовку);
- задания для выполнения, а также инструкция о порядке проведения зачете/экзамена оформляются увеличенным шрифтом;
- задания для выполнения на экзамене зачитываются ассистентом;
- письменные задания выполняются на бумаге, надиктовываются ассистенту;
- обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;
- студенту для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство;

в) для глухих и слабослышащих:

- на зачете/экзамене присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе записывая под диктовку);
- зачет/экзамен проводится в письменной форме;
- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости поступающим предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
- по желанию студента экзамен может проводиться в письменной форме;

д) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;
- по желанию студента экзамен проводится в устной форме.

Обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Помещение для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья – аудитория № 145 ГУК КБГУ.

**Лист изменений (дополнений)  
в рабочей программе дисциплины (модуля)**

«Этика делового общения»  
по направлению подготовки 44.03.01 Педагогическое образование  
профиль «Начальное образование и детская робототехника»  
на \_\_\_\_\_ учебный год

№п/п	Элемент (пункт) РПД	Перечень вносимых изменений (дополнений)	Примечание

Обсуждена и рекомендована на заседании учебно-методического совета ИПП и ФСО протокол № \_\_\_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Председатель УМС ИПП и ФСО \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

## Приложение 2

## Распределение баллов текущего и рубежного контроля

№п/п	Вид контроля	Сумма баллов			
		Общая сумма	1-я точка	2-я точка	3-я точка
1-	Посещение занятий	до 10 баллов	до 3 б.	до 3б.	до 4б.
2-	Текущий контроль:	до 30 баллов	до 10 б.	до 10 б.	до 10 б.
	Ответ на 5 вопросов	от 0 до 15 б.	от 0 до 5 б.	от 0 до 5 б.	от 0 до 5 б.
	Полный правильный ответ	до 15 баллов	5 б.	5 б.	5 б.
	Неполный правильный ответ	от 3 до 15 б.	от 1 до 5 б.	от 1 до 5 б.	от 1 до 5 б.
	Ответ, содержащий неточности, ошибки	0б.	0б.	0б.	0б.
	Выполнение самостоятельных заданий (выполнение заданий, написание рефератов)	от 0 до 15 б.	от 0 до 5 б.	от 0 до 5 б.	от 0 до 5 б.
3.	Рубежный контроль	до 30 баллов	до 10 б.	до 10 б.	до 10 б.
	тестирование	от 0- до 12б.	от 0- до 4б.	от 0- до 4б.	от 0- до 4б.
	коллоквиум	от 0 до 18б.	от 0 до 6 б.	от 0 до 6 б.	от 0 до 6 б.
	Итого сумма текущего и рубежного контроля	до 70баллов	до 23б.	до 23б	до 24б
	Первый этап (базовый уровень) – оценка «удовлетворительно»	не менее 36 б.	не менее 12 б.	не менее 12 б	не менее 12 б
	Второй этап (продвинутый уровень) – оценка «хорошо»	менее 70 б. (51-69 б.)	менее 23 б	менее 23 б	менее 24б
	Третий этап (высокий уровень) - оценка «отлично»	не менее 70 б.	не менее 23 б.	не менее 23 б	не менее 24б

*Шкала оценивания планируемых результатов обучения***Текущий и рубежный контроль**

Семестр	Шкала оценивания			
	0-35 баллов	36-50 баллов	51-60 баллов	61-70 баллов
7 семестр	Частичное посещение аудиторных занятий. Неудовлетворительное выполнение домашнего задания. Плохая подготовка к балльно-рейтинговым мероприятиям. Студент не допускается к промежуточной аттестации	Полное или частичное посещение аудиторных занятий. Частичное выполнение домашнего задания. Частичное выполнение заданий для самостоятельной работы, тестовых заданий, ответы на коллоквиуме на оценку «удовлетворительно».	Полное или частичное посещение аудиторных занятий. Полное выполнение домашнего задания. Выполнение заданий для самостоятельной работы, тестовых заданий, ответы на коллоквиуме на оценку «хорошо».	Полное посещение аудиторных занятий. Полное выполнение домашнего задания. Выполнение заданий для самостоятельной работы, тестовых заданий, ответы на коллоквиуме на оценку «отлично».



