

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ИНГУШСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
ЮРИДИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ  
КАФЕДРА «СОЦИОЛОГИЯ И ПОЛИТОЛОГИЯ»**

**СОГЛАСОВАНА**

**УТВЕРЖДАЮ**

Руководитель образовательной программы  
\_\_\_\_\_/проф. И.М. Сампиев

И.о. декана юридического факультета  
\_\_\_\_\_/М.Ю. Арчаков

«23» мая 2024г.

«28» мая 2024г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**Б1.В.ДВ.03.02 «ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ»**

Направление подготовки – бакалавриат

39.03.02 Социальная работа

Направленность (профиль подготовки) программ- 23.03.02 Социальная работа

Квалификация выпускника – *бакалавр*

Форма обучения - очная

Магас, 2024

## 1. Цели освоения дисциплины

**Цель** учебной дисциплины «Деловое общение» – ввести студента в круг знаний, составляющих основы профессиональной и нравственной культуры бакалавра философии.

**Основными задачами** данного курса являются: познакомить с основами прикладной этики и этики делового общения, показать особенности этикета, этические аспекты техники и тактики делового общения, особенности этики делового общения в конфликтных ситуациях, сформировать у студентов установки по отношению к освоению профессией и будущей профессиональной деятельности, на уровне, соответствующем квалификационным требованиям Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки 39.03.02 социальная работа (уровень бакалавриата) <http://fgosvo.ru/fgosvo/151/150/24>, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «05» февраля 2018 г. №76 (Редакция с изменениями 31456 от 26.11.2020), соотнесенных с общими целями ОПОП и требованиями профессиональных стандартов: Профессиональный стандарт «Специалист по социальной работе», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 октября 2013 г. № 571н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 6 декабря 2013 г., регистрационный № 30549), Профессиональный стандарт «Специалист органа опеки и попечительства в отношении несовершеннолетних», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 18 ноября 2013 г. № 680н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 26 декабря 2013 г., регистрационный № 30850), Профессиональный стандарт «Специалист по работе с семьей», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 18 ноября 2013 г. № 683н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 26 декабря 2013 г., регистрационный № 30849), соответствующих профессиональной деятельности выпускников., направленных на закрепление и углубление теоретической подготовки обучающегося и приобретение им практических навыков и компетенций профессиональной деятельности.

Формируемые дисциплиной знания и умения готовят выпускника данной образовательной программы к выполнению следующих обобщенных трудовых функций (трудовых функций):

- **03.001 Профессиональный стандарт «Специалист по социальной работе»**
- **ОТФ: А.** Деятельность по выявлению разных типов семей и семей с детьми, находящимися в трудной жизненной ситуации с целью оказания помощи
- **ТФ:** Выявление семейного неблагополучия в разных типах семей и семьях с детьми, оценивание рисков, определение причин социального неблагополучия в семье с детьми, фактов внутрисемейного насилия **А/01.6**
- **ТФ:** Проведение диагностики отклонений в функционировании выявленных семей, оценивание рисков и последствий, определение возможности активизации потенциала семей и проведения социально-психологической реабилитации **А/03.6**

## 2. Место дисциплины в структуре ОПОП бакалавриата.

Дисциплина Б1.В.ДВ.03.02 «Деловое общение» реализуется на 1 курсе (2 семестр). Знания, умения и навыки будут необходимы в реализации выпускной квалификационной работы (бакалаврской работы) и в последующих видах профессиональной деятельности выпускников: Приобретенные знания, умения и навыки являются необходимыми для подготовки специалистов государственных, частных организаций. Овладение социальными работниками

хотя бы основными методами управления и разрешения конфликтов является одной из перспективных сторон их профессионального совершенствования.

Учебная дисциплина «Деловое общение» тесно связана с другими курсами государственного образовательного стандарта:

Связь дисциплины «Деловое общение» с предшествующими дисциплинами: Социология, Политология;

Связь дисциплины «Деловое общение» с последующими дисциплинами: Конфликтология в социальной работе; Управление в социальной работы: Связи с общественностью.

### **Результаты освоения дисциплины (модуля) Б1.В.ДВ.03.02 «ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ»**

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО по данному направлению: УК-5; ОПК-2; ПК-1

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикатор достижения компетенции	В результате освоения дисциплины обучающийся должен:
УК-5.	УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	ИУК-5.1. Отмечает и анализирует особенности межкультурного взаимодействия (преимущества и возможные проблемные ситуации), обусловленные различием этических, религиозных и ценностных систем;  ИУК-5.2. Предлагает способы преодоления коммуникативных барьеров при межкультурном взаимодействии	Знать: особенности межкультурного взаимодействия. Уметь: выявлять обусловленные различием этических, религиозных и ценностных систем особенности межкультурного взаимодействия. Владеть: способностью вести эффективную межкультурную коммуникацию.  Знать: причины и типы коммуникативных барьеров в межкультурном взаимодействии. Уметь: выявлять возможные причины коммуникативных барьеров в межкультурном взаимодействии. Владеть: способностью преодолевать коммуникативные барьеры в межкультурном взаимодействии.  Знать: принципы

		<p>ИУК-5.3. Определяет условия интеграции участников межкультурного взаимодействия для достижения поставленной цели с учетом исторического наследия и социокультурных традиций различных социальных групп, этносов и конфессий;</p>	<p>толерантного отношения к культурным особенностям представителей различных этносов и конфессий. Уметь: реализовывать недискриминационное толерантное восприятие культурных особенностей в личном и массовом общении и выполнении поставленной задачи. Владеть: способностью придерживается принципов недискриминационного взаимодействия и толерантного восприятия культурных особенностей</p>
		<p>ИОПК-2.1. Анализирует и обобщает профессиональную информацию на теоретико-методологическом уровне</p>	<p>Знать: качественные и количественные методы исследования, специфику научно-исследовательского процесса в области социальной работы, методологию научного исследования, принципы и этапы организации исследования Уметь проводить исследовательскую работу по анализу основных тенденций развития теории и практики социальной работы Владеть: способностью анализировать и описывать социальные явления и процессы на основании</p>

			интерпретации
		ИОПК – 2.2. Описывает социальные явления и процессы на основе комплексной информации.	Знать: социальные явления и процессы на основе комплексной информации, требования и методы интерпретации эмпирических данных. Уметь: интерпретировать эмпирические данные. Владеть: способностью описывать социальные явления и процессы на основании интерпретации эмпирических данных, , научных теорий, концепций и актуальных подходов.
ОПК-2	ОПК-2. Способен описывать социальные явления и процессы на основе анализа и обобщения профессиональной информации, научных теорий, концепций и актуальных подходов.	ИПК-1.1. Применяет методы диагностики причин, ухудшающих условия жизнедеятельности граждан ИПК-1.2. Использует комплексные подходы оценки потребностей граждан в предоставлении социальных услуг, социального сопровождения, мер социальной поддержки и	Профессиональный стандарт 03.001 «Специалист по социальной работе» Профессиональный стандарт 03.006 «Специалист органа опеки и попечительства в отношении несовершеннолетних» Профессиональный стандарт 03.009 «Специалист по работе с семьей»  Анализ опыта
	ПК-1 Способен к проведению оценки обстоятельств, которые ухудшают или могут ухудшить условия жизнедеятельности граждан, определению		

	индивидуальных потребностей граждан в предоставлении социальных услуг,		

#### 4. Структура и содержание дисциплины (модуля) Б1.В.ДВ.03.02 «ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ»

##### 4.1. Структура дисциплины (модуля)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 з.ед зачетных единиц, 72 часов.

№ п/п	Наименование разделов и тем дисциплины (модуля)	семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)										Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра)						
			Контактная работа					Самостоятельная работа					Форма промежуточной аттестации (по семестрам)						
			Всего	Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия	Др. виды контакт. работы	Всего	Курсовая работа(проект)	Подготовка к экзамену	Другие виды	Собеседование	Коллоквиум	Проверка тестов	Проверка контрольн. работ	Проверка реферата	Проверка эссе и иных творческих работ	курсовая работа (проект)	др.
1.	Раздел 1.																		
1.	Тема 1 Этика. Прикладная этика. Деловая этика	2	4	2	2						2								
2.	Тема 2. Общая характеристика делового общения		4	2	2						4								
3.	Тема 3. Этикет Невербальные особенности делового общения		4	2	2						4								

4.	Тема 4. Творческий характер и техника делового общения		4	2	2						4						
5.	Тема 5. Личные источники конфликтов		4	2	2						4						
2.	<b>Раздел 2.</b>																
6.	Тема 6. Этические аспекты деловых переговоров		4	2	2						4						
7.	Тема 7. Этическая основа и сущность конфликта.		4	2	2						4						
8.	Тема 8. Типы конфликтов Источники и морально-психологические		4	2	2						4						
9.	Тема 9. Этика разрешения конфликтной ситуации и конфликта		4	2	2						4						
	Курсовая работа (проект)																
	Подготовка к экзамену																
	Общая трудоемкость, в часах		72	18	18						34	Промежуточная аттестация					
												Форма					
												Зачет					
												Зачет с оценкой					
												Экзамен					

23.ед  
.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 з.ед зачетных единиц, 72 часов. ОЗО

№ п/п	Наименование разделов и тем дисциплины (модуля)	семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)								Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра)							
			Контактная работа					Самостоятельная работа			Форма промежуточной аттестации (по семестрам)							
			Всего	Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия	Др. виды контакт. работы	Всего	Курсовая работа(проект)	Подготовка к экзамену	Другие виды	Собеседование	Коллоквиум	Проверка тестов	Проверка контрол.н. работ	Проверка реферата	Проверка эссе и иных творческих работ	курсовая работа (проект)
1.	Тема 1. Этика. Прикладная этика. Деловая этика	2	1	1						8								
2.	Тема 2. Общая характеристика делового общения		1	1						8								
3	Тема 3. Этикет Невербальные особенности делового общения		1	1						4								
4	Тема 4. Творческий характер и делового общения		1	1						8								
5	Тема 6 Личные источники конфликтов Этические аспекты деловых переговоров		1	1						8								



6	Тема 7 Этическая основа и сущность конфликта Этика разрешения		1	1							8						
	Курсовая работа (проект)																
	Подготовка к экзамену																
	Общая трудоемкость, в часах		6	6							64	Промежуточная аттестация					
												Форма					
												Зачет					
												Зачет с оценкой					
												Экзамен					

## 4.2. Содержание дисциплины (модуля)

### Раздел I.

Этика. Прикладная этика. Деловая этика  
Общая характеристика делового общения  
Этикет. Невербальные особенности делового общения  
Творческий характер и техника делового общения  
Личные источники конфликтов

### Раздел II.

Этические аспекты деловых переговоров  
Этическая основа и сущность конфликт  
Типы конфликто  
Источники и морально-психологические механизмы  
Этика разрешения конфликтной ситуации и конфликта

## 5. Образовательные технологии

При реализации различных видов учебной работы по курсу «Деловое общение» используются активные и интерактивные формы проведения занятий (разбор конкретных ситуаций) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития культуры мышления способности к обобщению, анализу, восприятию актуальной социокультурной информации. Руководствуясь наиболее эффективной педагогической методикой «поэтапного усвоения знаний», преподаватель последовательно выводит обучающихся студентов на этапы: 1. мотивационный, 2. ориентационный, 3. предметного действия и др. Именно третий этап предметного действия предполагает процесс «опредмечивания» знаний, использования их как инструмента действия: а именно самостоятельного изучения части учебного материала, решения практических заданий, максимально способствующих усвоению знаний.

В процессе освоения дисциплины «Деловое общение» используются следующие образовательные технологии:

А. Стандартные методы обучения: лекции (при проведении лекционных занятий должен преобладать метод проблемного изложения); семинары, на которых обсуждаются основные проблемы, освещенные в лекциях и сформулированные в домашних заданиях; письменные или устные домашние задания; обсуждение подготовленных студентами эссе; круглые столы;

консультации преподавателей; Самостоятельная работа студентов, в которую входит освоение теоретического материала, подготовка к семинарским занятиям, выполнение указанных письменных работ. Консультации преподавателей.

Б. Методы обучения с применением интерактивных форм образовательных технологий:

Круглые столы, дискуссии;

Ролевые игры;

Анализ проблемных ситуаций

Анализ видео ряда.

Учебным планом предусмотрены ролевые игры, проблемные ситуации в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся. Проблемные ситуации, моделируемые преподавателем, для освещения сложных, разделов и тем. Сложность ситуации задается и корректируется в зависимости от изучаемой темы, уровня подготовки аудитории, разновидности занятий, наличия дополнительной литературы и т. д.; Ситуационный анализ, используется для построения комплексных представлений об исследуемых проблемах; Элементы ролевых игр, уместно использовать для проведения практических занятий или творческих заданий (характеризуется тщательной проработкой дополнительного материала и домашней подготовкой студенческих выступлений);

В ходе лекционных занятий преподаватель может использовать разбор конкретных ситуаций, которые могут рассматриваться с использованием знаний и умений, полученных студентами в ходе освоения учебного курса, с целью формирования и развития исследовательских навыков обучающихся. В рамках учебного курса можно использовать видео-трансляцию (из доступных материалов и видео-нарезки из сети интернет), а также образовательные блоки, предусматривающие трансляцию аудио- материалов и книг. Основная оболочка для формирования интерактивного пакета составляет презентации созданные в программе Microsoft PowerPoint.

## **6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины.**

### **6.1. План самостоятельной работы студентов**

№ нед.	Тема	Вид самостоятельной работы	Задание	Рекомендуемая литература	Количество часов всего
	Тема.1. Этика. Прикладная этика.	Подготовьте авторскую презентацию на тему «Эволюционный путь научных взглядов на проблему социального конфликта»	Подготовить доклады по теме с презентацией	Основная литература: 1-4 Дополнительная литература:1-4	64
	Тема 2. Деловая этика. Общая характеристика делового общения	Подготовка к аудиторным занятиям	изучение лекционного материала, предусматривающее проработку конспекта лекций и учебной литературы	Основная литература: 1-4 Дополнительная литература:1-3	

	Тема 3 Этикет Невербальные особенности делового общения	Подготовка к аудиторным занятиям	изучение лекционного материала, предусматривающее проработку конспекта лекций и учебной литературы	Основная литература: 1-4 Дополнительная литература: 1-4	
Творческий характер и техника	Тема 5. делового общения Личные источники конфликтов	Групповое обсуждение	Проанализировать тему, подготовить доклады для обсуждения	Основная литература: 1-4 Дополнительная литература: 1-4	
	Тема 6. Этические аспекты деловых переговоров	Учебная дискуссия	изучение лекционного материала, предусматривающее проработку конспекта лекций и учебной литературы	Основная литература: 143 Дополнительная литература: 1-4	
	Тема 7 Этическая основа и сущность конфликта	Подготовка к аудиторным занятиям	изучение лекционного материала, предусматривающее проработку конспекта лекций и учебной литературы	Основная литература: 1-4 Дополнительная литература: 1-4	
	Тема 8. Типы конфликтов Источники и морально-психологические механизмы	Подготовка к эссе	Изучение лекционного материала, предусматривающее проработку конспекта лекций и учебной литературы Написать эссе	Основная литература: 1-3 Дополнительная литература: 1-4	
	Тема 9 Этика разрешения конфликтной ситуации и конфликта	Подготовка к аудиторным занятиям	изучение лекционного материала, предусматривающее проработку конспекта лекций и учебной литературы	Основная литература: 1-4 Дополнительная литература: 1-4	

## 6.2. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов

Вид учебных занятий	Организация деятельности студента
Лекция	Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; помечать важные мысли, выделять ключевые слова,

	<p>термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии</p>
Практическое занятие	<p>Проработка рабочей программы дисциплины, уделяя особое внимание целям и задачам, структуре и содержанию дисциплины. Конспектирование источников. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы, работа с текстом (указать текст из источника и др.), прослушивание аудио- и видеозаписей по заданной теме и др.</p>
Доклад, устное сообщение (минивыступление)	<p>Доклад - продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-исследовательской или научной темы.</p> <p>Тематика докладов выдается на первых семинарских занятиях, выбор темы Подготовка осуществляется во внеаудиторное время. На подготовку дается одна-две недели. За неделю до выступления студент должен согласовать с преподавателем план выступления. Регламент – 3-5 мин. На выступление. В оценивании результатов наравне с преподавателем принимают участие студенты группы.</p>
Контрольная работа/ индивидуальные задания	<p>Знакомство с основной и дополнительной литературой, включая справочные издания, зарубежные источники, конспект основных положений, терминов, сведений, требующихся для запоминания и являющихся основополагающими в этой теме. Составление аннотаций к прочитанным литературным источникам и др.</p>
Групповая дискуссия	<p>Обсуждение, проходящее в малых группах (по 2 человека) или в большой группе в аудиторное и во внеаудиторное время (сбор материала по теме работы).</p>
Эссе	<p>Эссе - самостоятельная творческая письменная работа, по форме эссе обычно представляет собой рассуждение – размышление (реже рассуждение – объяснение), поэтому в нём используются вопросно-ответная форма изложения, вопросительные предложения, ряды однородных членов, вводные слова, параллельный способ связи предложений в тексте.</p> <p><i>Требования, предъявляемые к эссе:</i></p> <p>Объем эссе не должен превышать 1–2 страниц</p> <p>Эссе должно восприниматься как единое целое, идея должна быть ясной и понятной.</p> <p>Эссе должно иметь грамотную композиционную конструкцию, быть логичным, понятным по структуре.</p> <p>Каждый абзац эссе должен содержать только одну основную мысль.</p> <p>Эссе должно показать, что его автор знает и хорошо использует теоретические концепции, термины, обобщения, мировоззренческие идеи.</p> <p>Эссе должно содержать убедительный аргумент в пользу изложенной позиции.</p> <p><i>Структура эссе</i></p> <p>Структура эссе определяется предъявляемыми к нему</p>

	<p>требованиями:</p> <p>Мысли автора по проблеме представлены в виде кратких тезисов (Т);</p> <p>мысль должна быть подтверждена доказательствами - поэтому за тезисом следует аргумент (А).</p>
Реферат	Поиск литературы и составление библиографии, использование от 3 до 5 научных работ, изложение мнения авторов и своего суждения по выбранному вопросу; изложение основных аспектов проблемы. Ознакомиться со структурой и оформлением реферата.
Подготовка к зачету	При подготовке к зачету необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу и др.

### **Вопросы для зачета**

#### **Примерный перечень контрольных вопросов и заданий для практической работы**

#### **Примерный перечень вопросов к экзамену по дисциплине**

#### **Примерный перечень тем рефератов и эссе**

#### **Примерный перечень контрольных вопросов и заданий для самостоятельной работы**

1. Понятие этики.
2. Конкретный гуманизм как основа прикладной этики.
3. Кодексы этики и их роль.
4. Этические принципы и нормы деловых людей.
5. Профессиональная этика.
6. Управленческая деятельность и управленческая этика.
7. Направленность экономической этики.
8. Предпринимательская этика.
9. Этические аспекты взаимоотношений организации и клиента.
10. Понятие и структура делового общения.
11. Виды и формы делового общения.
12. Понятие этикета, виды этикета.
13. Служебный этикет.
14. Нормы и правила современного этикета.
15. Особенности невербального языка в процессе делового общения.
16. Кинесические особенности невербального общения при деловых контактах.
17. Проксемические особенности невербального общения при деловых контактах.
18. Деловая переписка.
19. Деловая культура и этика и использование технических средств общения.
20. Этика поведения и общения руководителя. .
21. Морально-психологические механизмы процесса переговоров.
22. Этические условия успеха на переговорах.
23. Структура общения в ходе деловых переговоров.
24. Понятие конфликта. Этическая сторона конфликта.
25. Типы конфликтов.
26. Внутриличностный и межличностный конфликт.
27. Особенности конфликта между личностью и группой.
28. Личностные причины конфликтов.
29. Конфликты в межличностных отношениях.
30. Этическая оценка конфликтных ситуаций, возникающих в деловом общении.

31. Способы разрешения конфликтных ситуаций, возникающих в деловом общении.
32. Этапы разрешения конфликтных ситуаций, возникающих в деловом общении.
33. Этические аспекты преодоления последствий конфликта.

#### **Примерный перечень тем рефератов, курсовых работ и эссе**

1. Прикладная этика и ее виды.
2. Профессиональная этика.
3. Этика делового общения: понятие, принципы, этикет.
4. Этика делового общения и служебный этикет.
5. Этика делового общения и кодексы этики.
6. Этика делового общения и управленческая этика.
7. Нормы и правила этикета при деловой переписке.
8. Нормы и правила этикета при дистанционном общении.
9. Вежливость и тактичность как формы современного этикета.
10. Кинесические и проксемические особенности невербального общения.
11. Роль визуального контакта при деловом общении.
12. Психологические и паралингвистические особенности невербального общения.
13. Межнациональные различия невербального общения.
14. Принципы и нормы нравственного поведения руководителя.
15. Личность руководителя и этические аспекты его воздействия на коллектив.
16. Этические аспекты общения при ведении деловых переговоров: деловой разговор, беседа.
17. Этические аспекты общения при ведении деловых переговоров: обсуждение, собеседование.
18. Этические аспекты общения при ведении деловых переговоров: спор, полемика, дискуссия.
19. Имидж основных и второстепенных участников деловых переговоров.
20. Морально-психологические составляющие структуры деловых переговоров.
21. Этикет и техника аргументирования при проведении деловых переговоров.
22. Особенности ведения деловых переговоров в ходе конфликта.
23. Понятие, сущность и типы конфликтов.
24. Анализ особенностей поведения человека, характерных для конфликтных ситуаций.
25. Правила поведения при деловом общении для конфликтных людей.
26. Основные причины деловых (профессиональных) конфликтов.
27. Конфликтные ситуации, возникающие в деловом общении и этика поведения.

#### **Примерный перечень вопросов к зачету по всей дисциплине**

1. Этика и деловая этика.
2. Эстетические принципы и нормы поведения деловых людей.
3. Профессиональная этика и служебный этикет.
4. Управленческая этика.
5. Экономическая этика.
6. Предпринимательская этика: задачи и проблемы.
7. Общая характеристика делового общения.
8. Виды делового общения.
9. Невербальные особенности делового общения.
10. Визуальный контакт и его роль в деловом общении.
11. Принципы и нормы нравственного поведения руководителя.
12. Модели поведения и тактика общения при деловых контактах.
13. Деловой этикет и межнациональные различия общения.

14. Деловой этикет в современных европейских странах.
15. Нормы этикета при деловой переписке.
16. Нормы этикета при дистантном деловом общении.
17. Этические нормы при взаимоотношениях организации и клиента.
18. Деловая риторика и этикет устной речи.
19. Деловая культура и технические средства общения.
20. Особенности этических аспектов различных форм делового общения.
21. Основные критерии успешной стратегии деловых переговоров.
22. Этические аспекты техники ведения переговоров в современном деловом мире.
23. Роль этических принципов в достижении максимально положительного результата при проведении деловых переговоров.
24. Соблюдение этических принципов при организации и проведении делового совещания.
25. Этика решения конфликтных ситуаций: общая характеристика.
26. Этические аспекты разрешения конфликтной ситуации с учетом ее сущности.
27. Этические аспекты разрешения конфликтной ситуации с учетом ее целей.
28. Этические основы разрешения конфликтной ситуации с учетом динамики ее развития.
29. Посредничество как способ урегулирования конфликта.
30. Преодоление негативных морально-психологических последствий конфликта.

## **6.2. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов.**

Самостоятельная работа проводится в виде упражнений при изучении нового материала, упражнений в процессе закрепления и повторения, упражнений проверочных и контрольных работ, а также для самоконтроля.

Для организации самостоятельной работы необходимы следующие условия:

1. Готовность студентов к самостоятельному труду;
2. Наличие и доступность необходимого учебно-методического и справочного материала;
3. Консультационная помощь.

Самостоятельная работа может проходить в лекционном кабинете, компьютерном зале, библиотеке, дома. Самостоятельная работа способствует формированию компетенций, тренирует волю, воспитывает работоспособность, внимание, дисциплину и ответственность.

Студенты в ходе выполнения самостоятельной работы должны руководствоваться ориентировочной основой деятельности на каждом этапе:

- 1 этап – определить цели самостоятельной работы;
  - 2 этап – конкретизировать познавательные (практические или проблемные) задачи;
  - 3 этап – оценить собственную готовность к самостоятельной работе по решению познавательных задач;
  - 4 этап – выбрать оптимальный способ действий (технологии, методы и средства), ведущий к достижению поставленной цели через решение конкретных задач;
  - 5 этап – спланировать (самостоятельно или с помощью преподавателя) программу самостоятельной работы;
  - 6 этап – реализовать программу самостоятельной работы;
  - 7 этап – проанализировать и сделать выводы по результатам самостоятельной работы.
- Планирование и контроль преподавателем самостоятельной работы студентов необходим для успешного ее выполнения. Преподаватель заранее планирует систему самостоятельной работы, учитывает все ее цели, формы, рекомендует учебную и научную информацию и методические средства коммуникаций, продумывает свое участие и роль студента в этом процессе. Вопросы для самостоятельной работы студентов, указанные в рабочей программе дисциплины,

предлагаются преподавателями в начале изучения дисциплины. Студенты имеют право выбирать дополнительно интересующие их темы для самостоятельной работы.

### 6.3. Материалы для проведения текущего и промежуточного контроля знаний студентов

#### *Контроль освоения компетенций*

№ п\п	Вид контроля	Контролируемые темы (разделы)	Компетенции, компоненты которых контролируются
1	Текущий выборочный опрос на практическом занятии; результаты выступления с докладом и презентацией; устное рецензирование докладов; тестирования, кейс – задания	<b>Раздел 1</b>	УК-5, ОПК-2, ПК4
2	Текущий выборочный опрос на практическом занятии; результаты выступления с докладом и презентацией; устное рецензирование докладов; тестирования, кейс – задания Итоговая аттестация	<b>Раздел 2</b>	УК-5, ОПК-2, ПК4

#### *Контроль освоения компетенций*

Для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений поэтапным требованиям освоения дисциплины «**Деловое общение**» (текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация) применяются фонды оценочных средств, включающие типовые задания, задачи, тесты и методы контроля, позволяющие оценить знания, умения и уровень приобретенных компетенций.

Компетенции (или их составные части) считаются сформированными в том случае, если студент выполнил все предусмотренные практические задания, самостоятельную работу, прошел промежуточную аттестацию по тестовым заданиям, успешно сдал зачет по дисциплине.

#### *Шкала оценки сформированности компетенций*

	Уровни сформированности компетенции	Содержательное описание уровня	Основные признаки уровня освоения компетенции (дескрипторы)
1	2	3	4
1	Базовый уровень компетентности (зачет)	Студент демонстрирует высокий уровень знаний методов исследования, используемых в социальной работе с различными категориями граждан, адекватно использует их для анализа социальных проблем, демонстрирует умение критической и аналитической рефлексии происходящих в социальной жизни общества	Полное усвоение учебного материала, логически аргументированное его изложение, владение тезаурусом социальной работы, умение применять теорию к анализу социальных ситуаций, способность обосновывать решения и делать аргументированные выводы, ссылаться на литературные источники, конструировать рекомендации по решению



2	Уровень минимальной компетентности (незачет)	Минимально возможная выраженность компетенции, не достигший базового уровня знаний по ФГОС 3++	Незнание значительной части учебного материала, неумение даже с помощью преподавателя сформулировать правильные ответы на вопросы итоговой аттестации по дисциплине, невыполнение практических заданий самостоятельной работы недостаточная активность в течение семестра, студент правильно ответил на менее 20% итогового тестового задания

Для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений поэтапным требованиям освоения дисциплины **«Деловое общение»** (текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация) применяются фонды оценочных средств, включающие типовые задания, задачи, тесты и методы контроля, позволяющие оценить знания, умения и уровень приобретенных компетенций.

Соответствующие составляющие компетенции считаются сформированными в том случае, если студент выполнил все предусмотренные практические задания, самостоятельную работу, прошел промежуточную аттестацию по тестовым заданиям, успешно сдал экзамен по дисциплине.

#### **Лекции и практические занятия (общая оценка)**

##### **Лекции**

	+	-
Посещаемость	70%	менее 70%
Конспектирование	Делает отметки и конспекты	не делает конспект
Активность	Задаёт вопросы в ходе	Не задаёт вопросы

	лекции	ходе лекции
Комментарии	Высказывает оценочные и уточняющие суждения, Релевантные теме лекции	Не высказывает оценочные и уточняющие суждения, релевантные теме лекции

### Практические занятия

	+	-
Посещаемость	70%	менее 70%
Готовность демонстрации выполненной работы	Имеются необходимые к конкретному занятию материалы	Нет материалов
Активность	Задаёт вопросы	Не задаёт
Комментарии	Высказывает оценочные и Уточняющие суждения, релевантные теме занятия	Не высказывает
участие в проведении занятия	Участвует в дискуссии, демонстрирует интерес	Нет

## 7. Учебно-методическое и материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

### 7.1. Учебная литература:

#### Основная литература:

1. Ламанов, И. А. Этика делового общения 2013.: рабочий учебник - <http://lib/library>
2. Ламанов, И. А. Деловое общение. 2014.: рабочий учебник - <http://lib/library>
3. Назаренко, В.Л. Этика и психология профессиональной деятельности. 2014. [ЭР] : рабочий учебник - <http://lib/library>
4. Дульзон, А.А. Прикладная этика [Текст]: Учебное пособие / А.А. Дульзон, О.М. Васильева. – Томск: Изд-во ТПУ, 2015.

#### Дополнительная литература:

1. Дульзон, А.А. Прикладная этика [Текст]: Учебное пособие / А.А. Дульзон, О.М. Васильева. – Томск: Изд-во ТПУ, 2014.
2. Зарецкая, И.И. Основы этики и психологии делового общения [Текст]: учеб. пособие / И.И. Зарецкая. – М.: Оникс, 2013.
3. Ильин, Е.П. Психология общения и межличностных отношений [Текст] / Е.П. Ильин. – СПб.: Питер, 2014
4. Ламанов, И. А. Этика делового общения 2013. [ЭР]: рабочий учебник - <http://lib/library>

## 7.2. Интернет-ресурсы

### Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

Название ресурса	Ссылка/доступ
Электронная библиотека онлайн «Единое окно к образовательным ресурсам»	<a href="http://window.edu.ru">http://window.edu.ru</a>
«Образовательный ресурс России»	<a href="http://school-collection.edu.ru">http://school-collection.edu.ru</a>
Федеральный образовательный портал: учреждения, программы, стандарты, ВУЗы, тесты ЕГЭ, ГИА	<a href="http://www.edu.ru">http://www.edu.ru</a> –
Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов (ФЦИОР)	<a href="http://fcior.edu.ru">http://fcior.edu.ru</a> -
ЭБС "КОНСУЛЬТАНТ СТУДЕНТА". Электронная библиотека технического вуза	<a href="http://polpred.com/news">http://polpred.com/news</a>
Издательство «Лань». Электронно-библиотечная система	<a href="http://www.studentlibrary.ru">http://www.studentlibrary.ru</a> -
Русская виртуальная библиотека	<a href="http://rvb.ru">http://rvb.ru</a> –
Кабинет русского языка и литературы	<a href="http://ruslit.ioso.ru">http://ruslit.ioso.ru</a> –
Национальный корпус русского языка	<a href="http://ruscorpora.ru">http://ruscorpora.ru</a> –
Издательство «Лань». Электронно-библиотечная система	<a href="http://e.lanbook.com">http://e.lanbook.com</a> -
Еженедельник науки и образования Юга России «Академия»	<a href="http://old.rsue.ru/Academy/Archives/Index.htm">http://old.rsue.ru/Academy/Archives/Index.htm</a>
Научная электронная библиотека «e-Library»	<a href="http://elibrary.ru/defaultx.asp">http://elibrary.ru/defaultx.asp</a> -
Электронно-библиотечная система IPRbooks	<a href="http://www.iprbookshop.ru">http://www.iprbookshop.ru</a> -
Электронно-справочная система документов в сфере образования «Информιο»	<a href="http://www.informio.ru">http://www.informio.ru</a>
Информационно-правовая система «Консультант-плюс»	Сетевая версия, доступна со всех компьютеров в корпоративной сети ИнгГУ
Информационно-правовая система «Гарант»	Сетевая версия, доступна со всех компьютеров в корпоративной сети ИнгГУ
Электронно-библиотечная система «Юрайт»	<a href="https://www.biblio-online.ru">https://www.biblio-online.ru</a>

**Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины:**

1. eLIBRARY.RU [Электронный ресурс]: научная электронная библиотека. - Режим доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>, свободный (дата обращения: 22.08.2021).
2. КиберЛенинка [Электронный ресурс] : научная электронная библиотека. -Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/?> свободный (дата обращения: 22.08.2021).
3. EqWorld. The World of Mathematical Equations [Электронный ресурс] : Международный научно-образовательный сайт. - Режим доступа: <http://eqworld.ipmnet.ru/indexr.htm>, свободный (дата обращения: 22.08.2021).
4. Prezentacya.ru [Электронный ресурс]: образовательный портал. – Режим доступа: <http://prezentacya.ru>. свободный (дата обращения: 22.08.2021).
5. Единое окно доступа к образовательным ресурсам [Электронный ресурс] : федеральный портал. - Режим доступа: <http://window.edu.ru>, свободный (дата обращения: 22.08.2021).
7. Информационно-коммуникационные технологии в образовании [Электронный ресурс]: система федеральных образовательных порталов. – Режим доступа: <http://www.ict.edu.ru>. свободный (дата обращения: 22.08.2021).
8. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов [Электронный ресурс] // Единое окно доступа к образовательным ресурсам. -Режим доступа: <http://fcior.edu.ru>. свободный (дата обращения: 22.08.2021).
- 9.Электронная библиотечная система «КнигаФонд»: [Электронный ресурс] // Режим доступа: <http://www.knigafund.ru/>(дата обращения: 22.08.2021).
- 10.Электронная библиотека социологического факультета МГУ[Электронный ресурс] // Режим доступа: <http://socio.msu.ru/1/lib/library> Полис <http://www.politstudies.ru/>(дата обращения: 22.08.2021).

**7.3. Программное обеспечение**

**Стандартный набор ПО (в компьютерных классах):**

Операционная система WindowsPro  
Антивирус Kaspersky Endpoint Security  
Офисное приложение Libre Office  
Архиватор 7-zip  
Браузер изображений Fast Stone  
ImageViewer  
PDF ридер Foxit Reader  
Медиа проигрыватель VLC mediaplayer  
Запись дисков Image Burn  
DJVU браузер DjVuBrowser Plug-in7.3.

**Стандартный набор ПО (для кафедральных ноутбуков):**

Операционная система Windows 10 -  
Антивирус Kaspersky Endpoint Security  
Офисное приложение Libre Office  
Архиватор 7-zip  
Браузер изображений Fast Stone  
ImageViewer

PDF ридер Foxit Reader

Медиа проигрыватель VLC mediaplayer

Запись дисков Image Burn

DJVU браузер DjVuBrowser Plug-in

**При реализации дисциплины с применением (частичным применением)**

**дистанционных образовательных технологий используются:**

■ вебинарная платформа Zoom;

■ набор веб-сервисов MS office365 (бесплатное ПО для учебных заведений <https://www.microsoft.com/ru-ru/education/products/office>);

■ система электронного обучения Moodle (свободно распространяемое ПО).

#### **7.4. Материально-техническое обеспечение**

Помещения для осуществления образовательного процесса	Перечень основного оборудования (с указанием кол-ва посадочных мест)	Адрес (местоположение)
<b>Аудитории для проведения лекционных занятий</b>		
Лекционная аудитория – 3 этаж, ауд. 336, 339	Аудиторная доска, мебель (столы ученические, стулья ученические) на 30 посадочных мест, компьютер - 1, проектор -1, интерактивная доска – 1. Выход в локальную компьютерную сеть и Интернет для оперативной связи со студентами, преподавателями и участниками учебного процесса во время дистанционных занятий. Интернет ресурс для оперативного размещения учебно-исследовательской информации и организации дистантной коммуникации.	г. Магас, проспект Идриса Зязикова 7, главный уч. корпус, 3 этаж.
<b>Аудитории для проведения практических занятий, контроля успеваемости</b>		
Компьютерный класс – 2 этаж, ауд.	Компьютеры с выходом в Интернет и доступом в электронную информационно-образовательную среду вуза, технические средства для отображения мультимедийной или текстовой информации: мультимедиа проектор, экран, акустическая система. Программное обеспечение, соответствующее основным технологическим задачам сбора, обработки и хранения исследовательских данных – статистический пакет, программа для кодирования нарративов, программы обработки фото и видеоизображений, социального картирования и др. Мебель (столы ученические, стулья ученические) на 30 посадочных мест, канцелярские принадлежности.	г. Магас, проспект Идриса Зязикова 7, главный уч. корпус, 4 этаж.

Римский зал – 1 этаж, ауд. 114	Технические средства для записи интервью, фокус-групп, визуальной информации – аудиторная доска, мебель (столы ученические, стулья ученические) на 30 посадочных мест, компьютер - 1, проектор -1, интерактивная доска – 1, канцелярские принадлежности, цифровые диктофоны, фотокамеры, видеокамеры – в количестве, достаточном для обеспечения студентов на время учебного исследования.	г. Магас, проспект Идриса Зязикова 7, главный уч. корпус, 4 этаж.
Помещения для самостоятельной работы		
Читальный зал научной библиотеки ИнГУ	Доступ к печатным и электронным источникам из списка рекомендуемой литературы. Компьютеры с выходом в Интернет и доступом в электронную информационно-образовательную среду вуза. Количество посадочных мест - 30.	г. Магас, проспект Идриса Зязикова 7. Электронный читальный зал. этаж 2, Библиотечно-компьютерный центр

Рабочая программа дисциплины **Б1.В.ДВ.03.02 «ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ»** составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от

«5» февраля 2018 г. №76. (Редакция с изменениями 31456 от 26.11.2020, 8 .02.2021г.)

Программу составил:

1. ст. преподаватель кафедры социологии и политологии М.М. Хаматханова

Программа одобрена на заседании кафедры «Социология и политология»

Протокол № 9 от «23» мая 2024 года

Программа одобрена Учебно-методической комиссией юридического факультета

Протокол № 9 от «28» мая 2024 года

**Сведения о переутверждении программы на очередной учебный год и регистрации изменений**

Учебный год	Решение кафедры (№ протокола, дата)	Внесенные изменения	Подпись зав. кафедрой