

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ  
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ

Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

Балашовский институт (филиал)



**Рабочая программа дисциплины**

**Этика делового общения**

Направление подготовки

**44.03.03 Специальное (дефектологическое) образование**

Профиль подготовки

**Логопедия**

Квалификация (степень) выпускника

**Бакалавр**

Форма обучения

**Заочная**

Балашов

2019

Статус	Фамилия, имя, отчество	Подпись	Дата
Преподаватель-разработчик	Акулова Татьяна Николаевна		31.05.19г.
Председатель НМК	Мазалова Марина Алексеевна		31.05.19
Заведующий кафедрой	Казанкова Елена Александровна		31.05.19г
Начальник УМО	Бурлак Наталия Владимировна		31.05.19г

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ .....	3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ .....	3
3. РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ .....	3
4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) .....	5
5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ, ПРИМЕНЯЕМЫЕ ПРИ ОСВОЕНИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) .....	5
6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	8
7. ДАННЫЕ ДЛЯ УЧЕТА УСПЕВАЕМОСТИ СТУДЕНТОВ В БАРС.....	15
8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) .....	16
9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) .....	18

## 1. Цель освоения дисциплины

Цель освоения дисциплины – совершенствование компетенций УК-6; ПК-1; ПК-6

## 2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина является факультативной, относится к части учебного плана, формируемой участниками образовательных отношений.

Освоение данной дисциплины является необходимой основой для последующего изучения дисциплины «Логопедия, а также для прохождения логопедической практики.

## 3. Результаты обучения по дисциплине

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора (индикаторов) достижения компетенции	Результаты обучения
<b>УК-6</b> Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	<b>5.1_Б.УК-6.</b> Демонстрирует интерес к учебе и использует предоставляемые возможности для приобретения новых знаний и навыков.	Уметь определять для себя направления саморазвития, приобретения новых знаний и навыков, планировать и реализовывать индивидуальный образовательный маршрут.
<b>ПК-1.</b> Способен осуществлять профессиональную деятельность с лицами с тяжелыми нарушениями речи по освоению образовательных программ, адаптированных для их обучения, воспитания и обеспечивающих коррекцию нарушений развития и социальную адаптацию, а также программ логопедической помощи.	<b>1.1_Б.ПК-1.</b> Осуществляет профессиональную деятельность по освоению образовательных программ, адаптированных для обучения, воспитания и обеспечивающих коррекцию нарушений развития и социальную адаптацию обучающихся с тяжелыми нарушениями речи	Знать теории, закономерности, принципы построения и функционирования систем образования лиц с нарушениями речи, современные тенденции развития образования лиц с нарушениями речи, оказания им логопедической помощи
<b>ПК-6.</b> Способен осуществлять коррекционно - логопедическое сопровождение семей лиц с ТНР	<b>1.1_Б.ПК-6.</b> Использует технологии педагогического консультирования лиц с нарушениями речи по вопросам образования, развития, овладения средствами коммуникации, профессиональной ориентации, социальной адаптации <b>2.1_Б.ПК-6</b> Осуществляет	Знать о видах и особенностях технологии педагогического консультирования лиц с нарушениями речи по вопросам образования, развития, овладения средствами коммуникации, профессиональной ориентации, социальной адаптации;

	<p>консультирование родителей (законных представителей) и членов семей лиц с нарушениями речи по вопросам семейного воспитания, выбора образовательного маршрута, социальной адаптации, профориентации, проведения коррекционно-развивающей работы в условиях семьи</p> <p><b>3.1_Б.ПК-6.</b> Осуществляет консультирование педагогических работников и специалистов, участвующих в реализации процессов образования, социальной адаптации, реабилитации лиц с нарушениями речи</p>	<p>о системе консультирования родителей (законных представителей) и членов семей лиц с нарушениями речи по вопросам семейного воспитания, выбора образовательного маршрута, социальной адаптации, профориентации, проведения коррекционно-развивающей работы в условиях семьи; о системе консультативной работы в образовательных организациях, о комплексном взаимодействии специалистов в процессе коррекции речи.</p>
--	---	--

#### 4. Структура и содержание дисциплины (модуля)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 часа

№ п/п	Раздел дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы				Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) Формы промежуточной аттестации (по семестрам)
				Всего часов	Лекции	Практическая работа	Самостоятельная работа	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
	Тема 1. Этические нормы и принципы деловой коммуникации	1		22		2	20	Реферат Контрольная работа
	Тема 2. Технология деловой коммуникации	1		46		4	42	Реферат Контрольная работа
3	<b>Промежуточная аттестация</b>	1		<b>68</b>		<b>6</b>	<b>62</b>	Зачет в 1 семестре в форме тестирования
	<b>Общая трудоемкость дисциплины</b>					2 з.е., 72 часа		

#### Содержание дисциплины

##### Раздел 1. Этические нормы и принципы деловой коммуникации

Общение и деловое общение. Восприятие и понимание в процессе общения. Общение как коммуникация. Общение как взаимодействие. Сущность и виды делового общения. Функции делового общения. Понятие культуры делового общения. Коммуникативная сторона общения. Интерактивная сторона общения. Этические нормы и принципы делового общения. Психология личности в деловом общении. Взаимодействие, коммуникации и техническое обеспечение делового общения. Вербальное общение. Структура речевого общения. Речевой этикет. Невербальные особенности общения. Кинесические особенности общения. Проксемические особенности общения. Особенности визуального контакта с собеседником. Паралингвистические особенности общения. Интонация и ее значение в общении. Этикет вербальных и невербальных коммуникаций.

##### Раздел 2. Технология деловой коммуникации

Публичное выступление, деловая беседа, деловые переговоры, деловое совещание. Формы делового общения. Технология делового общения. Деловой протокол: общая характеристика и функциональное назначение. Деловые беседы, их структура и характеристика основных этапов. Методы и приемы ведения деловой беседы.

Деловые переговоры. История происхождения переговоров. Время и место проведения переговоров. Эффективность и результативность переговоров. Общий алгоритм ведения деловых переговоров. Подготовка к переговорам: инициатива проведения и составление правил переговоров, оперативная подготовка переговоров,

отбор и систематизация материалов, анализ собранного материала, подготовка рабочего плана переговоров, процесс редактирования, обработка хода ведения переговоров. Процесс ведения переговоров: начало переговоров, изложение позиций сторон, аргументирование, определение спорных вопросов, выдвижение встречных предложений, принятие решений.

Публичная речь как неотъемлемая часть деловых коммуникаций. Подготовка материала для презентации. Анализ цели выступления, его аудитории, содержания, организационного контекста и методов привлечения внимания слушателей. Адаптация подготовленного материала для устного изложения. Основные части выступления (вступление, «мост», основная часть, заключение, ответы на вопросы) и их функции. Принципы публичной речи. Использование наглядных пособий. Подготовка оратора: внешний облик, поза, жесты, голос; способы преодоления волнения.

Культура деловых совещаний. Роль этики в деловом общении. Деловое общение и психология коллектива. Деловое совещание. Деловая этика и этикет. Особенности служебного этикета. Нарушения служебной этики. Приветствия, представления и знакомства в деловой сфере. Визитные карточки. Особенности этикета телефонных разговоров. Культура деловой переписки.

Конфликты в деловом общении. Основные принципы разрешения конфликтов. Понятие конфликта, конфликтной ситуации. Классификация конфликтов. Причины возникновения конфликтов: ограниченность ресурсов, различия в целях, представлениях и ценностях, в стиле поведения. Схемы возникновения конфликтов.

Предпосылки возникновения конфликта в процессе общения. Стратегия поведения в конфликтной ситуации. Выбор оптимального стиля поведения в конфликтной ситуации.

Различные подходы к разрешению конфликтов: с позиции силы, права, интересов. Использование альтернативных методов разрешения конфликтов (АРС) в деловой практике: третейский суд, посредничество (медиация), фасилитация и др. Процедура проведения переговоров по разрешению конфликтной ситуации.

Имидж делового человека. Особенности внешнего облика мужчины и женщины в деловом общении. Правила делового этикета. Взаимоотношения в коллективе. Этикет в профессиональной деятельности. Роль этики в деловом общении. Общение в коллективе «по горизонтали». Особенности общения «по вертикали». Нравственные качества и базовые этические ценности делового человека

Личное резюме. Собеседование при приеме на работу.

Резюме – визитная карточка делового человека. Общие принципы составления резюме. Основные разделы резюме: личные данные, образование, профессиональные навыки, опыт работы и т. д. Существующие стандарты резюме. Особенности составления студенческого резюме.

Подготовка к собеседованию при приеме на работу. Особенности работы службы занятости, кадровых агентств, фирм по подбору персонала. Особенности проведения деловых переговоров с потенциальным работодателем.

Технологии эффективного слушания и передачи информации. Диалогические и групповые формы общения и правила их реализации

## **5. Образовательные технологии, применяемые при освоении дисциплины (модуля)**

### **Основные образовательные технологии, применяемые при изучении дисциплины**

— Технология контекстного обучения – обучение в контексте профессии (реализуется в учебных заданиях, учитывающих специфику направления и профиля подготовки).

— Технология проектной деятельности (реализуется при подготовке студентами проектных работ).

— Технология интерактивного обучения (реализуется в форме учебных заданий, предполагающих взаимодействие обучающихся, использование активных форм обратной связи).

— Технология электронного обучения (реализуется при помощи электронной образовательной среды СГУ при использовании ресурсов ЭБС, при проведении автоматизированного тестирования и т. д.).

### **Адаптивные образовательные технологии, применяемые при изучении дисциплины**

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья предполагается использование при организации образовательной деятельности адаптивных образовательных технологий в соответствии с условиями, изложенными в ОПОП (раздел «Особенности организации образовательного процесса по образовательным программам для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья»), в частности: предоставление специальных учебных пособий и дидактических материалов, специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, и т. п. – в соответствии с индивидуальными особенностями обучающихся.

При наличии среди обучающихся лиц с ограниченными возможностями здоровья в раздел «Образовательные технологии, применяемые при освоении дисциплины» рабочей программы вносятся необходимые уточнения в соответствии с «Положением об организации образовательного процесса, психолого-педагогического сопровождения, социализации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, обучающихся в БИ СГУ» (П 8.70.02.05-2016)..

### **Информационные технологии, применяемые при изучении дисциплины**

— Использование информационных ресурсов, доступных в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (см. перечень ресурсов в п. 8 настоящей программы).

— Составление и редактирование текстов при помощи текстовых редакторов.

— Представление информации с использованием средств инфографики.

— Создание баз данных (в том числе электронных).

— Создание электронных документов (компьютерных презентаций, видеофайлов, плейкастов и т. п.).

— Проверка файла работы на заимствования с помощью ресурса «Антиплагиат».

## **6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов.**

### **Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины**

#### **6.1. Самостоятельная работа студентов по дисциплине**

##### **6.1.1. Подготовка к практическим занятиям**

*Этические нормы и принципы деловой коммуникации*

Вопросы и практические задания:

1. Что Вы понимаете под общением?
2. В чем заключается истинная сущность общения?
3. В каких категориях оно выражается?
4. Чем отличается общение от коммуникации? Какое понятие шире?
5. Назовите основные функции общения.
6. Назовите три типа содержания общения.
7. Что такое эмпатия?
8. Назовите основные формы невербальных знаковых систем.
9. Дайте характеристику кинесике как эмоциональному отображению реакции человека.
10. Что такое паралингвистика? Приведите примеры паралингвистических особенностей речи человека.
11. Какую область знания изучает проксемика? Как по-другому Э. Холл называл проксемику?
12. В чем заключаются особенности визуального общения?
13. Какова основная функция общения в деловой сфере?
14. В чем сущность различий между устной и письменной формами общения?
15. Назовите и охарактеризуйте основные компоненты речевого акта. Каким образом можно развернуть эти основные компоненты? Возможна ли иная схема, объясните, как соотносятся понятия делового и директивного общения.
16. Определите типичные причины искажений в межличностном восприятии.
17. Обоснуйте, что, на Ваш взгляд, значит - уметь правильно ориентироваться в ситуации общения? Дайте перечень качеств человека, необходимых для компетентного решения этой задачи.
18. Мы обычно склоны оправдывать не лучшие поступки людей, к которым в целом не плохо относимся. Обоснуйте, какие психологические закономерности здесь проявляются.
19. Как люди чаще ведут себя, столкнувшись с коммуникативным барьером? Опишите типичное поведение в этой ситуации.
20. Объясните, почему первичная информация о человеке часто выступает решающей для формирования представления о нем? Аргументируйте свой ответ, опираясь на психологические закономерности восприятия.

*Технология деловой коммуникации*

Вопросы и практические задания:

1. Назовите основные максимы делового общения.
2. В чем состоит основная цель переговоров?
3. Что вы знаете о переговорной науке и литературе по данной теме? Составление схемы и таблицы
4. Какие основные моменты при подготовке переговоров?
5. Что значит термин «пакет предложений»?
6. Каковы основные коммуникативные стратегии на переговорах?



7. Проанализируйте успех или неудачу ваших переговоров в семье, на работе.
8. Что такое полемическое мастерство?
9. Что такое «спор», «дискуссия», «полемика», «диспут», «прения»? Составление схемы и таблицы
10. Что значит термин «тезис спора» и что значит «выяснить тезис»?
11. Объясните значение понятий «доказательство» и «опровержение», «демонстрация».
12. Чем отличается спор из-за тезиса от спора из-за доказательства?
13. Приемлемо ли в деловом общении использовать техники внушения, и манипуляция сознанием?
14. Приемлемо ли в деловом общении поддерживать неформальный стиль общения с подчинёнными?
15. Какие существуют способы сопротивления манипулятивным воздействиям
16. Актуализатор и Манипулятор. Чья позиция эффективнее?
17. Смоделировать и разрешить конфликтные ситуации.
18. Что такое коммуникативные барьеры?
19. Назовите основные характеристики логического барьера и пути их преодоления.
20. Назовите основные характеристики барьера восприятия и понимания и пути его преодоления.
21. Назовите основные характеристики семантического барьера и пути его преодоления.
22. Назовите основные характеристики фонетического барьера и пути его преодоления.
23. Назовите основные характеристики барьера взаимодействия и пути его преодоления
24. Укажите факторы, позволяющие деловой беседе пройти успешно.
25. Найдите нарушения административного речевого этикета.
26. Приведите примеры использования активного слушания. Обоснуйте.
27. Напишите объяснительную записку об опоздании на занятия. (на обороте).
28. Опишите этапы проведения дискуссии.
29. Считаете ли вы критику эффективным средством делового взаимодействия?
30. При каких формах деловой коммуникации уместна критика?
31. При каких формах деловой коммуникации критика неуместна? Почему?
32. Объясните, чем отличается конфликт от других видов взаимодействия между людьми
33. Почему участники конфликта часто совершают много ошибок в поведении, которые только углубляют конфликт?
34. Перечислите основные содержательные элементы конфликта.
35. Перечислите основные этапы развития конфликта.
36. Объясните, что означает институционализация конфликта.
37. Люди чаще реагируют в конфликте не на реальное положение вещей, а на свои представления о том, что происходит. Объясните в чем здесь разница, и какие это имеет последствия для поведения в конфликте.
38. Инцидент обычно не выступает глубокой причиной конфликта. Приведите примеры этого. К чему может привести отождествление инцидента и причины конфликта?
39. Приведите причины того, что люди чаще предпочитают занимать закрытую позицию в конфликте. К чему это приводит? Аргументируйте свой ответ.
40. Приведите доказательства эффективности отдельных стратегий поведения

### 6.1.2. Подготовка к реферату

#### Тематика рефератов

1. Этика деловых коммуникаций в сфере информационных систем. 3
2. Трансактный анализ общения (Э. Берн). Барьеры общения.
3. Имидж делового человека.
4. Основные формы делового общения.
5. Специфика русского речевого этикета.
6. Культура телефонных разговоров и речь делового человека.
7. Спор, полемика, дебаты: психологические аспекты убеждения; психологические аспекты внушения; виды спора; технология сократовского спора.
8. Психологические приёмы влияния на партнёра.
9. Конституционные концепции Э. Кречмера и У. Шелдона. Имя человека и его характер.
10. Публичное выступление.
11. Деловая беседа как основная форма делового общения.
12. Техника самопрезентации
13. Особенности мужского и женского коммуникативного поведения. Сходства и различия.
14. Речевое воздействие как интегральная наука. Факторы речевого воздействия.
15. Основные группы конфликтов. Причины конфликтов.
16. Методы разрешения конфликтов. Последствия конфликтов.
17. Барьеры в общении. Пути преодоления барьеров в общении.
18. Манипуляции в общении и их характеристики. Манипулятивные роли по Эрику Берну.
19. Этические принципы и нормы ведения дел
20. Использование критики и комплиментов в деловой коммуникации.
21. Невербальное общение (язык телодвижений: как читать мысли других по их жестам) в деловых коммуникациях.

#### Критерии оценки рефератов

9-10 баллов	6-8 баллов	3- 5 балла	1-2 балла	0 баллов
Присутствуют все компоненты работы. Представлен анализ нескольких источников рекомендованной литературы. Грамотные ответы на вопросы по проблеме.	Работа в целом выполнена. Отмечаются некоторые неточности в изложении отдельных частей работы. Владение основными позициями работы.	Грамотный пересказ 1-3 источников, отсутствуют элементы анализа. Поверхностное представление о проблеме.	Работа списана или скачана из Интернета.	Работа не выполнена.

#### Методические рекомендации по выполнению

Структура и оформление реферата:

- титульный лист
- содержание работы;
- введение (включает постановку вопроса, объяснение выбора темы, ее значимости и актуальности, формулировки цели и задач реферата, краткую

характеристику используемой литературы);

- основная часть (каждый из ее разделов раскрывает отдельную проблему или одну из ее сторон и логически является продолжением друг друга);
- заключением (подводятся итоги или делаются обобщенные выводы по теме реферата, могут быть предложены рекомендации);
- литература.

Требования: 10-12 страниц, Word for Windows – 95/97/2000; поля: верхнее, нижнее– 2,0 см., левое–3,0 см., правое – 1,5 см.; шрифт Times New Roman; кегль 14; межстрочный интервал – 1,5; выравнивание по ширине; абзацный отступ – 1,25

Как правило, при написании реферата используется не менее 5-10 различных источников, допускается включение таблиц, графиков, схем.

Критерии оценки:

- соответствие теме;
- глубина изучения и обобщения материала;
- адекватность выбора и полнота использования литературных источников;
- правильность оформления реферата.

### **6.1.3. Подготовка к контрольной работе**

Тематика контрольных работ

1. Сущность и виды делового общения.
2. Структура общения.
3. Стили общения.
4. Формы невербальных знаковых систем.
5. Культура речи делового человека.
6. Знаки внимания в общении.
7. Культура слушания партнера.
8. Коммуникативная сторона общения.
9. Интерактивная сторона общения.
10. Перцептивная сторона общения.
11. Стили общения.
12. Кинесические особенности общения.
13. Проксемические особенности общения.
14. Особенности визуального контакта с собеседником.
15. Паралингвистические особенности общения.
16. Интонация и ее значение в общении.

### **Методические рекомендации по выполнению**

Контрольная работа - вид отчета студента, способ проверки знаний по одному из разделов изучаемого курса. Контрольная работа выполняется с целью закрепления знаний, полученных студентом в ходе лекционных и семинарских занятиях. Написание контрольной работы призвано оперативно установить степень усвоения студентами учебного материала дисциплины и формирования соответствующих компетенций. Контрольная работа может включать задания на знания основных положений темы, терминов, сведений, требующих для запоминания и являющихся основополагающими в теме, выполнение конкретных практических заданий.

Контрольная работа выполняется студентом, в срок установленный преподавателем в печатном виде. Перед написанием работы необходимо внимательно ознакомиться с содержанием вопросов (или заданий) по лекции, учебнику, изучить рекомендуемую литературу. Ответы на контрольные вопросы должны быть полными, обстоятельно изложены и в целом раскрывающими содержание вопроса.

План контрольной работы, отражает все ключевые части текста работы. Введение, в котором дается общая характеристика работы: краткое обоснование актуальности темы,

цель исследования. Основная часть - теоретические основы, краткая история, характеристика уровня разработанности в теории и практике изучаемой проблемы на основе анализа литературы. По ходу выполнения контрольной работы студенту необходимо ссылаться на те первоисточники, которые непосредственно цитируются или анализируются. Выводы (заключение), в котором сформулированы итоги всей работы. Список литературы, используемой при работе, составляется в алфавитном порядке по общепринятым правилам: фамилия и инициалы автора; полное и точное название книги без кавычек; сведения об издании; место издания; название издательства без кавычек; год издания; количество страниц). Если на титульном листе отсутствует фамилия автора, то запись данных о книге начинают с названия книги, после чего указывают инициалы и фамилию редактора и далее - все остальные элементы. Приложение (перспективные планы, конспекты занятий, дидактический материал, рисунки, фотографии и др.).

Требования к оформлению контрольной работы:

1. Контрольная работа выполняется на листах формата А 4 с одной стороны.
2. Шрифт Times New Roman, кегль 14, интервал 1,5, поля стандартные: верхнее - 2 см, нижнее - 2 см, левое - 3 см, правое - 1,5.
3. Объем контрольной работы 12-15 страниц.
4. Нумерация страниц сквозная (включая приложения) в правом нижнем углу страницы.
5. Текст начинается с титульного листа. На следующей странице дается план (оглавление) с перечислением глав, параграфов с указанием страниц. Каждый пункт контрольной работы рекомендуется начинать с новой страницы.
6. В структуру контрольной работы помимо вопросов плана следует включить список литературы.
7. В тексте обязательны ссылки на список использованной литературы.
8. Главы нумеруются римскими цифрами, а параграфы - арабскими. Номера страниц проставляются внизу, справа арабскими цифрами (без точки). Титульный лист и страница, на которой расположено оглавление, не нумеруются, но принимаются за первую и вторую страницы.
9. Выдержки из источников, которые автор приводит дословно, берутся в кавычки, в конце цитаты (в квадратных скобках [5] или [5, С.56] ), ставится номер источника в списке литературы.
10. В контрольной работе рекомендуется использовать не менее 3 литературных источников.

#### **Критерии оценки контрольной работы**

<b>9-10 баллов</b>	<b>6-8 баллов</b>	<b>3- 5 балла</b>	<b>1-2 балла</b>	<b>0 баллов</b>
Присутствуют все компоненты работы. Представлен анализ нескольких источников рекомендованной литературы. Грамотные и полные ответы на вопросы по проблеме. Работа оформлена верно	Работа в целом выполнена. Отмечаются некоторые неточности в изложении отдельных частей работы. Владение основными позициями работы. Выполнено большинство требований работы	В работе допущены значительные ошибки, не учтено большинство требований. Использована малое количество литературных источников Нарушено оформление работы	В работе допущены значительные ошибки, свидетельствующие о недостаточном уровне подготовки студента	Работа не выполнена

## 6.2. Оценочные средства

### для текущего контроля успеваемости по дисциплине

В связи с принятой в СГУ имени Н. Г. Чернышевского балльно-рейтинговой системой учета достижений студента (БАРС) баллы, полученные в ходе текущего контроля, распределяются по группам:

- лекции;
- практические занятия;
- самостоятельная работа;

1. Посещение **лекций** и участие в формах экспресс-контроля – от 0 до 10 баллов (по 1 баллу за блиц-опрос). Блиц-опрос осуществляется по материалу лекции.

2. Посещение **практических занятий**, выполнение программы занятий – от 0 до 10 баллов (по 1 баллу за выполнение программы занятия). Планы практических занятий см. в разделе 6.1.1.

#### 3. Самостоятельная работа:

*Реферат* - 0 до 10 баллов ( тематику рефератов, требования к ним и рекомендации по выполнению см. в разделе 6.1.2);

*Контрольная работа* - 0 до 10 баллов (тематику контрольных работ и методические рекомендации по выполнению см. в разделе 6.1.3);

## 6.3. Оценочные средства

### для промежуточной аттестации по дисциплине

#### *Зачет 1курс, 1семестр*

Зачет проводится в форме тестирования.

Зачет имеет цель проверить и оценить учебную работу обучающихся, уровень усвоени

Тест имеет следующую структуру: каждый вопрос содержит определенное количество ответов, где их надо раскрыть.

#### Образец теста

Этикет – это

А) совокупность специальных приемов и черт поведения, с помощью которых происходит выявление, поддержание и обыгрывание коммуникативных статусов по общению;

Б) определенная система наставлений;

В) свод правил поведения за столом.

Этикет всегда реализуется в общении, поэтому это всегда

А) монолог;

Б) диалог;

В) самоанализ.

Средством невербального общения является ...

А) слово;

Б) музыка;

В) жест.

В рамках западной европейской культуры первостепенное внимание уделяется следующим этическим нормам:

- А)польза, выгода, трудолюбие;
- Б)справедливость, добро, благо;
- В)честь, свобода, вера.
- 

Виды барьеров общения:

- А)межъязыковые;
- Б)мировоззренческие;
- В)психологические;
- Г)соматические;
- Д)социальные;
- Е)технические;

Выделите принцип, на котором не может быть основано деловое общение:

- А)доброжелательность;
- Б)порядочность;
- В)тактичность;
- Г)уважительность;
- Д)эгоизм

#### Критерии оценки теста

Оцениваемый показатель	Кол. баллов, обеспечивающих получение:		
	удовлетворительно	хорошо	отлично
Процент набранных баллов из 100% возможных	50%	70% и более	85% и более
Количество тестовых заданий:			
30	11-20	От 21 до 30	От 31 и более

## 7. Данные для учета успеваемости студентов в БАРС

**Таблица 1. Таблица максимальных баллов по видам учебной деятельности**

1	2	3	4	5	6	7	8	9
Семестр	Лекции	Лабораторные занятия	Практические занятия	Самостоятельная работа	Автоматизированное тестирование	Другие виды учебной деятельности	Промежуточная аттестация	Итого
1	10	0	10	40	0	0	40	100

### Программа оценивания учебной деятельности студента 1 семестр

#### Лекции

Посещаемость, опрос, активность и др. – от 0 до 10 баллов.

#### Лабораторные занятия

Не предусмотрено

#### Практические занятия

Посещаемость, опрос, активность и др. – от 0 до 10 баллов.

#### Самостоятельная работа. Всего за семестр – от 0 до 40 баллов.

Рефераты (от 0 до 20 баллов).

Контрольные работы (от 0 до 20 баллов).

#### Автоматизированное тестирование

Не предусмотрено

#### Другие виды учебной деятельности

Не предусмотрено

#### Промежуточная аттестация. Зачет. От 0 до 40 баллов.

ответ на «отлично» оценивается от 31 до 40 баллов;

ответ на «хорошо» оценивается от 21 до 30 баллов;

ответ на «удовлетворительно» оценивается от 11 до 20 баллов;

ответ на «неудовлетворительно» оценивается от 0 до 10 баллов.

Таким образом, максимально возможная сумма баллов за все виды учебной деятельности студента за 1 семестр по дисциплине «Этика делового общения» составляет 100 баллов.

**Таблица 2. Пересчет полученной студентом суммы баллов в зачет**

50 баллов и более	«зачтено» (при недифференцированной оценке)
меньше 50 баллов	«не зачтено»

## 8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

### а) литература

1. Бороздина, Г. В. Психология делового общения [Электронный ресурс] : учебник / Г. В. Бороздина. – 2-е изд. – М. : ИНФРА-М, 2007. – 295 с. – URL: <http://znanium.com/catalog/product/124236>. – Загл. с экрана.
2. Чеховских, М. И. Психология делового общения [Электронный ресурс] : учеб. пособие / М. И. Чеховских. – 3-е изд., стер. – М. : ИНФРА-М, 2011. – 253 с. – URL: <http://znanium.com/catalog/product/254643>. – Загл. с экрана.
3. Психология делового общения [Электронный ресурс] : учеб. пособие / сост. : Е. А. Реутова, В. Г. Шефель, Н. Д. Миненок ; Новосиб. гос. аграр. ун-т. ИЗОП. – Новосибирск : Изд-во НГАУ, 2013. – 109 с. – URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=516532>. – Загл. с экрана.
4. Психология и этика делового общения [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов / под ред. В. Н. Лавриненко. – 5-е изд., перераб. и доп. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. – 415 с. – URL: <http://znanium.com/catalog/product/1028559>. – Загл. с экрана.

Зав. библиотекой \_\_\_\_\_ (Гаманенко О. П.)



## **б) программное обеспечение и Интернет-ресурсы**

1. Средства MicrosoftOffice
  - MicrosoftOfficeWord– текстовый редактор;
  - MicrosoftOfficeExcel– табличный редактор;
  - MicrosoftOfficePowerPoint – программа подготовки презентаций;
2. IQBoardSoftware – специально разработанное для интерактивных методов преподавания и презентаций программное обеспечение интерактивной доски.
3. ИРБИС – система автоматизации библиотек.
4. Операционная система специального назначения «ASTRA LINUX SPECIAL EDITION».

### **Интернет-ресурсы**

**Единая** коллекция цифровых образовательных ресурсов [Электронный ресурс]. – URL: <http://scool-collection.edu.ru>

**Единое окно** доступа к образовательным ресурсам [Электронный ресурс]. – URL: <http://window.edu.ru>

**Электронная библиотека учебно-методической литературы.** – URL: <http://www.library.sgu.ru>

**eLIBRARY.RU** [Электронный ресурс]: научная электронная библиотека. – URL: <http://www.elibrary.ru>

**Издательство «Лань»** [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система. – URL: <http://e.lanbook.com/>

**Znanium.com**[Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система. – URL: <http://znanium.com>

**Издательство «Юрайт»** [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система. – URL: <http://biblio-online.ru>

**ibooks.ru**[Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система. – URL: <http://ibooks.ru>

**Рукопт** [Электронный ресурс]: межотраслевая электронная библиотека. – URL: <http://rucont.ru>

**IPRbooks**[Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система. – URL: <http://iprbookshop.ru>

**BOOK.ru** [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система. – URL: <http://book.ru>

## **9. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)**

- Учебные аудитории, оборудованные комплектом мебели, доской.
- Комплект проекционного мультимедийного оборудования.
- Компьютерный класс с доступом к сети Интернет.
- Библиотека с информационными ресурсами на бумажных и электронных носителях.
- Офисная оргтехника.

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 44.03.03 Специальное (дефектологическое) образование

Автор – доцент Акулова Т. Н.

Программа одобрена на заседании кафедры дошкольного и начального образования

Протокол № 10 от «31» мая 2019 года.