

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования «Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

УТВЕРЖДАЮ

Директор Таганрогского института
имени А.П. Чехова (филиала)
РГЭУ (РИНХ)

_____ Голобородько А.Ю.
« ____ » _____ 20__ г.

**Рабочая программа дисциплины
Деловое общение и основы этикета**

направление 44.03.05 Педагогическое образование (с двумя профилями подготовки)
направленность (профиль) 44.03.05.33 Дополнительное образование (народное пение) и
Дополнительное образование (педагог-организатор)

Для набора _____ года

Квалификация
Бакалавр

КАФЕДРА психолого-педагогического образования и медиакоммуникации**Распределение часов дисциплины по курсам**

Курс Вид занятий	4		Итого	
	УП	РП		
Лекции	4	4	4	4
Практические	4	4	4	4
Итого ауд.	8	8	8	8
Контактная работа	8	8	8	8
Сам. работа	60	60	60	60
Часы на контроль	4	4	4	4
Итого	72	72	72	72

ОСНОВАНИЕ

Учебный план утвержден учёным советом вуза от 29.08.2023 протокол № 1.

Программу составил(и): канд. психол. наук, Доц., Ефремова О.И. _____

Зав. кафедрой: Челышева И. В. _____

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	формирование базовых знаний и умений студентов в сфере делового общения и этикета для оптимизации социального взаимодействия и реализации своей роли в команде, осуществления профессиональной деятельности в соответствии с нормами профессиональной этики, эффективного взаимодействия с участниками образовательных отношений в рамках реализации образовательных программ.
-----	--

2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

УК-3.1:	Демонстрирует способность работать в команде, проявляет лидерские качества и умения
УК-3.2:	Демонстрирует способность эффективного речевого и социального взаимодействия
УК-3.3:	Демонстрирует навыки работы с институтами и организациями в процессе осуществления социального взаимодействия
ОПК-1.1:	Знает и понимает сущность нормативных и правовых актов в сфере образования, норм профессиональной этики
ОПК-1.2:	Применяет в своей деятельности нормативные правовые акты в сфере образования и нормы профессиональной этики, обеспечивает конфиденциальность сведений о субъектах образовательных отношений, полученных в процессе профессиональной деятельности
ОПК-7.1:	Взаимодействует с родителями (законными представителями) обучающихся с учетом требований нормативных правовых актов в сфере образования и индивидуальной ситуации обучения, воспитания, развития обучающегося
ОПК-7.2:	Взаимодействует со специалистами образовательной организации в рамках психолого-медико- педагогического консилиума
ОПК-7.3:	Взаимодействует с социальными партнёрами в рамках реализации образовательных программ

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать:	раскрывает специфику делового общения и основы этикета для решения задач социального взаимодействия и реализации своей роли в команде; раскрывает специфику осуществления профессиональной деятельности в соответствии с нормами профессиональной этики; раскрывает специфику делового общения и основы этикета при взаимодействии с участниками образовательных отношений в рамках реализации образовательных программ.
Уметь:	применяет знания о специфике делового общения и основах этикета для характеристики задач социального взаимодействия и реализации своей роли в команде; применяет знания о специфике делового общения и основах этикета для осуществления профессиональной деятельности в соответствии с нормами профессиональной этики; применяет знания о специфике делового общения и основах этикета для анализа взаимодействия с участниками образовательных отношений в рамках реализации образовательных программ.
Владеть:	анализирует специфику делового общения и следования нормам этикета для решения задач социального взаимодействия и реализации своей роли в команде; характеризует специфику осуществления профессиональной деятельности в соответствии с нормами профессиональной этики; анализирует специфику делового общения и следования нормам этикета при взаимодействии с участниками образовательных отношений в рамках реализации образовательных программ.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература
	Раздел 1. Деловое общение и основы этикета в деятельности педагога-организатора				

1.1	Специфика делового общения. Функции делового общения. Виды делового общения. Стадии делового общения. Уровни делового общения: манипулятивный, стандартизованный, конвенциональный. Формы делового общения: устные монологические, совещания); устные диалогические, письменные. Типы делового общения – материальное, когнитивное, мотивационное, деятельностное. Прямое и косвенное деловое общение. /Лек/	4	2	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Э1 Э2 Э3
1.2	Основы этикета в деятельности педагога-организатора. Понятие об этикете, его видах, принципах, основных требованиях. Этикет на разных этапах общения. Речевой этикет в деловом общении. Правила этикета в устном и письменном деловом общении. Традиции общения и этики в разных странах. Специфика межкультурного общения и особенности этикета в межнациональном взаимодействии. /Лек/	4	2	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3	Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3
1.3	Темы для самостоятельного изучения. Коммуникативная сторона делового общения. Компоненты вербальной коммуникации в системе делового общения. Приемы слушания в процессе делового общения. Интерактивная сторона делового общения. Типы и эффекты взаимодействия в деловом общении. Позиции партнеров в процессе делового общения. Стратегии и типы поведения в процессе делового взаимодействия. Психологическое манипулирование в процессе делового общения. Социально-перцептивная сторона делового общения. Функции социальной перцепции. Механизмы социальной перцепции. Формирование первого впечатления о другом человеке в процессе делового общения. Эффекты и источники ошибок первого впечатления. /Ср/	4	32	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Э1 Э2 Э3
Раздел 2. Практические аспекты организации делового общения					
2.1	Речевой этикет в деловом общении. Функции речевого этикета в деловом общении: контактоустановление, контактоподдержание, волеизъявление, регулирование подачи информации, разрядки конфликтной ситуации и снятия напряженности. Принципы речевого поведения в деловом общении: тактичность, предупредительность, взаимоуважение, корректность, доброжелательность, умеренная эмоциональность, экономия времени собеседника, самообладание. Правила ведения деловых переговоров. Требования к речи говорящего: точность, краткость, грамотность, ясность, вежливость. /Пр/	4	2	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Э1 Э2 Э3
2.2	Конфликты в процессе делового общения, их предупреждение и преодоление. Понятие о конфликте, его структуре, стадиях. Модели протекания конфликтов: деловой спор, формализация отношений, психологический антагонизм. Методы своевременного выявления конфликтов. Поведение педагога- организатора в ситуации предупреждения конфликта. Способы и приемы профилактики межличностных конфликтов. Разрешение конфликтов без посредника. Метод творческой визуализации. Рационально-интуитивный метод. Метод картографии конфликта. Метод Декартовых координат. Метод принципиального ведения переговоров. Разрешение конфликтов с участием посредника. Формы посредничества: медиация, примирение, арбитраж, фасилитация. /Пр/	4	2	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Э1 Э2 Э3

2.3	Темы для самостоятельного изучения. Приемы овладения инициативой в процессе делового общения. Приемы удержания и передачи инициативы в процессе делового общения. Техника убеждающего воздействия в деловом общении. Условия эффективности убеждения. Техника внушающего воздействия в деловом общении. Условия эффективности внушающего воздействия. Преодоление коммуникативных барьеров в процессе делового общения. Коммуникативная компетентность руководителя. Деловое Интернет-общение. /Ср/	4	28	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Э1 Э2 Э3
2.4	Зачет /Зачёт/	4	4	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Э1 Э2 Э3

4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Структура и содержание фонда оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации представлены в Приложении 1 к рабочей программе дисциплины.

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л1.1	Мунин А. Н.	Деловое общение: курс лекций: учебное пособие	Москва: ФЛИНТА, 2016	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=83389 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.2	Кузнецов И. Н.	Современный этикет: научно-популярное издание	Москва: Дашков и К°, 2018	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496072 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.3		Деловое общение: учебное пособие	Москва: Дашков и К°, 2018	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496102 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.4	Троцкий Л. Д.	Проблемы культуры. Культура старого мира	Санкт-Петербург: Лань, 2014	http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=50653 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

5.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л2.1	Штукарева Е. Б.	Культура речи и деловое общение: учебное пособие	Москва: Перо, 2015	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=445886 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л2.2		Общество: философия, история, культура: журнал	Краснодар: ХОРС, 2016	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=480743 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.3		Психология общения: курс лекций: учебное пособие	Ставрополь: Северо-Кавказский Федеральный университет (СКФУ), 2018	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=563356 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.4	Доценко Е. Л.	Психология общения: учебное пособие	Тюмень: Тюменский государственный университет, 2011	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=572096 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.5	Толстой Л. Н.	Воспитание и образование	Санкт-Петербург: Лань, 2017	https://e.lanbook.com/book/96007 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

5.3 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов [электронный ресурс] <http://fcior.edu.ru>

Каталог образовательных ресурсов сети Интернет [электронный ресурс]: <http://edu-top.ru/katalog/>

Единое окно доступа к образовательным ресурсам [электронный ресурс]: http://window.edu.ru/catalog/?p_rubr=2.2.77.1

5.4. Перечень программного обеспечения

Microsoft Office

5.5. Учебно-методические материалы для студентов с ограниченными возможностями здоровья

При необходимости по заявлению обучающегося с ограниченными возможностями здоровья учебно-методические материалы предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям здоровья и восприятия информации. Для лиц с нарушениями зрения: в форме аудиофайла; в печатной форме увеличенным шрифтом. Для лиц с нарушениями слуха: в форме электронного документа; в печатной форме. Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в форме электронного документа; в печатной форме.

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Помещения для проведения всех видов работ, предусмотренных учебным планом, укомплектованы необходимой специализированной учебной мебелью и техническими средствами обучения. Для проведения лекционных занятий используется демонстрационное оборудование.

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методические указания по освоению дисциплины представлены в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1 Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания

1.1 Показатели и критерии оценивания компетенций:

ЗУН, составляющие компетенцию	Показатели оценивания	Критерии оценивания	Средства оценивания
УК-3.1: Демонстрирует способность работать в команде, проявляет лидерские качества и умения			
З: раскрывает специфику делового общения и основы этикета для решения задач социального взаимодействия и реализации своей роли в команде;	Дает определение делового общения, выделяет его виды, задачи, характеризует на основе анализа специальной литературы приемы и специфику делового общения и правила этикета для решения задач межличностного взаимодействия.	Полнота и содержательность ответов	О (вопросы к практическим занятиям раздела 1, 2), Реф (1-30), ПЗ (1-8), ВЗ (1-46).
У: применяет знания о специфике делового общения и основах этикета для характеристики задач социального взаимодействия и реализации своей роли в команде;	Демонстрирует выполнение требований к деловому общению и этикету при ответах, в процессе выполнения тренинговых упражнений.	Соответствие поведения при ответах и выполнении упражнений специфике делового общения и требованиям этикета.	ПЗ (1-8).
В: анализирует специфику делового общения и следования нормам этикета для решения задач социального взаимодействия и реализации своей роли в команде.	Характеризует и демонстрирует выполнение требований к деловому общению и этикету при ответах, в процессе выполнения тренинговых упражнений.	Соответствие поведения при ответах и выполнении упражнений специфике делового общения и требованиям этикета.	ПЗ (1-8).
УК-3.2: Демонстрирует способность эффективного речевого и социального взаимодействия			
З: раскрывает специфику делового общения и основы этикета для решения задач эффективного речевого и социального взаимодействия;	Дает определение делового общения, выделяет его виды, задачи, характеризует требования делового общения и этикета.	Адекватность, полнота и содержательность ответа.	О (вопросы к практическим занятиям раздела 1, 2), Реф (1-30), ПЗ (1-8), ВЗ (1-46).
У: применяет знания о	Подбирает и проводит	Соответствие	ПЗ (1-8).

специфике делового общения и основах этикета для характеристики задач эффективного речевого и социального взаимодействия;	тренинговые упражнения, разрабатывает программу тренинга делового общения	методов задачам тренинга, полнота и аргументированность обоснования.	
В: анализирует специфику делового общения и следования нормам этикета для решения задач эффективного речевого и социального взаимодействия.	Определяет при проведении тренинга задачи оптимизации эффективного речевого и социального взаимодействия.	Соответствие методов задачам тренинга, полнота и аргументированность обоснования.	ПЗ (1-8).

УК-3.3: Демонстрирует навыки работы с институтами и организациями в процессе осуществления социального взаимодействия

З: раскрывает специфику делового общения и основы этикета для решения задач социального взаимодействия;	Выделяет и обосновывает особенности делового общения для решения задач социального взаимодействия.	Адекватность, полнота и содержательность ответа.	О (вопросы к практическим занятиям раздела 1, 2), Реф (1-30), ПЗ (1-8), ВЗ (1-46).
У: применяет знания о специфике делового общения и основах этикета для характеристики задач социального взаимодействия;	Анализирует и обосновывает особенности делового общения для решения задач социального взаимодействия.	Полнота и развернутость рефлексии, аргументированность обоснования мнений.	О (вопросы к практическим занятиям раздела 1, 2), Реф (1-30), ПЗ (1-8), ВЗ (1-46).
В: анализирует специфику делового общения и следования нормам этикета для решения задач социального взаимодействия.	Анализирует и обосновывает особенности делового общения при для решения задач социального взаимодействия.	Полнота и развернутость рефлексии, аргументированность обоснования мнений.	О (вопросы к практическим занятиям раздела 1, 2), Реф (1-30), ПЗ (1-8), ВЗ (1-46).

ОПК-1.1: Знает и понимает сущность нормативных и правовых актов в сфере образования, норм профессиональной этики

З: раскрывает специфику осуществления профессиональной деятельности в соответствии с нормами профессиональной этики;	Выделяет и обосновывает особенности делового общения в соответствии с нормами профессиональной этики.	Адекватность, полнота и содержательность ответа.	О (вопросы к практическим занятиям раздела 1, 2), Реф (1-30), ПЗ (1-8), ВЗ (1-46).
У: применяет знания о специфике делового	Анализирует и обосновывает	Полнота и развернутость	О (вопросы к практическим

общения и основах этикета для осуществления профессиональной деятельности в соответствии с нормами профессиональной этики;	особенности делового общения в соответствии с нормами профессиональной этики.	рефлексии, аргументированность обоснования мнений.	занятиям раздела 1, 2), Реф (1-30), ПЗ (1-8), ВЗ (1-46).
В: характеризует специфику осуществления профессиональной деятельности в соответствии с нормами профессиональной этики.	Анализирует и обосновывает особенности делового общения в соответствии с нормами профессиональной этики.	Полнота и развернутость рефлексии, аргументированность обоснования мнений.	О (вопросы к практическим занятиям раздела 1, 2), Реф (1-30), ПЗ (1-8), ВЗ (1-46).
ОПК-1.2: Применяет в своей деятельности нормативные правовые акты в сфере образования и нормы профессиональной этики, обеспечивает конфиденциальность сведений о субъектах			
З: раскрывает специфику осуществления профессиональной деятельности в соответствии с нормами профессиональной этики;	Выделяет и обосновывает особенности делового общения деятельности в соответствии с нормами профессиональной этики.	Адекватность, полнота и содержательность ответа.	О (вопросы к практическим занятиям раздела 1, 2), Реф (1-30), ПЗ (1-8), ВЗ (1-46).
У: применяет знания о специфике делового общения и основах этикета для осуществления профессиональной деятельности в соответствии с нормами профессиональной этики;	Анализирует и обосновывает особенности делового общения в соответствии с нормами профессиональной этики.	Полнота и развернутость рефлексии, аргументированность обоснования мнений.	О (вопросы к практическим занятиям раздела 1, 2), Реф (1-30), ПЗ (1-8), ВЗ (1-46).
В: характеризует специфику осуществления профессиональной деятельности в соответствии с нормами профессиональной этики.	Анализирует и обосновывает особенности делового общения в соответствии с нормами профессиональной этики.	Полнота и развернутость рефлексии, аргументированность обоснования мнений.	О (вопросы к практическим занятиям раздела 1, 2), Реф (1-30), ПЗ (1-8), ВЗ (1-46).
ОПК-7.1: Взаимодействует с родителями (законными представителями) обучающихся с учетом требований нормативных правовых актов в сфере образования и индивидуальной ситуации обучения, воспитания, развития обучающегося			
З: раскрывает специфику делового общения и основы этикета при взаимодействии с участниками образовательных отношений в рамках	Выделяет и обосновывает особенности делового общения при взаимодействии с участниками образовательных	Адекватность, полнота и содержательность ответа.	О (вопросы к практическим занятиям раздела 1, 2), Реф (1-30), ПЗ (1-8), ВЗ (1-31).

реализации образовательных программ;	отношений в рамках реализации образовательных программ.		
У: применяет знания о специфике делового общения и основах этикета для анализа взаимодействия с участниками образовательных отношений в рамках реализации образовательных программ;	Анализирует и обосновывает особенности делового общения при взаимодействии с участниками образовательных отношений в рамках реализации образовательных программ.	Полнота и развернутость рефлексии, аргументированность обоснования мнений.	О (вопросы к практическим занятиям раздела 1, 2), Реф (1-30), ПЗ (1-8), ВЗ (1-31).
В: анализирует специфику делового общения и следования нормам этикета при взаимодействии с участниками образовательных отношений в рамках реализации образовательных программ.	Анализирует и обосновывает особенности делового общения при взаимодействии с участниками образовательных отношений в рамках реализации образовательных программ.	Полнота и развернутость рефлексии, аргументированность обоснования мнений.	О (вопросы к практическим занятиям раздела 1, 2), Реф (1-30), ПЗ (1-8), ВЗ (1-31).
ОПК-7.2: Взаимодействует со специалистами образовательной организации в рамках психолого-медико-педагогического консилиума			
З: раскрывает специфику делового общения и основы этикета при взаимодействии со специалистами образовательной организации в рамках ПМПк;	Выделяет и обосновывает особенности делового общения при взаимодействии со специалистами образовательной организации в рамках ПМПк.	Адекватность, полнота и содержательность ответа.	О (вопросы к практическим занятиям раздела 1, 2), Реф (1-30), ПЗ (1-8), ВЗ (1-31).
У: применяет знания о специфике делового общения и основах этикета для анализа взаимодействия со специалистами образовательной организации в рамках ПМПк;	Анализирует и обосновывает особенности делового общения при взаимодействии со специалистами образовательной организации в рамках ПМПк.	Полнота и развернутость рефлексии, аргументированность обоснования мнений.	О (вопросы к практическим занятиям раздела 1, 2), Реф (1-30), ПЗ (1-8), ВЗ (1-31).
В: анализирует специфику делового общения и следования нормам этикета при взаимодействии со специалистами образовательной организации в рамках ПМПк.	Анализирует и обосновывает особенности делового общения при взаимодействии со специалистами образовательной организации в рамках ПМПк.	Полнота и развернутость рефлексии, аргументированность обоснования мнений.	О (вопросы к практическим занятиям раздела 1, 2), Реф (1-30), ПЗ (1-8), ВЗ (1-31).

ОПК-7.3: Взаимодействует с социальными партнёрами в рамках реализации образовательных программ			
З: раскрывает специфику делового общения и основы этикета при взаимодействии с социальными партнёрами в рамках реализации образовательных программ;	Выделяет и обосновывает особенности делового общения при взаимодействии с социальными партнёрами в рамках реализации образовательных программ.	Адекватность, полнота и содержательность ответа.	О (вопросы к практическим занятиям раздела 1, 2), Реф (1-30), ПЗ (1-8), ВЗ (1-31).
У: применяет знания о специфике делового общения и основах этикета для анализа взаимодействия с социальными партнёрами в рамках реализации образовательных программ;	Анализирует и обосновывает особенности делового общения при взаимодействии с социальными партнёрами в рамках реализации образовательных программ.	Полнота и развернутость рефлексии, аргументированность обоснования мнений.	О (вопросы к практическим занятиям раздела 1, 2), Реф (1-30), ПЗ (1-8), ВЗ (1-31).
В: анализирует специфику делового общения и следования нормам этикета при взаимодействии с социальными партнёрами в рамках реализации образовательных программ.	Анализирует и обосновывает особенности делового общения при взаимодействии с социальными партнёрами в рамках реализации образовательных программ.	Полнота и развернутость рефлексии, аргументированность обоснования мнений.	О (вопросы к практическим занятиям раздела 1, 2), Реф (1-30), ПЗ (1-8), ВЗ (1-31).

О – опрос; ПЗ – практические задания, Реф - реферат, ВЗ – вопросы к зачету.

1.2 Шкалы оценивания:

Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация осуществляется в рамках накопительной балльно-рейтинговой системы в 100-балльной шкале.

50-100 баллов (оценка «зачтено»);

0-49 баллов (оценка «не зачтено»).

2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Вопросы к зачету

1. Деловое общение, его функции, виды, стадии.
2. Понятие об этикете, его видах, принципах, основных требованиях.
3. Уровни делового общения, их характеристика.
4. Барьеры делового общения и их причины.
5. Коммуникативная сторона делового общения.
6. Компоненты вербальной коммуникации в системе делового общения.
7. Приемы слушания в процессе делового общения.
8. Интерактивная сторона делового общения. Типы и эффекты взаимодействия в деловом общении.
9. Позиции партнеров в процессе делового общения.

10. Стратегии и типы поведения в процессе делового взаимодействия.
11. Психологическое манипулирование в процессе делового общения.
12. Социально-перцептивная сторона делового общения. Функции социальной перцепции.
13. Механизмы социальной перцепции.
14. Формирование первого впечатления о другом человеке в процессе делового общения. Эффекты и источники ошибок первого впечатления.
15. Приемы овладения инициативой в процессе делового общения.
16. Приемы удержания и передачи инициативы в процессе делового общения.
17. Техника убеждающего воздействия в деловом общении. Условия эффективности убеждения.
18. Техника внушающего воздействия в деловом общении. Условия эффективности внушающего воздействия.
19. Приемы внушения, используемые в процессе делового общения.
20. Факторы эффективности эталонного воздействия (подражание) в деловом общении.
21. Условия действенности эмоционального заражения в процессе делового общения.
22. Коммуникативная компетентность руководителя.
23. Национальные особенности делового общения
24. Охарактеризуйте организаторские умения и способности менеджера, их проявление в процессе делового общения.
25. Охарактеризуйте влияние стилей руководства на эффективность деятельности сотрудников.
26. Сформулируйте правила делового Интернет-общения.
27. Охарактеризуйте возможности применения метода контактного взаимодействия (Л.Б. Филонов) в процессе делового общения.
28. Охарактеризуйте правила этикета на начальном этапе делового общения.
29. Сформулируйте правила составления визитных карточек, правила обмена визитными карточками и обращения с ними.
30. Обоснуйте требования к деловой одежде, дресс-код.
31. Сформулируйте правила преодоления коммуникативных барьеров в процессе делового общения.
32. Представьте особенности национального этикета в разных странах.
33. Охарактеризуйте особенности построения делового общения с представителями разных государств, наций.
34. Объясните, как осуществлять учет этнопсихологических особенностей партнеров по деловому общению при проведении делового застолья.
35. Охарактеризуйте национальные традиции преподнесения подарков и особенности их учета в деловом общении.
36. Обозначьте функции речевого этикета в деловом общении.
37. Сформулируйте принципы речевого поведения в деловом общении.
38. Сформулируйте правила ведения деловых переговоров.
39. Сформулируйте правила этикета в письменном деловом общении.
40. Выделите жанры делового письма, представьте этикетные формулы в письмах разных жанров.
41. Сформулируйте правила этикета при проведении телефонных деловых переговоров.
42. Выделите главные условия, определяющие мастерство делового публичного выступления.
43. Укажите основные признаки для диагностики стратегий взаимодействия партнеров в процессе делового общения.
44. Укажите признаки, определяющие стиль самопрезентации партнеров в процессе делового общения.
45. Приведите пример 2-3 упражнений для тренинга сенситивности как способа повышения точности восприятия и понимания другого человека.
46. Приведите пример 2-3 упражнений для тренинга публичного выступления.

Критерии оценки ответов при проведении зачета

Оценка «зачтено» (50-100 баллов) - ставится:

- когда студент показывает глубокое и всестороннее знание предмета, рекомендованной литературы, аргументировано и логически стройно излагает материал, свободно применяет теоретические положения при анализе современных событий, процессов и явлений, связывает их с задачами будущей профессиональной деятельности, использует средства наглядности, продемонстрировал твердые навыки и умения применения теоретических знаний в ходе практических занятий.

- когда студент твердо знает предмет, рекомендованную литературу, аргументировано излагает материал, умеет применять теоретические знания для анализа современных событий, и будущей профессиональной деятельности, продемонстрировал твердые навыки и умения применения теоретических знаний в ходе практических занятий,

- когда студент в основном знает предмет, рекомендованную литературу и умеет применять полученные знания на практике, продемонстрировал навыки и умения применения теоретических знаний в ходе практических занятий.

Оценка «не зачтено» (0-49 баллов) ставится, когда студент не усвоил основного содержания дисциплины.

Темы рефератов

1. Психологическая характеристика уровней общения
2. Приемы убеждающего воздействия в процессе делового общения
3. Приемы внушающего воздействия в процессе делового общения
4. Личный пример руководителя как фактор стимулирования деловой активности сотрудников
5. Условия эффективности слушания в процессе делового общения
6. Организация пространства делового общения как фактор его эффективности
7. Влияние стилей руководства на эффективность деятельности сотрудников
8. Психологическое манипулирование в процессе делового общения
9. Роль первого впечатления о другом человеке в процессе делового общения с ним
10. Приемы овладения инициативой в процессе делового общения, ее удержания и передачи
11. Преодоление коммуникативных барьеров в процессе делового общения
12. Организаторские умения и способности менеджера, их проявление в процессе делового общения
13. Деловое Интернет-общение
14. Тренинг сенситивности как способ повышения точности восприятия и понимания другого человека.
15. Метод контактного взаимодействия (Л.Б. Филонов) и его применение в процессе делового общения
16. Соблюдение требований этикета в межнациональном деловом общении
17. Соблюдение требований этикета при ведении деловых переговоров
18. Соблюдение требований телефонного речевого этикета
19. Предупреждение и преодоление конфликтов в процессе делового общения
20. Этикет, его виды, принципы, основные требования
21. Вербальная коммуникация в процессе делового общения
22. Невербальная коммуникация в процессе делового общения
23. Речевой этикет
24. Мастерство публичного выступления в деловом общении
25. Приемы слушания в процессе делового общения
26. Коммуникативная компетентность руководителя
27. Национальные особенности делового общения
28. Требования этикета к деловой одежде
29. Учет этнопсихологических особенностей партнеров по деловому общению при проведении делового застолья
30. Национальные традиции преподнесения подарков и особенности их учета в деловом общении

Критерии оценки:

- 34-40 баллов - содержание работы полностью соответствует теме; глубоко и аргументировано раскрывается тема; логическое и последовательное изложение мыслей; написано правильным

литературным языком и стилистически соответствует содержанию; заключение содержит выводы, логично вытекающие из содержания основной части;

- 26-33 балла - достаточно полно и убедительно раскрывается тема с незначительными отклонениями от нее; в основной части логично, связно, но недостаточно полно доказывается выдвинутый тезис; имеются незначительные нарушения последовательности в изложении мыслей; заключение содержит выводы, логично вытекающие из содержания основной части;
- 20-25 баллов - в основном раскрывается тема; дан верный, но односторонний или недостаточно полный ответ на тему; обнаруживается недостаточное умение делать выводы и обобщения; выводы не полностью соответствуют содержанию основной части;
- 0-19 баллов - тема полностью не раскрыта; характеризуется случайным расположением материала, отсутствием связи между частями; выводы не вытекают из основной части; многочисленные заимствования текста из других источников.

Оценка за реферат входит в общий рейтинг по дисциплине. Максимальная оценка за выполнение реферата – 40 баллов.

Опрос устный

Опрос проводится по вопросам семинарских занятий, представленных в содержании рабочей программы.

Критерии оценки результатов устного опроса:

9-10 баллов – активное участие в обсуждении проблем каждого семинара, самостоятельность ответов, свободное владение материалом, полные и аргументированные ответы на вопросы семинара, участие в дискуссиях, твёрдое знание лекционного материала, обязательной и рекомендованной дополнительной литературы, регулярная посещаемость занятий;

7-8 баллов – недостаточно полное раскрытие некоторых вопросов темы, незначительные ошибки в формулировке категорий и понятий, активность на семинарах, неполное знание дополнительной литературы, хорошая посещаемость;

5-6 баллов – ответы отражают в целом понимание темы, знание содержания основных категорий и понятий, знакомство с лекционным материалом и рекомендованной основной литературой, недостаточная активность на занятиях;

0-4 балла – пассивность на семинарах, частая неготовность при ответах на вопросы, плохая посещаемость.

Оценка за активность и ответы на семинарских занятиях входит в общий рейтинг по дисциплине. Максимальная оценка за активность и ответы на семинарских занятиях – 10 баллов.

Практические задания

1. Подбор упражнений для тренинга сенситивности
2. Подбор упражнений для тренинга публичного выступления
3. Подбор диагностических методик для исследования стратегий взаимодействия партнеров в процессе делового общения
4. Подбор диагностических методик для исследований стилей самопрезентации партнеров в процессе делового общения
5. Составление визитной карточки
6. Составление делового письма
7. Разработка приемов воздействия на партнера при реализации метода контактного взаимодействия (Л.Б.Филонов).
8. Разработка программы тренинга делового общения.

Задание оформляется в виде письменной работы или видеопрезентации и выносится на защиту на практическом занятии. Рекомендованный объем презентации – 10 слайдов, время защиты – не более 15 минут.

За выполнение каждого задания студент получает до 5 баллов,

При качественном выполнении всех заданий дополнительно начисляется 10 баллов.

Максимальная оценка за практические задания – 50 баллов.

Критерии оценки:

- 5 баллов - содержание работы полностью соответствует теме; глубоко и аргументировано раскрывается тема; логическое и последовательное изложение мыслей; написано правильным

литературным языком и стилистически соответствует содержанию; заключение содержит выводы, логично вытекающие из содержания основной части;

- 4 балла - достаточно полно и убедительно раскрывается тема с незначительными отклонениями от нее; в основной части логично, связно, но недостаточно полно доказывается выдвинутый тезис; имеются незначительные нарушения последовательности в изложении мыслей; заключение содержит выводы, логично вытекающие из содержания основной части;
- 3 балла - в основном раскрывается тема; дан верный, но односторонний или недостаточно полный ответ на тему; обнаруживается недостаточное умение делать выводы и обобщения; выводы не полностью соответствуют содержанию основной части;
- 0-2 балла - тема полностью не раскрыта; характеризуется случайным расположением материала, отсутствием связи между частями; выводы не вытекают из основной части; многочисленные заимствования текста из других источников.

Максимальная общая оценка по рейтингу составляет 100 баллов:

ответы на практических занятиях – 10 баллов;

практические задания – 50 баллов;

реферат – 40 баллов.