

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Астраханский государственный университет имени В. Н. Татищева»
(Астраханский государственный университет им. В. Н. Татищева)

СОГЛАСОВАНО

Руководитель ОПОП

А.Н. Марьенков

«01» сентября 2022 г.

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой немецкой филоло-
гии

 Т.А. Бударина

от «01» сентября 2022 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Основы делового общения

(элективная дисциплина)

Составитель

Макарова В.П., ст. преп.

Направление подготовки

09.03.02 Информационные системы и технологии

Направленность (профиль) ОПОП

Квалификация (степень)

бакалавр

Форма обучения

очная

Год приема

2022

Курс

1

Астрахань - 2022 г.

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Целью освоения элективной дисциплины «Основы делового общения» является развитие коммуникативной профессионально ориентированной компетенции студентов, позволяющей осуществлять саморазвитие на основе принципов образования в течение всей жизни.

1.2. Задачи освоения дисциплины:

- формирование понимания важности планирования перспективных целей собственной деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда;
- формирование понимания эффективного использования времени и других ресурсов при решении поставленных задач, а также относительно полученного результата;
- выявление роли различных факторов, снижающих эффективность процессов делового общения;
- выявление и оценки индивидуально-личностных и профессионально-значимых качеств, необходимых для профессиональной самореализации, и определение адекватных путей самосовершенствования;
- формирование основ этики и этикета делового общения.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

2.1. Дисциплина «Основы делового общения» относится к дисциплинам по выбору вариативной части учебного плана основной образовательной программы высшего образования профессиональной подготовки бакалавров/специалистов в АГУ.

2.2. Элективный курс «Основы делового общения» изучается студентами во втором семестре обучения.

2.3. Дисциплина «Основы делового общения» является элективным курсом, включенным в вариативную часть циклов ООП.

2.4. Дисциплина реализуется в виде семестрового модуля вариативного содержания, соответствующего профилю ООП, и не требует пререквизитов, то есть необходимых ранее сформированных компетенций.

Результаты освоения дисциплины

В результате изучения элективной дисциплины студент должен:

Знать:

- основные лексико-грамматические и синтаксические явления делового языка;
- правила коммуникативного поведения в ситуациях профессионально-делового общения;
- основные стратегии организации и планирования автономной учебно-познавательной деятельности.
- различные факторы, снижающих эффективность процессов делового общения;

Уметь:

- эффективно использовать время и другие ресурсы при решении поставленных задач, а также относительно полученного результата;
- использовать деловой язык в межличностном общении в профессиональной деятельности;

- применять методы и средства познания для интеллектуального развития, повышения культурного уровня, профессиональной компетентности;
- выявлять и оценивать индивидуально-личностные и профессионально-значимые качества, необходимые для профессиональной самореализации, и определять адекватные пути самосовершенствования;
- осуществлять адекватный выбор языковых форм, использовать и преобразовывать их в соответствии с контекстом, в соответствии с коммуникативной ситуацией в рамках межкультурной коммуникации, в зависимости от стиля и характера общения.

Владеть:

- умениями управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни;
- умениями выражения своих мыслей и мнения в межличностном, деловом и профессиональном общении;
- навыком ведения дискуссий на темы, связанные с основами профессиональной деятельности.

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Таблица 1 Декомпозиция результатов обучения

Код компетенции	Планируемые результаты освоения дисциплины (модуля)		
	Знать (1)	Уметь (2)	Владеть (3)
УК-6 - способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни;	ИУК-6.1.1— основные понятия, категории культуры делового общения; ИУК-6.1.2— характерные способы и приемы отбора языкового материала в соответствии с различными видами делового общения; ИУК-6.1.3— феномены, закономерности и механизмы коммуникативного процесса; ИУК-6.1.4 – конкретные психологические методы и технологии эффективной коммуникации;	ИУК-6.2.1 – грамотно применять методы и технологии эффективной коммуникации; ИУК-6.2.2 – анализировать и разрешать в теории и на практике традиционные и нестандартные конкретные задачи и ситуации общения; ИУК-6.2.3– работать в коллективе и принимать управленческие решения в стандартных ситуациях и в условиях конфликта; ИУК-6.2.4– использовать знания о психолого-педагогических требованиях к организации и проведению деловых переговоров	ИУК-6.3.1– методологией рассмотрения и оценки ситуаций общения; ИУК-6.3.2– системой профессиональных качеств, определяющих эффективность общения в современной социокультурной ситуации; ИУК-6.3.3– традиционными и инновационными технологиями оптимизации процесса коммуникации; ИУК-6.3.4– навыками и умениями речевой деятельности применительно к

	ИУК-6.1.5– деловой этикет.	для эффективной реализации их возможностей; ИУК-6.2.5– проявлять чуткость, тактичность, заинтересованность и сопереживание в общении с деловыми партнерами; ИУК-6.2.6– осуществлять систематическую работу по самообразованию, пополнению своих знаний, совершенствованию профессионально значимых умений и навыков.	сфере профессиональной коммуникации; ИУК-6.3.5– навыками публичной речи; ИУК-6.3.6– навыками подготовки деловых документов; ИУК-6.3.7– навыками составления аналитических жанров (комментария, интервью, аналитического отчета, обзора и др.
--	----------------------------	---	--

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ «Основы делового общения»

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц (108 часов).

Семинарские/практические занятия – 36 часов; Самостоятельная работа -72 часа.

Таблица 2.

Структура и содержание дисциплины (модуля)

№ п/п	Наименование радела (темы)	Семестр	Неделя се- местра	Контактная ра- бота (в часах)			Самостоят. работа		Формы текущего контроля успеваемости <i>(по неделям семестра)</i>
				Л	ПЗ	ЛР	КР	СР	Форма промежуточной ат- тестации <i>(по семестрам)</i>
2 семестр									
1	Тема: Теоре- тические ос- новы делового общения Основные принципы са- мообразова- ния, профес- сионального и личностного развития. Определение своих личных ресурсов и возможности для достиже- ния постав- ленной цели.	2	1		6			12	Устный опрос, презента- ция, доклад, конспект

2	Тема: Речевая культура делового разговора	2	2		6			12	Устный опрос, презентация, доклад, конспект
3	Тема: Активные формы делового общения.	2	3		6			12	Устный опрос, презентация, доклад, конспект
4	Тема: Этика и этикет делового общения	2	4		6			12	Устный опрос, презентация, доклад, конспект
5	Тема: Использование современных информационных технологий в деловых отношениях	2	5		6			12	Устный опрос, презентация, доклад, конспект
6	Тема: Невербальные средства общения. Использование элементов невербального общения.	2	6		6			12	Устный опрос, презентация, доклад, конспект
	ИТОГО				36			72	ЗАЧЕТ

Таблица 3

Матрица соотнесения разделов, тем учебной дисциплины (модуля) и формируемых в них компетенций

Разделы, темы дисциплины (модуля)	Кол-во часов	Компетенции			
					общее количество компетенций
1. Тема: Теоретические основы делового общения. Основные принципы самообразования, профессионального и личностного развития.	6	УК 6			1
2. Тема: Речевая культура делового разговора	6	УК 6			1
3. Тема: Активные формы делового общения	6	УК 6			1
4. Тема: Этика и этикет делового общения	6	УК 6			1
5. Тема: Использование современных информационных технологий в деловых отношениях	6	УК 6			1

6. Тема: Невербальные средства общения. Использование элементов невербального общения.	6	УК 6			1
Итого:	36				

Краткое содержание тем дисциплины.

Тема 1. Сущность, функции и структура общения. Сущность, виды и функции делового общения. Культура делового общения. Коммуникативная сторона общения. Управление вниманием. Интерактивная сторона общения. Особенности взаимодействия людей в общении. Особенности восприятия людьми друг друга. Первое впечатление. Длительное общение. Механизмы восприятия и взаимопонимания. Стили общения. Основные принципы самообразования, профессионального и личностного развития. Определение своих личных ресурсов и возможности для достижения поставленной цели. Рациональное распределение временных и/или иных ресурсов.

Тема 2. Культура речи делового человека. Понятие и слагаемые культуры речи. Особенности речевой культуры. Развитие речевой культуры. Публичные выступления. Подготовка к публичному выступлению. Условия и приемы поддержания внимания к выступлению. Завершение выступления. Культура делового спора. Принципы честного спора. Позволяющие и непозволяющие уловки. Психологические механизмы влияния на партнера. Характеристика механизмов психологического воздействия. Знаки внимания в общении. Приемы формирования аттракции. Культура слушания партнера. Стили и виды слушания. Методы эффективного слушания. Типичные ошибки в процессе слушания. Развитие техники слушания. Барьеры в общении и их преодоление.

Тема 3. Деловой протокол: сущность, характеристика, значение. Деловые беседы. Понятие деловой беседы. Структура и характеристика основных этапов деловой беседы. Методы и приемы. Деловые переговоры. Особенности общения с иностранными партнерами.

Тема 4. Роль этики в деловом общении. Этические принципы и нормы в деловых отношениях. «Золотое» правило этики общения. Деловая этика и этикет: характеристика понятий, основные принципы делового этикета. Особенности служебного этикета. Нормы этикета. Приветствия, представления, знакомства. Визитные карточки. Этикет телефонных разговоров. Особенности телефонного общения. Рекомендации по ведению телефонных разговоров. Завершение телефонного разговора. Культура деловой переписки. Стандарты деловой переписки. Информативность и убедительность делового письма. Резолюции и визы. Прием и общение с посетителями. Подарки и сувениры в деловой сфере. Цветочный этикет. Официальные приемы. Виды официальных приемов. Организация приемов и правила поведения на них. Имидж делового человека.

Тема 5. Современные информационные технологии как средство повышения эффективности деловой коммуникации. Использование электронной почты в деловых отношениях. Этикет электронной переписки. Способы проведения групповых совещаний при помощи информационных технологий: видео-, аудио- и компьютерные конференции. Применение в бизнесе сервисов мгновенного обмена сообщениями (Instant Messengers). Этические аспекты использования Интернет в деловых отношениях.

Тема 6. Кинетические особенности общения. Классификация и особенности основных жестов. Характеристика жестов и поз. Межнациональные различия жестов. Проксемические особенности общения. Пространственное расположение собеседников и дистанция между ними. Взаимоотношения партнеров во времени. Стол переговоров. Национальные особенности пространственного расположения собеседников. Особенности визуального контакта. Характеристика взглядов человека. Виды взглядов и их трактовка. Национальные особенности визуального контакта. Паралингвистические особенности общения. Эмоциональная

выразительность речи. Характеристика «удачного» и «неудачного» голоса. Признаки недостатков речи.

5. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

5.1. Указания по организации и проведению лекционных, практических (семинарских) и лабораторных занятий с перечнем учебно-методического обеспечения

Методические рекомендации преподавателю

Практические занятия дают студенту возможность подтвердить успешное усвоение теоретического материала. Качественная подготовка к практическому занятию подразумевает готовность студента к изложению на основе изучения материалов из списков обязательной и дополнительной литературы вопросов для обсуждения, развитие умений и навыков полемики после сообщений других студентов (вопросы и ответы, дополнение ответа выступавшего).

Подготовку к практическому занятию следует начинать с изучения обязательной литературы. Затем следует обратиться к дополнительной литературе по теме и к сайтам Интернет. Данная дисциплина требует значительного времени для самостоятельной работы студентов с литературой. Самостоятельная работа является внеаудиторной и предназначена для самостоятельного ознакомления студента с разделами дисциплины согласно темам практических занятий. Форма сообщения должна быть представлена в виде электронной презентации, что в целом способствует выработке у студентов умений по грамотной работе с информацией (отбор материала, его структурирование, формирование слайдов, схематизация, презентационный стиль, выводы). Электронная презентация создается с помощью программы Power Point. Она сопровождает (иллюстрирует) доклад презентатора (студента). При подготовке доклада следует изучить необходимые источники; составить план, соответствующий поставленной цели и логике изложения материала; составить текст выступления и научиться излагать материал ясно, доступно, на хорошем литературном языке. Докладчику следует остановиться на значении поставленной проблемы, ее актуальности, показать знание основных фактов, дат, имен деятелей дипломатии, раскрыть выводы, к которым он пришел в процессе работы над темой. Доклад должен быть рассчитан на 5–6 минут аудиторного времени и раскрывать тему практического занятия. Собеседование рассчитано на выяснение объема знаний обучающегося по определенной теме. Ролевая игра, как совместная деятельность студентов и преподавателя проводится с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации. Она позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи.

Самостоятельная работа В соответствии с целью выдвигаются следующие задачи: 1. Ознакомить студентов с межкультурными особенностями общения в различных ситуациях повседневного общения; 2. Сформировать навыки употребления языковых явлений (лексических единиц, формул речевого общения, грамматических форм и конструкций, дифференцированных по видам речевой деятельности); 3. Сформировать базу для освоения языка терминов; 4. Сформировать основные умения устного и письменного общения в рамках изучаемых тем; 5. Сформировать умения самостоятельного изучения учебно-методической литературы и творческого применения полученных знаний на практике; 6. Способствовать формированию и развитию творческого языкового мышления для решения различного вида коммуникативных задач; 7. Подготовить к использованию в учебном процессе различных приемов, методов и средств обучения; 8. Самостоятельная работа студентов оказывает серьезное влияние на формирование личности будущего специалиста, она планируется студентом самостоятельно. Каждый студент самостоятельно определяет режим своей работы и меру труда, затрачиваемого на овладение учебным содержанием по каждой дисциплине. Он выполняет внеаудиторную работу по личному индивидуальному плану, в зависимости от его подготовки, времени и других условий.

5.2. Указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Выполняя самостоятельную работу, студент должен:

- освоить минимум содержания, выносимый на самостоятельную работу студентов и предложенный преподавателем в соответствии с образовательными стандартами высшего профессионального образования по данной дисциплине;
- планировать самостоятельную работу в соответствии с графиком самостоятельной работы, предложенным преподавателем;
- осуществлять самостоятельную работу в организационных формах, предусмотренных учебным планом и рабочей программой преподавателя;
- выполнять самостоятельную работу и отчитываться по ее результатам в соответствии с графиком представления результатов, видами и сроками отчетности по самостоятельной работе студентов.

студент может:

- самостоятельно определять уровень (глубину) проработки содержания материала;
- предлагать дополнительные темы и вопросы для самостоятельной проработки;
- в рамках общего графика выполнения самостоятельной работы предлагать обоснованный индивидуальный график выполнения и отчетности по результатам самостоятельной работы;
- предлагать свои варианты организационных форм самостоятельной работы;
- использовать для самостоятельной работы методические пособия, учебные пособия, разработки сверх предложенного преподавателем перечня;

использовать не только контроль, но и самоконтроль результатов самостоятельной работы в соответствии с методами самоконтроля, предложенными преподавателем или выбранными самостоятельно.

Таблица 4 Содержание самостоятельной работы обучающихся

Общий объём самостоятельной работы составляет 72 часа

Номер раздела (темы)	Темы/вопросы, выносимые на самостоятельное изучение	Кол-во часов	Формы работы
1.	Введение в дисциплину. Теоретические основы делового общения	12	Устный опрос, презентация, доклад, конспект
2	Речевая культура делового разговора	12	Устный опрос, презентация, доклад, конспект
3	Активные формы делового общения	12	Устный опрос, презентация,

			доклад, конспект
4	Этика и этикет делового общения	12	Устный опрос, презентация, доклад, конспект
5	Использование современных информационных технологий в деловых отношениях	12	Устный опрос, презентация, доклад, конспект
6	Невербальные средства общения	12	Устный опрос, презентация, доклад, конспект

5.3. Виды и формы работ, предусмотренных при освоении дисциплины (модуля), выполняемые обучающимися самостоятельно

Участие в ролевой игре, выступление студентов с тематическими докладами-презентациями, участие в обсуждениях презентации, проверка умения использовать терминологию дисциплины. Индивидуальная работа и общегрупповое обсуждение темы выступлений.

Итоговое задание по учебной дисциплине включают вопросы, ответы на которые дают возможность студенту продемонстрировать, а преподавателю оценить степень усвоения теоретических и фактических знаний и уровень сформированности практических навыков.

6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

6.1. Перечень технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине элективного курса «Основы делового общения»

Специфика дисциплины «Основы делового общения» определяет необходимость более широко использовать новые образовательные технологии, наряду с традиционными методами, направленными на формирование базовых навыков практической деятельности с использованием преимущественно фронтальных форм работы. В рамках элективного курса используются следующие образовательные технологии:

- Технология коммуникативного обучения – направлена на формирование коммуникативной компетентности студентов, которая является базовой, необходимой для адаптации к современным условиям межкультурной коммуникации.
- Технология разноуровневого (дифференцированного) обучения – предполагает осуществление познавательной деятельности студентов с учётом их индивидуальных способностей, возможностей и интересов, поощряя их реализовывать свой творческий потенциал. Создание и использование диагностических тестов является неотъемлемой частью данной технологии.
- Технология модульного обучения – предусматривает деление содержания дисциплины на достаточно автономные разделы (модули), интегрированные в общий курс.
- Информационно-коммуникационные технологии (ИКТ) – расширяют рамки образовательного процесса, повышая его практическую направленность, способствуют интенсификации самостоятельной работы студентов и повышению познавательной активности. В рамках ИКТ выделяются 2 вида технологий:

а) Технология использования компьютерных программ – позволяет эффективно дополнить процесс обучения на всех уровнях. Мультимедийные программы предназначены как для

аудиторной, так и самостоятельной работы студентов и направлены на развитие речевых умений.

б) Интернет-технологии – предоставляют широкие возможности для поиска информации, разработки международных научных проектов, ведения научных исследований.

- Технология индивидуализации обучения – помогает реализовывать личностно-ориентированный подход, учитывая индивидуальные особенности и потребности студентов.

- Технология тестирования – используется для контроля уровня усвоения лексических, грамматических знаний в рамках модуля на определённом этапе обучения. Осуществление контроля с использованием технологии тестирования позволяет преподавателю выявить и систематизировать аспекты, требующие дополнительной проработки.

- Проектная технология – ориентирована на моделирование социального взаимодействия студентов с целью решения задачи, которая определяется в рамках их профессиональной подготовки, выделяя ту или иную предметную область. Использование проектной технологии способствует реализации междисциплинарного характера компетенций, формирующихся в процессе обучения.

- Технология обучения в сотрудничестве – реализует идею взаимного обучения, осуществляя как индивидуальную, так и коллективную ответственность за решение учебных задач.

- Игровая технология – позволяет развивать навыки рассмотрения ряда возможных способов решения проблем, активизируя мышление студентов и раскрывая личностный потенциал каждого студента.

- Технология развития критического мышления – способствует формированию разносторонней личности, способной критически относиться к информации, умению отбирать информацию для решения поставленной задачи. Реализация компетентностного и личностно-деятельностного подхода с использованием перечисленных технологий предусматривает активные и интерактивные формы обучения, такие как деловые и ролевые игры, разбор конкретных ситуаций, коллективная мыслительная деятельность, дискуссии, работа над проектами научно-исследовательского характера и т. д. Комплексное использование в учебном процессе всех вышеназванных технологий стимулируют личностную, интеллектуальную активность, развивают познавательные процессы, способствуют формированию компетенций, которыми должен обладать будущий специалист.

Таблица 5 Название образовательной технологии

Название образовательной технологии	Темы, разделы дисциплины	Краткое описание применяемой технологии
<i>Бинарный урок</i>	Разделы 1-6	<i>Урок интеграции двух дисциплин: деловой русский и иностранный язык.</i>
<i>Имитационно-моделирующая игра</i>	Разделы 1-6	<i>Ролевое проигрывание ситуаций общения в рамках изучаемых тем, включение образовательных задач в ролевые, компьютерные игры.</i>
<i>Отработка определенных алгоритмов учебно-познавательных действий</i>	Разделы 1-6	<i>Выполнение практических упражнений и тестов, мультимедийное контрольное тестирование</i>
<i>Создание коммуникативной среды</i>	Разделы 1-6	<i>Групповая дискуссия в рамках изучаемых тем, преобразование текста в коммуникативно-ситуативный сценарий, написание писем, интерпретация образно-схематической информации, комментирование аутентичных фоно-, аудио- и видеоматериалов в устной и письменной форме, обсуждение социокультурных различий в стиле жизни, языке и стиле одежды в других странах</i>

		<i>и России, представление вербальной информации схематизировано (в виде таблиц, схем, диаграмм).</i>
--	--	---

6.2. Информационные технологии

1. Применение средств мультимедиа в образовательном процессе (использование мультимедийных презентаций, электронных учебников и т.п.).
2. Внедрение элементов системы дистанционного образования (используется система управления курсами Moodle).
3. Использование электронной почты для консультирования обучающихся, проверки заданий и т.п.
4. Использование электронных таблиц для ведения автоматизированного учета посещаемости, успеваемости, подведения итогов и т.п.
5. Использование облачных технологий для хранения и передачи учебно-методических материалов и т.п.

Перечень программного обеспечения на 2022–2023 учебный год

Наименование программного обеспечения	Назначение
Adobe Reader	Программа для просмотра электронных документов
Платформа дистанционного обучения LMS Moodle	Виртуальная обучающая среда
Mozilla FireFox	Браузер
Microsoft Office 2013, Microsoft Office Project 2013, Microsoft Office Visio 2013	Пакет офисных программ
7-zip	Архиватор
Microsoft Windows 7 Professional	Операционная система
Kaspersky Endpoint Security	Средство антивирусной защиты
Google Chrome	Браузер
Notepad++	Текстовый редактор
OpenOffice	Пакет офисных программ
Opera	Браузер
Paint .NET	Растровый графический редактор
VLC Player	Медиапроигрыватель
Microsoft Visual Studio	Среда разработки
Cisco Packet Tracer	Инструмент моделирования компьютерных сетей
CodeBlocks	Кроссплатформенная среда разработки
Eclipse	Среда разработки
Lazarus	Среда разработки
PascalABC.NET	Среда разработки
VMware (Player)	Программный продукт виртуализации операционных систем
Far Manager	Файловый менеджер

Наименование программного обеспечения	Назначение
WinDjView	Программа для просмотра файлов в формате DJV и DjVu

Перечень современных профессиональных баз данных, информационных справочных систем на 2022–2023 учебный год

<i>Наименование современных профессиональных баз данных, информационных справочных систем</i>	
Универсальная справочно-информационная полнотекстовая база данных периодических изданий ООО «ИВИС» http://dlib.eastview.com Имя пользователя: AstrGU Пароль: AstrGU	
Электронные версии периодических изданий, размещённые на сайте информационных ресурсов www.polpred.com	
Электронный каталог Научной библиотеки АГУ на базе MARK SQL НПО «Информ-систем» https://library.asu.edu.ru/catalog/	
Электронный каталог «Научные журналы АГУ» https://journal.asu.edu.ru/	
Корпоративный проект Ассоциации региональных библиотечных консорциумов (АР-БИКОН) «Межрегиональная аналитическая роспись статей» (МАРС) – сводная база данных, содержащая полную аналитическую роспись 1800 названий журналов по разным отраслям знаний. Участники проекта предоставляют друг другу электронные копии отсканированных статей из книг, сборников, журналов, содержащихся в фондах их библиотек. http://mars.arbicon.ru	
Справочная правовая система КонсультантПлюс. Содержится огромный массив справочной правовой информации, российское и региональное законодательство, судебную практику, финансовые и кадровые консультации, консультации для бюджетных организаций, комментарии законодательства, формы документов, проекты нормативных правовых актов, международные правовые акты, правовые акты, технические нормы и правила. http://www.consultant.ru	

Перечень электронно-библиотечных систем (ЭБС) на 2022–2023 учебный год

<i>Наименование ЭБС</i>
Электронная библиотечная система IPRbooks www.iprbookshop.ru
Электронно-библиотечная система BOOK.ru https://book.ru
Электронная библиотечная система издательства ЮРАЙТ, раздел «Легендарные книги». www.biblio-online.ru , https://urait.ru/
Электронная библиотека «Астраханский государственный университет» собственной генерации на платформе ЭБС «Электронный Читальный зал – БиблиоТех»

Наименование ЭБС
https://biblio.asu.edu.ru
Учётная запись образовательного портала АГУ
Электронно-библиотечная система (ЭБС) ООО «Политехресурс» «Консультант студента» Многопрофильный образовательный ресурс «Консультант студента» является электронной библиотечной системой, предоставляющей доступ через Интернет к учебной литературе и дополнительным материалам, приобретённым на основании прямых договоров с правообладателями. Каталог содержит более 15 000 наименований изданий. www.studentlibrary.ru
Регистрация с компьютеров АГУ
Электронно-библиотечная система (ЭБС) ООО «Политехресурс» «Консультант студента» Для кафедры восточных языков факультета иностранных языков. Многопрофильный образовательный ресурс «Консультант студента» является электронной библиотечной системой, предоставляющей доступ через Интернет к учебной литературе и дополнительным материалам, приобретённым на основании прямых договоров с правообладателями по направлению «Восточные языки» www.studentlibrary.ru
Регистрация с компьютеров АГУ
Электронно-образовательный ресурс для иностранных студентов «РУССКИЙ ЯЗЫК КАК ИНОСТРАННЫЙ» www.ros-edu.ru

7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

7.1. Паспорт фонда оценочных средств.

Таблица 6
Соответствие изучаемых разделов,
результатов обучения и оценочных средств

№ п/п	Контролируемые разделы дисциплины (модуля)	Код контролируемой компетенции (компетенций)	Наименование оценочного средства
1.	Введение в дисциплину. Теоретические основы делового общения	УК 6	Устный опрос, презентация, доклад, конспект
2.	Речевая культура делового разговора	УК 6	Устный опрос, презентация, доклад, конспект
3.	Тема: Активные формы делового общения	УК 6	Устный опрос, презентация, доклад, конспект
4.	Этика и этикет делового общения	УК 6	Устный опрос, презентация, доклад, конспект
5.	Использование современных информационных технологий в деловых отношениях	УК 6	Устный опрос, презентация, доклад, конспект

6.	Невербальные средства общения	УК 6	Устный опрос, презентация, доклад, конспект
----	-------------------------------	------	---

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания

Таблица 7

Показатели оценивания результатов обучения в виде знаний

Шкала оценивания	Критерии оценивания
5 «отлично»	Прочные систематические знания (в рамках учебной программы).
4 «хорошо»	Демонстрация знаний при наличии небольшого количества негрубых ошибок.
3 «удовлетворительно»	Демонстрация знаний при наличии существенных пробелов.
2 «неудовлетворительно»	Уровень знаний недостаточный. Имеется большое количество существенных пробелов.

Таблица 8

Показатели оценивания результатов обучения в виде умений и владений

Шкала оценивания	Критерии оценивания
5 «отлично»	Развитые устойчивые умения осуществлять деловое общение.
4 «хорошо»	Умения осуществлять деловое общение, в целом, развиты, проявляются в большинстве ситуаций делового общения.
3 «удовлетворительно»	Уровень умений достаточный для осуществления делового общения в простых ситуациях. Умения осуществлять деловое общение в трудных ситуациях – на стадии формирования.
2 «неудовлетворительно»	Уровень умений и владений недостаточный для осуществления делового общения.

7.3. Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Перечень вопросов и заданий, выносимых на экзамен / зачёт / дифференцированный зачёт

Таблица 9 – Примеры оценочных средств с ключами правильных ответов

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
Код и наименование проверяемой компетенции УК-6				
1.	Задание закрытого типа	<i>1. Неэффективно организованные процессы деятельности, ведущие к потерям времени, называются ...</i>	г	1

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
		а) расхитителями собственности б) растратчиками финансового капитала в) рубрикаторами потерь г) поглотителями времени д) похитителями качества		
2.		... – это технология, позволяющая использовать невосполнимое время жизни в соответствии со своими личными и бизнес-целями, и ценностями а) менеджмент б) научная организация труда в) маркетинг г) менеджмент качества д) тайм-менеджмент	д	1
3.		3. ... – это учет расходов личного времени путем простой письменной фиксации а) кредитование б) планирование в) бюджетирование г) хронометраж	г	1
4.		...– значит, принять решение, оценив по определенным критериям, какие из поставленных задач и дел имеют первостепенное значение, какие – второстепенное а) распределить ресурсы б) расставить контексты в хронологическом порядке в) осуществить контекстное планирование г) рассмотреть хронофаги д) расставить приоритеты	д	1
5.		Источниками самообразования личности являются: (выберите верные варианты ответа) а) исследовательская деятельность б) опыт в) книги, периодическая печать, СМИ, Интернет г) знания родителей д) работа е) хобби ж) обучение на курсах	в	1
6.	Задание открытого типа	Ситуационная задача: потирание ладоней, пальцев	Руки во время переговоров, как правило, находятся на виду, что позволяет использовать жесты рук для лучшего понимания собеседника.	5

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
	Элементы невербального общения, связанные с жестами рук		Однако существует достаточно много тонкостей, связанных с трактовкой этих жестов. Прежде всего, следует учитывать их в контексте переговоров, не строить выводы на одном единственном движении или положении рук. Нужно принимать во внимание не только само движение, но и его динамику. Так, например, существует такое достаточно распространенное движение, как потирание ладоней. Возможные варианты — это быстрое или медленное их потирание. При этом быстрое потирание ладоней, как правило, воспринимается собеседниками как то, что человек доволен не просто выгодностью сделки, а тем что совпадают его интересы и интересы его контрагента, т. е. сделка взаимовыгодна. В то же время медленное потирание ладоней воспринимается как демонстрация хитрости, производит впечатление того, что собеседник усматривает в создавшейся ситуации выгоду одностороннюю, исключительно для него. То есть собеседник таким жестом, как правило, специально демонстрирует вам, что он усматривает в данной ситуации финансовую выгоду.	
7.		Ситуационная задача: сцепленные пальцы	Как правило, сцепленные пальцы являются, скорее, негативным жестом. При этом рекомендуется еще оценивать, насколько	5

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
			подняты руки. Чем выше они подняты, тем сильнее негативные эмоции и тем они «крепче».	
8.		Ситуационная задача: соединенные кончики пальцев	При общении сотрудников в офисах мы очень часто можем наблюдать расположение рук, когда оказываются сцепленными кончики пальцев. В этом случае существуют два варианта позы. Первый — это когда пальцы направлены вверх и образуют так называемый шпиль. При этом голова собеседника часто откинута назад, взгляд направлен вперед на собеседника. Такой жест характерен для менеджеров, управляющих при объяснении ситуации или постановке задачи подчиненным. Другой вариант сцепленных пальцев — когда руки смотрят вниз или лежат на коленях. Такая поза характерна для таких случаев, когда человек более-менее внимательно выслушивает мнение собеседника. Если выслушивается мнение руководителя, то это, как правило, выражение готовности к действию в соответствии с его речью	5
9.		Ситуационная задача: захваченные кисти, запястья, предплечья	Захваченные кисти — в принципе жест уверенности. Характерен для преподавателей и людей подобных профессий, когда человек спокойно размышляет, обдумывает ситуацию, которая находится под контролем. Однако если обхватывающая рука находится выше кисти, напри-	5

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
			мер обхватывает запястье, то такое ее положение может служить признаком раздражения. При этом чем выше находится обхватывающая рука, тем выше степень раздражения. Если обхватываются предплечья, то это уже признак сильного раздражения.	
10.		Ситуационная задача: демонстрация больших пальцев	Это жест явно демонстрирует желание доминировать, показать свое превосходство, агрессию. Он является позитивным для менеджера, уверенного в себе, пользующегося им в присутствии подчиненных. Для демонстрации больших пальцев могут использоваться карманы, ремни и другие части одежды, в которые или за которые помещается кисть, а на виду остается большой палец. Также для этого может быть использована вытянутая рука с отогнутым пальцем. Такой жест очень плохо сочетается со словами «по моему скромному мнению». Если с демонстрацией больших пальцев сочетаются скрещенные руки, то это или оборонительная позиция, или негативное отношение, и в то же время демонстрация превосходства. Следует также принимать во внимание, что указание на какого-либо человека большим пальцем (например, через плечо) воспринимает-	5

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
			ся как знак насмешки, неуважения.	

Полный комплект оценочных материалов по дисциплине (модулю) (фонд оценочных средств) хранится в электронном виде на кафедре, утверждающей рабочую программу дисциплины (модуля), и в Центре мониторинга и аудита качества обучения.

Перечень тестовых заданий, проверяющие знания в рамках элективной дисциплины:

1. Кем был впервые введен термин «этика»?

- а) Цицероном;
- б) Архимедом;
- в) Аристотелем;
- г) Сократом?

2. Этикет — это:

- а) наука о морали;
- б) манера поведения;
- в) общая культура;
- г) система этических ценностей.

3. Нормами этикета являются:

- а) упорство, настойчивость;
- б) принципиальность, непрекословность;
- в) вежливость, тактичность;
- г) скромность, сдержанность.

4. Предупредительность — это:

- а) подбострастность;
- б) умение оказать небольшую услугу;
- в) льстивость;
- г) приветливость по отношению к старшему.

5. Соблюдение чувства меры в разговоре — это:

- а) вежливость;
- б) дипломатичность;
- в) тактичность;
- г) предупредительность.

6. Инициатором рукопожатия в большинстве случаев должны быть:

- а) женщины;
- б) мужчины;
- в) младшие по возрасту;
- г) младшие по положению (подчиненный).

7. Хороший вкус — это:

- а) стиль;
- б) элегантность;
- в) мода;
- г) опрятность.

8. Из приведенных примеров выберите те, которые соответствуют этическим запретам на некоторые ответы и вопросы в процессе телефонного разговора.

- а) «Алло, это кто?»

- б) «Петрова сейчас нет. Чем я могу вам помочь?»
в) «Иванова нет на месте, не знаю, где он!»
г) «Иванова сейчас нет. Будет в 14.30. Может быть, ему что-нибудь передать?»
9. Отличаются ли визитные карточки женщин от визитных карточек мужчин? Выберите правильный ответ:
а) отличаются по размеру;
б) не отличаются;
в) отличаются по цвету;
г) отличаются за счет «украшательств».
10. Деловой протокол — это:
а) осознание добросовестного исполнения сотрудниками своих обязанностей;
б) свод правил в деловых и служебных отношениях;
в) правила, регламентирующие порядок встреч и проводов, проведение бесед и переговоров, организацию приемов и деловой переписки;
г) все ответы верны.
11. Укажите, какие позиции делового взаимодействия соответствуют нравственным критериям:
а) современный коммерсант при совершении сделки должен быть убежден, что честь превыше прибыли;
б) не доверяй никому и уважай себя;
в) нужно быть внимательным и вежливым в общении, корректным с окружающими (коллегами, начальством и клиентами, партнерами по общению), уметь щадить самолюбие собеседников;
г) принципом деловых отношений должна быть только конкуренция (противоборство).
12. Укажите, какие позиции при проведении деловой беседы необходимо учитывать:
а) этические нормы и правила;
б) помещение не должно препятствовать установлению атмосферы доверия;
в) начальная фаза беседы задает тон всей дальнейшей беседы;
г) все позиции верны.
13. Атмосфера доброжелательности во время деловой беседы зависит от:
а) пунктуальности;
б) первых фраз во время беседы;
в) установления контакта с партнером;
г) все ответы верны.
14. Груши и яблоки едят:
а) с помощью ножа, разрезая плод на несколько частей;
б) откусывают от целого плода;
в) вначале очищают от кожуры, а затем откусывают от целого плода;
г) вначале очищают от кожуры, а затем разрезают.
15. Ножом принято чистить:
а) мандарины;
б) апельсины;
в) все ответы верны;
г) все ответы неверны.
16. Куски сахара из сахарницы берут:
а) руками;
б) щипчиками;
в) чайной ложкой;
г) все равно как.
17. Салфетку за столом принято:
а) повязывать вокруг шеи;

- б) засовывать за воротник;
- в) раскладывать на груди;
- г) класть на колени.

18. По завершении трапезы вилку и нож следует положить:

- а) параллельно друг другу на тарелку ручками вправо;
- б) по обе стороны тарелки;
- в) на тарелку крест-накрест;
- г) на одну сторону тарелки.

19. Хлеб с общей тарелки берут:

- а) руками;
- б) вилок, которую держат в правой руке;
- в) вилок, которую держат в левой руке;
- г) специальной вилок, лежащей на общей тарелке с хлебом.

20. Что главное в подарке:

- а) цена;
- б) искренность;
- в) намек;
- г) желание доставить радость?

21. Определите, какие типы общения относятся к межличностному общению:

- а) императивное;
- б) интерактивное;
- в) манипулятивное;
- г) перцептивное.

22. Какая из функций общения подтверждает слова русского мыслителя П.Я.Чаадаева о том, что люди, лишённые общения с другими созданиями, не размышляли бы о своей природе, а щипали траву:

- а) прагматическая;
- б) формирующая;
- в) подтверждения;
- г) организации и поддержания межличностных отношений.

23. К видам общения относятся:

- а) «контакт масок»;
- б) вербальное общение;
- в) ролевое общение;
- г) деловое общение.

24. Влияние на первое впечатление о человеке оказывает:

- а) образование;
- б) социальный статус;
- в) внешний вид;
- г) манера поведения.

25. Приписывание причин поведения другому человеку в условиях дефицита информации — это:

- а) стереотипизация;
- б) каузальная атрибуция;
- в) все ответы верны;
- г) все ответы неверны.

26. Успех студента на экзаменах оценивается членами группы как везение — удалось воспользоваться шпаргалкой. В данном примере действует:

- а) внешняя атрибуция;
- б) внутренняя атрибуция;
- в) стимульная атрибуция;
- г) все ответы неверны.

27. Какая из сторон общения характеризуется следующим определением: «Общение, которое проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами, передаче и приеме знаний, мнений, чувств»:

- а) коммуникативная сторона общения;
- б) интерактивная сторона общения;
- в) перцептивная сторона общения.

28. Выберите позиции, от которых зависит понимание получаемой информации:

- а) от личных особенностей говорящего;
- б) от личных особенностей слушающего;
- в) от ситуации, в которой протекает общение;
- г) все позиции верны.

29. Количество и качество невербальных сигналов зависит от:

- а) возраста;
- б) пола;
- в) типа темперамента;
- г) все ответы верны.

30. Кинетика изучает:

- а) прикосновения в процессе общения;
- б) внешнее проявление человека;
- в) расположение собеседников в пространстве;
- г) все ответы неверны.

31. Признак открытости — это:

- а) расстегнутый пиджак;
- б) скрещенные ноги;
- в) открытые ладони рук, развернутые навстречу собеседнику;
- г) неполная посадка на стуле.

32. Жест, характеризующий желание активных действий, проявляется в позиции:

- а) скрещенные ноги и руки;
- б) наклон головы;
- в) руки на бедрах;
- г) все ответы верны.

33. Жестом, при котором собеседник оценивает информацию в процессе делового общения, является:

- а) руки, сведенные за спину, при этом одна рука сжимает другую;
- б) почесывание подбородка;
- в) прикладывание рук к груди;
- г) все ответы верны.

34. Критическая оценка со стороны собеседника обычно проявляется в жесте:

- а) руки, скрещенные на груди;
- б) указательный палец вытянут вдоль щеки, а остальные располагаются под подбородком;
- в) прикрытие рта ладонью;
- г) все ответы верны.

35. При удивлении:

- а) брови подняты;
- б) глаза широко открыты;
- в) рот приоткрыт;
- г) все ответы верны.

36. Какие позиции соответствуют эффективному деловому общению!

- а) в процессе делового общения собеседник занят своими мыслями, переживаниями;

- б) в ходе общения партнеру предоставляется возможность полностью изложить свою точку зрения на решаемую проблему;
 - в) партнер слышит только то, что хочет услышать;
 - г) лучшим собеседником является тот, кто умеет слушать.
37. Какие позиции работника сферы обслуживания в процессе беседы с клиентом способствуют эффективному общению:
- а) обдумывает, как бы поэффектнее показать свою начитанность;
 - б) делает замечания, комментирует сказанное, перебивает;
 - в) внимательно слушает, не перебивает, дает возможность высказаться до конца;
 - г) проявляет искреннюю заинтересованность к словам клиента и его критическим замечаниям.
38. Комплимент, оценивает:
- а) реальные (объективные) достоинства собеседника;
 - б) незначительное преувеличение достоинств собеседника;
 - в) все ответы верны;
 - г) все ответы неверны.
39. Аргументы применяют с целью:
- а) защиты своих взглядов и намерений;
 - б) доказательств своего превосходства;
 - в) уговоров партнера что-либо сделать;
 - г) все ответы верны.
40. Сила (слабость) аргументов в ходе беседы определяется:
- а) с позиции говорящего (аргументирующего);
 - б) с позиции лица, принимающего решение;
 - в) всеми участниками беседы;
 - г) все ответы верны.
41. В основе законов аргументации и убеждения лежит:
- а) принуждение;
 - б) понимание;
 - в) заинтересованность;
 - г) все ответы верны.
42. Сильные аргументы лучше приводить:
- а) только в конце диалога;
 - б) в середине диалога;
 - в) в начале диалога;
 - г) в начале и конце диалога.
43. Отметьте позиции, при которых информация лучше запомнится вашим собеседником:
- а) информация, которая находится с края — «эффект края»;
 - б) информация, приводящая к двусмысленности;
 - в) логически построенная информация, увязанная с хорошо знакомым материалом;
 - г) большой объем информации.
44. Достичь успеха в общении мешает «ориентация на себя». В каких позициях она выражается:
- а) неспособность учитывать индивидуальность восприятия собеседника;
 - б) четкое выстраивание своих мыслей и постоянное отражение понимания собеседником информации;
 - в) небрежность и неточность формулировок;
 - г) внимание к невербальному поведению партнера.
45. Отметьте причины, способствующие возникновению конфликта:
- а) многословие одного из партнеров;
 - б) бестактность;
 - в) неконтролируемость эмоционального состояния;

г) все ответы верны.

46. Конфликтная ситуация — это:

а) открытое противостояние взаимоисключающих интересов;

б) накопившиеся противоречия;

в) стечения обстоятельств;

г) все ответы верны.

47. Укажите позиции, которые соответствуют компромиссу:

а) одна из сторон обладает достаточной властью и авторитетом;

б) обе стороны обладают одинаковой властью;

в) обе стороны желают одного и того же, и удовлетворение этого желания имеет большое значение;

г) когда иного выбора нет и терять уже нечего.

48. Какая стратегия поведения позволяет выработать навыки слушания, приобрести опыт совместной работы, навыки аргументации, выработать умения сдерживать свои эмоции:

а) компромисс;

б) сотрудничество;

в) избегание;

г) соперничество.

49. Укажите позиции, которые соответствуют приспособлению:

а) правда на вашей стороне;

б) недостаток власти для решения проблемы желаемым способом;

в) лучше сохранить добрые отношения с партнером, чем отстаивать свою точку зрения;

г) открытое обсуждение проблем приведет к ухудшению ситуации.

50. Укажите позиции правильного поведения в условиях конфликтной ситуации:

а) настаивая на своем предложении, не отвергайте предложения партнера, рассматривайте все предложения и оценивайте все «за» и «против»;

б) демонстрируйте свое превосходство;

в) не позволяйте себе отвечать агрессией на агрессию;

г) независимо от результата разрешения конфликта старайтесь не разрушать отношения с партнером.

51. Чего нельзя допускать в условиях конфликта:

а) преувеличивать свои заслуги;

б) обрушивать на партнера множество претензий;

в) исходить из добрых намерений партнера;

г) видеть все только со своей позиции.

52. Выберите те из определений, которые по смыслу соответствуют понятиям: а) холерик;

б) флегматик; в) сангвиник; г) меланхолик.

1. Склонность к переживанию, энергичность, застенчивость и робость при общении с незнакомыми людьми, быстрая утомляемость, сдержанность речи и движений.

2. Энергичность, порывистость, неуравновешенность, быстрота смены настроения, работоспособность, склонность к лидерству.

3. Медлительность, сосредоточенность внимания, терпеливость, слабость внешних проявлений, уравновешенность, пассивность, работоспособность, вдумчивость.

4. Жизнерадостность, уравновешенность, общительность, богатство и выразительность мимики, часто меняющиеся привязанности, легкость переживания неудач.

53. Поговорка «Семь раз отмерь, один раз отрежь» характеризует:

а) сангвиника;

б) меланхолика;

в) флегматика;

г) холерика.

54. В течение жизни у человека могут изменяться:

- а) черты характера;
 - б) темперамент;
 - в) все ответы верны;
 - г) все ответы неверны.
55. Основой характера является:
- а) воля;
 - б) эмоции;
 - в) способности.
 - г) все ответы верны.
56. Проявление эмоций зависит:
- а) от воспитания;
 - б) от темперамента;
 - в) от привычек;
 - г) все ответы верны.
57. Волевые действия проявляются в умении:
- а) контролировать свои эмоции;
 - б) сдерживать себя;
 - в) проявлять терпение;
 - г) все ответы верны.
58. Эмоциональное состояние собеседника мы узнаем:
- а) по вербальным средствам общения;
 - б) по невербальным средствам общения;
 - в) все ответы верны;
 - г) все ответы неверны.
59. Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон, — это:
- а) компромисс;
 - б) сотрудничество;
 - в) избегание;
 - г) приспособление.
60. Что нельзя допускать в условиях конфликта?
- а) преувеличивать свои заслуги;
 - б) обрушивать на партнера множество претензий;
 - в) исходить из добрых намерений партнера;
 - г) учитывать интересы партнера по общению.

Промежуточная аттестация проводится в виде: зачет.

Вопросы к зачету:

1. Нравственная культура общества и личности.
2. Соотношение общечеловеческой этики и этики бизнеса.
3. Особенности развития этики бизнеса в России.
4. Деловое общение.
5. Формы делового общения.
6. Виды делового общения.
7. Манипулятивное поведение.
8. Деловая беседа. Фазы деловой беседы.
9. Конфликт.
10. Основные виды внутриличностных конфликтов.
11. Структура конфликта.
12. Переговоры.
13. Переговорные стили.
14. Стили общения.
15. Границы лояльности по отношению к руководителю или учреждению.
16. Морально-этические проблемы межличностного общения.

17. Социально-ролевое и функциональное назначение одежды служащих.
18. Манера поведения.
19. Возможность благоприятного влияния на людей и ситуацию.
20. Положительное впечатление другого человека.
21. Корректность ведения телефонного разговора и деловой переписки.
22. Языковые нормы делового общения в учреждениях социально-культурного сервиса и туризма.
23. Прагматический, лингвистический, социолингвистический, культурологический факторы речи.
24. Официальная переписка.
25. Особенности языка служебных документов.

7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Итоговая оценка по дисциплине «Основы делового общения», которая вносится в зачетную ведомость и зачетную книжку, представляет собой средний балл: средний балл по системе БАРС не должен быть ниже 60 по каждой теме. Для повышения рейтинговой оценки студенту можно дать дополнительное задание по теме, по которой у студента наименьшее количество баллов. Дополнительные баллы по дисциплине могут начисляться преподавателем, если студент выполнял все нормативные задания в установленный срок: занятия посещал без пропусков, активно участвовал в работе на занятии, контрольные работы написаны в срок и на положительную оценку. Баллы за семестр могут сниматься в том случае, если студент необоснованно пропускал занятия.

В конце семестра студент должен выполнить по установленному графику контрольную работу или выполнить тестовое задание. За невыполнение контрольной работы или пропуск данного занятия из средней рейтинговой оценки за семестр снимается 20 баллов.

Если итоговый тест не выполнен, студент является не аттестованным и должен выполнить эту работу повторно.

Таблица 10 – Технологическая карта рейтинговых баллов по дисциплине (модулю)

№ п/п	Контролируемые мероприятия (баллы)	Количество мероприятий (баллы)	Максимальное количество баллов	Срок предоставления
Основной блок				
1	Контрольные работы и тестовые задания	2 балла за работу	10	По расписанию
2	Выполнение домашних и индивидуальных заданий	2 балла за работу	16	По расписанию
3	Сообщение по пройденной тематике	2 балла за полный отчет	12	По расписанию
4	Выполнение проекта в команде	1 балл	2	По расписанию
Всего:		40 баллов		
Промежуточный контроль				
5	Блок бонусов			
5.1	Посещение занятий	0,2 за занятие, но не более 2	5	По расписанию
5.2	Активность на занятиях	0,3 балла за занятие, не более 3	5	По расписанию
	Итого:		50 баллов	
Дополнительный блок				

6	зачет	В соответствии с установленными кафедрой критериями	50 баллов	
Итого:		100 баллов		

Таблица 11 Система штрафов (для одного занятия)

Показатель	Балл
Опоздание на занятие	2
Нарушение учебной дисциплины	1
Неготовность к занятию	3
Пропуск занятия без уважительной причины	2

Таблица 12 Для пересчета оценки в традиционную систему используется таблица соответствия:

Границы в процентах	Традиционная оценка
90-100 %	5 - Отлично или зачтено
70-89 %	4 – Хорошо или зачтено
60-69 %	3 – Удовлетворительно или зачтено
0-59 %	2 – не удовлетворительно или не зачтено

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

а) Основная литература:

1. Деловые коммуникации: учебник для бакалавров: учебник для студентов вузов, обуч. по экон. направл. и специальностям / [авт.: В. П. Ратников, Э. В. Островский, Л. Т. Подвойская и др.]; под ред. В. П. Ратникова; Фин. ун-т при Правительстве РФ. - М.: Юрайт, 2016. - 527 с.
2. Бороздина, Г.В. Психология и этика делового общения: учебник для бакалавров / Г.В. Бороздина, Н.А. Кормнова. – М.: Изд-во Юрайт, 2014. – 463 с.
3. Павлова, Л. Г Деловые коммуникации: учебник для студентов вузов, обуч. по направл. подгот. "Менеджмент", "Экономика" (бакалавриат) / Л. Г. Павлова, Е. Ю. Кашаева. - М.: КНОРУС, 2016. - 300 с.
4. Деловые коммуникации: учебник для бакалавров / авт.: В. П. Ратников, Э. В. Островский, Л. Т. Подвойская и др.; под ред. В. П. Ратникова; Фин. ун-т при Правительстве РФ. - М.: Юрайт, 2014. - 527 с.
5. Чудинов, А. П. Деловое общение: учеб. пособие для студентов вузов / А. П. Чудинов, Е. А. Нахимова. - 3-е изд., стер. - М.: ФЛИНТА: Наука, 2016. - 192 с.

б) Дополнительная литература:

1. Архангельская, М.Д. Бизнес-этикет, или Игра по правилам / М.Д. Архангельская. – М.: Эксмо, 2007. – 192 с.
2. Искусство презентаций и ведения переговоров: учеб. пособие для студентов вузов / М. Л. Асмолова; Рос. акад. народ. хоз-ва и гос. службы при Президенте РФ. - 2-е изд. - М.: РИОР: ИНФРА-М, 2015. - 247 с.
3. Баева, О.А. Ораторское искусство и деловое общение: учеб. пособие / О.А. Баева. – 2-е изд. – Минск: Новое знание, 2003. – 328 с.

4. Борисов, В.К. Этика деловых отношений: учебник / В.К. Борисов, Е.М. Панина, М.И. Панов и др. – М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2010. – 176 с.
5. Ботавина, Р.Н. Этика деловых отношений: учебное пособие для вузов / Р. Н. Ботавина. – М.: Финансы и статистика, 2004. – 208 с.
6. Введенская, Л.А. Деловая риторика: учеб. пособие / Л. А. Введенская, Л. Г. Павлова. – 6-е изд., перераб. – М.: КНОРУС, 2012. – 416 с.
7. Зельдович, Б.З. Деловое общение: учеб. пособие / Б.З. Зельдович. – М: Альфа-Пресс, 2007. – 456 с.
8. Измайлова, М.А. Деловое общение: учеб. пособие / М.А. Измайлова. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2011. – 252 с.
9. Кибанов, А.Я. Этика деловых отношений: учебник / А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова. – М.: Инфра-М, 2011. – 432 с.
10. Колтунова, М.В. Язык и деловое общение: Нормы, риторика, этикет: учеб. пособие для вузов. – М.: ОАО «НПО «Экономика», 2005. – 271 с.
11. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации: учебник для бакалавров / М. Ю. Коноваленко, В. А. Коноваленко; Рос. гос. торгово-экон. ун-т. – М.: Юрайт, 2013. – 468 с.
12. Кузин, Ф.А. Культура делового общения: практическое пособие / Ф.А. Кузин. – М.: Ось-89, 2008.- 320 с.
13. Кузнецов, И.Н. Деловое общение: учеб. пособие / И.Н. Кузнецов. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2011. – 528 с.
14. Психология и этика делового общения: учебник для вузов / под ред. В.Н. Лавриненко. – 5-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2008. – 415 с.
15. Осецкая, А.И. Деловое общение стран АТР / А.И. Осецкая, Е.И. Свириденко, О.В. Александрова. – Владивосток: Изд-во Дальневост. ун-та, 2004. – 138 с.
16. Пиз А. Язык телодвижений: как читать мысли окружающих по их жестам– М.: КСМО, 2012. – 448 с.
17. Самыгин, С. И. Деловое общение: учеб. пособие / С.И. Самыгин, А.М. Руденко. – М.: КНОРУС, 2012. – 440 с.
18. Сидоров, П.И. Деловое общение: учебник для вузов / П.И. Сидоров, М.Е. Путин, И.А. Коноплева. – М.: ИНФРА-М, 2012. – 384 с.
19. Соловьев, Э.Я. Современный этикет. Деловой и международный протокол / Э.Я. Соловьев. – М.: Ось-89, 2013. – 320 с.
20. Титова, Л.Г. Технологии делового общения: учеб. пособие / Л.Г. Титова. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2008. – 239 с.
21. Чернышова, Л.И. Деловое общение: учеб. пособие / Л.И. Чернышова. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2008. – 415 с.
22. Улла, Дик. Эффективная коммуникация. Приемы и навыки / Улла Дик; пер. с нем. – Изд-во Гуманитарный центр, 2007. – 188 с.
23. Мананикова, Е. Н. Деловое общение: учеб. пособие для студентов вузов / Е. Н. Мананикова. – 2-е изд. – М.: Дашков и К*, 2013. – 208 с.

в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы

<http://www.karrierebibel.de>

<http://ru.wikipedia.org>

<http://www.ethicscenter.ru> Этика – образовательный ресурсный центр

<http://www.abccba.ru> Этика

<http://delovoi-etiket.ru/> Деловой этикет

<http://maymed.ru/> Интернет-этикет

<http://www.menjournal.ru/karyera/etiket/>

9. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) «Основы делового общения»

1. Учебные книги: учебники, учебно-методические пособия, словари, справочники.
2. Наглядные пособия: таблицы, карты.
3. Программно-методическое обеспечение компьютерной технологии: тесты, контрольные задания
4. Платформа цифрового обучения (LMS Moodle «Электронное образование»)
5. Специальное оборудование: компьютерный класс.
6. Технические средства обучения: компьютеры, внешние информационные системы.
7. Учебная мебель и приспособления: учебные столы, классные доски, демонстрационные подставки и др.

Каждый компьютер имеет широкополосный доступ в сеть Интернет. Все компьютеры подключены к корпоративной компьютерной сети АГУ и находятся в едином домене.

Рабочая программа дисциплины (модуля) при необходимости может быть адаптирована для обучения (в том числе с применением дистанционных образовательных технологий) лиц с ограниченными возможностями здоровья, инвалидов. Для этого требуется заявление обучающихся, являющихся лицами с ограниченными возможностями здоровья, инвалидами, или их законных представителей и рекомендации психолого-медико-педагогической комиссии. Для инвалидов содержание рабочей программы дисциплины (модуля) может определяться также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии).

Словарь основных терминов

Авторитарность (от лат. *autoritas* – влияние, власть) – социально-психологическая характеристика личности, отражающая ее стремление максимально подчинить своему влиянию партнеров по взаимодействию и общению.

Агрессия (от лат. *aggredi* – нападать) – индивидуальное или коллективное поведение, действие, направленное на нанесение физического или психологического вреда, ущерба либо на уничтожение другого человека или группы людей. В значительной части случаев А. возникает как реакция субъекта на *фрустрацию* и сопровождается эмоциональными состояниями гнева, враждебности, ненависти и пр.

Анализ (от греч. *analysis* – разложение, расчленение) – процесс расчленения целого на части.

Апперцепция (лат. *ad* – к, *perception* – восприятие) – зависимость восприятия от прошлого опыта, от общего содержания психологического содержания психической деятельности человека и его индивидуальных особенностей. А. результат жизненного опыта индивида, обеспечивающего выдвижение гипотез об особенностях воспринимаемого объекта, его осмысленное восприятие.

Аттракция (от лат. *attrahere* – привлекать, притягивать) – понятие, обозначающее возникновение при восприятии человека человеком привлекательности одного из них для другого.

Барьер смысловой (от франц. *barriere* – преграда, препятствие) – взаимонепонимание между людьми, являющееся следствием того, что одно и то же явление имеет для них разный смысл. Несовпадение смыслов высказывания, просьб, приказов и т.д. создает у партнеров препятствие для их взаимодействия.

Барьеры психологические – психологическое состояние, проявляющееся в неадекватной пассивности субъекта, что препятствует выполнению им тех или иных действий. В социальном поведении индивида Б.п. представлены коммуникативными барьерами (барьерами в общении), проявляющимися в отсутствии эмпатий, в отсутствии гибкости межличностных социальных установок и т.д.

Беседа (в психологии) – метод получения информации на основе вербальной (словесной) коммуникации.

Взаимодействие – процесс непосредственного или опосредованного воздействия объектов (субъектов) друг на друга, порождающий их взаимную обусловленность и связь, специально организованный процесс, который протекает в соответствии с определенными правилами и нормами (простейшим примером является рукопожатие).

Внушение (или суггестия) (от лат. *suggestion*) – процесс воздействия на психическую сферу человека, связанный со снижением сознательности и критичности при восприятии и реализации внушаемого содержания, с отсутствием целенаправленного активного его понимания, развернутого логического анализа и оценки в соотношении с прошлым опытом и данным состоянием субъекта.

Восприятие межличностное – восприятие, понимание и оценка человека человеком (см. социальная перцепция), проявляется в слитности когнитивных (познавательных) и эмоциональных компонентов, в ярко выраженной оценочной и ценностной окраске, в прямой зависимости представления о другом человеке от мотивационно-смысловой структуры деятельности воспринимающего субъекта.

Вытеснение – один из видов «психологической защиты» представляющий собой процесс, в результате которого неприемлемые для индивида мысли, воспоминания, переживания «изгоняются» из сознания и переводятся в сферу бессознательного, тем не менее они продолжают оказывать влияние на поведение индивида и переживаются им в форме тревоги, страха и т.п.

Диалогическое общение – противостоит авторитарному и манипулятивному типам, т.к. основано на равноправии партнеров.

Деловое общение это процесс установления развития и завершения контакта, определяющим содержанием которого, является социально-значимая совместная деятельность.

Деструктивный конфликт – разрушительное противостояние как следствие взаимоисключающих интересов и позиций.

Инцидент – это стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта.

Идентификация – психологический процесс отождествления индивидом себя с другим человеком, группой, коллективом, помогающий ему успешно овладевать различными видами социальной деятельности, усваивать, преобразовывать социальные нормы и ценности, принимать социальные роли; понимание и интерпретация другого человека путем отождествления себя с ним;

Императивное общение – *авторитарное, директивное*. Оно отличается тем, что один из партнеров по общению стремится подчинить себе другого, хочет контролировать его поведение и мысли, принуждает к определенным действиям.

Интерактивное общение (или взаимодействия) сторона делового общения, проявляющаяся в обмене между участниками общения не только занятиями, идеями, состояниями, но и действиями, что способствует установлению особых взаимоотношений между людьми;

Интроверсия (от лат. *intro* – внутрь, *versio* – поворачивать, обращать) – тип личности по Юнгу, для которого характерны фиксация интересов личности на явлениях собственного внутреннего мира, которым придает высшую ценность, необщительность, замкнутость, социальная пассивность, склонность к самоанализу, затруднение социальной адаптации.

Каузальная атрибуция (от лат. *causa* – причина и *attribuo* – наделяю, придаю) – интерпретация субъектом межличностного восприятия причин и мотивов поведения других людей.

Коммуникация (от лат. *communico* – связываюсь, общаюсь) – смысловой аспект социального взаимодействия, процесс передачи информации, осуществляемый с помощью знаков, речи, символов, предполагающий понимание людьми друг друга.

Коммуникативная сторона (или информационная) делового общения, которая заключается в обмене информацией между общающимися людьми: мы узнаем что-то новое, интересное, поучительное, т.е. приобретаем знания;

Коммуникативные барьеры – психологические препятствия на пути передачи и принятия информации между партнерами по общению.

Коммуникативная компетентность – совокупность навыков и умений, необходимых для эффективного общения, ситуативная адаптивность и свободное владение вербальными и невербальными (речевыми и неречевыми) средствами социального поведения: • умение разбираться в других людях и верно оценивать их психологию; • адекватно эмоционально откликаться на их поведение и состояние; • выбирать по отношению к каждому из них такой способ общения, который не расходясь с нравственными нормами, наилучшим образом отвечал бы их индивидуальным особенностям.

Контакт – это процесс организации личностью своего поведения в определенном пространстве и времени с использованием невербальных и вербальных средств общения, целью которого является установление особых положительных или нейтральных отношений с партнером.

Контактное поведение – установление взаимодействия партнеров по общению, проявляющееся в стремлении познакомиться, представиться, произвести благоприятное впечатление, завести общую беседу, заинтересовать партнера своей индивидуальностью и наглядно продемонстрировать, что имеется нечто общее, важное для обоих.

Конфликт (от лат. conflictus – столкновение) – столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия, в процессе решения проблемы, имеющей деловую или личную значимость для каждой из сторон.

Конфликтная ситуация – это накопившиеся противоречия, содержащие истинную причину конфликта.

Конфликтоген – слова, действия (или бездействие), приводящие к конфликту.

Конструктивный конфликт – конфликт, позитивно влияющий на структуру, динамику и результативность социально-психологических процессов, и служащий источником самосовершенствования и саморазвития личности.

Манипулятивное общение – воздействие на партнера по общению. Но здесь достижение своих намерений осуществляется скрыто. Как и императив, манипуляция стремится добиться контроля над поведением и мыслями другого человека.

Мировоззрение – система взглядов на объективный мир и место в нем человека, на отношение человека к окружающей его действительности и самому себе, а также обусловленные этими взглядами основные жизненные позиции людей, их убеждения, идеалы, принципы познания и деятельности, ценностные ориентации.

Мораль – социальный институт, система нравственных норм, санкций, оценок, предписаний, образцов поведения.

Национальный стиль – это наиболее распространенные, наиболее вероятные особенности мышления, восприятия поведения.

Невербальные средства общения – визуальные, акустические, тактильные, ольфакторные.

Нормы групповые (от лат. norma – руководящее начало, точное предписание, образец) – совокупность правил и требований, вырабатываемых каждой реально функционирующей общностью и играющих роль важнейшего средства регуляции поведения членов данной группы, характера их взаимоотношений, взаимодействия и общения.

Обратная связь – вербальная и невербальная реакция собеседника на поведение партнера.

Общение – это форма деятельности, осуществляемая между людьми как равными партнерами и приводящая к возникновению психологического контакта, проявляющегося в обмене информацией, взаимовлиянии, взаимопереживании и взаимопонимании:

Общественные отношения – устойчивые связи индивидов как членов, объективно существующих социальных групп воспроизводятся, изменяются и порождаются в общении и только через общение, люди вступают в те или иные отношения.

Переговоры – средство, взаимосвязь между людьми, предназначены для достижения соглашения, когда обе стороны имеют совпадающие либо противоположные интересы.

Перцепция (социальная) – (от лат. perception – восприятие и socialis –общественный) – восприятие, понимание и оценка людьми социальных объектов (других людей, самих себя, групп, социальных общностей и т.п.) и социального поведения других людей.

Перцептивная (или понимания) сторона делового общения, представляющая собой процесс восприятия, оценки и понимания партнерами по общению друг друга.

Предубеждение – установка, препятствующая адекватному восприятию сообщения или действия. П. может быть следствием поспешных выводов, базирующихся на личном опыте, а также результатом некритического усвоения стандартизированных суждений, принятых в определенной общественной группе (предрассудок). П. нередко используется человеком для оправдания неблагоприятных поступков.

Речь – исторически сложившаяся в процессе материальной преобразующей деятельности людей форма общения посредством языка.

Речь письменная – вербальное (словесное) общение при помощи письменных текстов.

Речь устная (внешняя) – вербальное (словесное) общение при помощи языковых средств, воспринимаемых на слух.

Речь эгоцентрическая – речь, обращенная к самому себе, регулирующая и контролирующая практическую деятельность говорящего.

Рефлексия – процесс самопознания субъектом внутренних психических актов и состояний.

Рольное поведение (от франц. role) – социальная функция личности; соответствующий принятым нормам способ поведения людей в зависимости от их статуса или позиции в обществе, в системе межличностных отношений.

Самооценка – оценка личностью самой себя, своих возможностей, качеств и места среди других людей.

Стереотип восприятия – (от греч. stereos – твердый и typos – отпечаток) относительно устойчивый и упрощенный образ социального объекта (группы, человека, события, явления и т.п.), складывающийся в условиях дефицита информации как результат обобщения личного опыта индивида и нередко предвзятых представлений, принятых в обществе. Эффекты ореола, первичности, новизны, феномен имплицитной теории личности и т.п. – отражающие определенную тенденцию к восприятию индивидом социального объекта максимально однородным и непротиворечивым.

Стереотипизация – (от греч. stereos – твердый и typos – отпечаток) восприятие, классификация и оценка социальных объектов (событий) на основе определенных представлений (стереотип восприятия). С. Является одной из важнейших характеристик восприятия межгруппового и межличностного и отражает схематизированность, аффективную окрашенность, свойственную этой форме социальной перцепции в целом.

Совещание – вид управленческой деятельности, когда определенное число участников собирается в заранее оговоренном месте в обусловленное время для обсуждения и принятия решений по заранее поставленным вопросам.

Средства коммуникации – операции, с помощью которых каждый участник строит свои действия общения и вносит свой вклад во взаимодействие с другим человеком.

Средства общения – это те операции, с помощью которых осуществляются действия общения, выделяют вербальные и невербальные средства общения.

Толерантность (от лат. tolerantia – терпение) – сдержанность, желание слышать и умение слушать. Это непредвзятое восприятие людей, терпимость, уважение другой позиции, иного мнения и терпеливость в отношениях с оппонентами.

Трансактный анализ – направление психологии разработанное Э. Берном, включающее: 1) структурный анализ (теория эго-состояний); 2) собственно Т.а. деятельности и общения, основанный на понятии «трансакция» как взаимодействие эго-состояний двух вступающих в общение индивидов; 3) анализ психологических «игр»; 4) скриптоанализ (анализ жизненного сценария – «скрипта»). Под эго-состоянием понимается актуальный способ существования Я-субъекта. Выделяются три основных эго-состояния: «Родитель», «Ребенок» и «Взрослый».

Установка – готовность, предрасположенность субъекта к действию, возникающая при предвосхищении им появления определенного объекта и обеспечивающая устойчивый, целенаправленный характер протекания деятельности по отношению к объекту.

Фрустрация – (от лат. frustration – обман, расстройство, разрушение планов) – психическое состояние человека, вызываемое объективно непреодолимыми (или субъективно так воспринимаемыми) трудностями, возникающими на пути к достижению цели или к решению задачи; переживание неудачи.

Эго (от лат. ego – Я) – один из компонентов структуры личности в теории З. Фрейда.

Эгоизм – ценностная ориентация субъекта, характеризующаяся преобладанием в его жизнедеятельности своекорыстных личных интересов и потребностей безотносительно к интересам других людей и социальных групп.

Экстраверсия (от лат. extra – вне, versio – поворачивать, обращать) – тип личности по К. Юнгу, который характеризуется обращенностью личности на окружающий мир и в своей деятельности исходят главным образом из норм и правил поведения общества. Экстравертам свойственна импульсивность, инициативность, гибкость поведения, общительность, социальная адаптивность.

Эмпатия (от греч. empatheia – сопереживание) – постижение эмоционального состояния, проникновение – вчувствование в переживания другого человека.

Этика выступления – совокупность нравственных норм, ценностных ориентаций, правил поведения, определяющих отношение выступающего к своим обязанностям, к своим слушателям.

Этикет – общепринятые правила поведения человека в обществе.

Язык – система знаков, служащая средством человеческого общения, мыслительной деятельности, способом выражения самосознания личности, передачи и хранения информации.

Я-концепция – относительно устойчивая, в большей или меньшей степени осознанная, переживаемая как неповторимая система представлений индивида о самом себе, на основе которой он строит свое взаимодействие с другими людьми и относится к себе.