

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ГИДРОМЕТЕОРОЛОГИЧЕСКИЙ  
УНИВЕРСИТЕТ  
филиал ФГБОУ ВО «РГГМУ» в г. Туапсе

Кафедра «Метеорологии, экологии и экономического обеспечения деятельности  
предприятий природопользования»

Рабочая программа по дисциплине

**ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

Основная профессиональная образовательная программа  
высшего образования программы бакалавриата по направлению подготовки

**38.03.01 «Экономика»**

Направленность (профиль):  
**Экономика предприятий и организаций**

Квалификация:  
**Бакалавр**

Форма обучения  
**Очная, заочная**

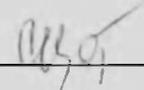
Год поступления 2020-2019

Согласовано  
Руководитель ОПОП  
«Экономика»

  
Продолятченко П.А.

Утверждаю  
Директор филиала ФГБОУ  
ВО «РГГМУ» в г. Туапсе  Аракелов М.С.

Рассмотрена и утверждена на заседании кафедры  
31 августа 2020 г., протокол № 1

Зав. кафедрой  Цай С.Н.

Авторы-разработчики:  
 Бегунова О.Ю.

Туапсе 2020

## ОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

Семестр	Всего по ФГОС Час/ ЗЕТ	Аудиторных Час	Лекций, Час	Практич. занятий, Час	Контроль	СРС, Час	Форма промежуточной аттестации (экз./зачет)
1	144/4	56	28	28	-	88	экзамен
Итого	144/4	56	28	28	-	88	экзамен

## ЗАОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

Курс	Всего по ФГОС Час/ ЗЕТ	Аудиторных Час	Лекций, Час	Практич. занятий, Час	Контроль	СРС, Час	Форма промежуточной аттестации (экз./зачет)
1	144/4	12	6	6	-	132	экзамен
Итого	144/4	12	6	6	-	132	экзамен

Аннотация рабочей программы представлена в приложении 1.

### 1.1. Цели и задачи изучения дисциплины

Целью дисциплины является формирование культуры межличностного взаимодействия в сфере деловых отношений, развитии умений и навыков самостоятельной организации процесса деловых переговоров, активизации творческого подхода в установлении деловых отношений. Формирование внутренней мотивации, приобретение умения использовать полученные знания для самопознания, саморазвития, личностного самосовершенствования в своей практической деятельности и разнообразных жизненных ситуациях.

Задачи дисциплины – формирование общекультурных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций при освоении ОПОП ВО, реализующей ФГОС ВО по следующим направлениям деятельности:

- изучение общих закономерностей межличностных отношений;
- изучение теоретических и методологических основ деловой этики и делового этикета;
- приобретение практических навыков продуктивного общения в сфере деловых отношений и ведения деловых переговоров

### 1.2. Краткая характеристика дисциплины

«Этика делового общения» является одной из базовых дисциплин блока 1 рабочего учебного плана бакалавров по направлению подготовки 38.03.01 «Экономика», профиль «Экономика предприятий и организаций», которая раскрывает основные понятия речевого воздействия, делает акцент на формирование межличностных аспектов и показывает методы и приемы нейтрализации манипулятивного влияния. В рыночных условиях очень важно уметь ориентироваться в деловой среде, особенно в той области, которая охватывает международные отношения.

Предметом изучения дисциплины являются закономерности и проблемы, связанные с деловым общением людей и социальных групп в организационных системах (на предприятии, на производстве, между предприятиями и т.п.).

## 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

### 2.1. Требования к уровню освоения дисциплины

Требованиями к уровню освоения дисциплины является достижение следующих результатов образования (РО):

В результате изучения дисциплины бакалавр по направлению 38.03.01 «Экономика» должен достичь следующих результатов образования (РО):

**Знать:**

- психологические особенности построения отношений с различными типами руководителей и подчиненных (ОК -4)
- психологию и этику ведения деловой беседы, совещания и делового телефонного разговора (ОК -4)
- психологические особенности формирования имиджа делового человека и современного предприятия (ОК -4)
- документальное оформление принятия управленческих решений (ОК-4)

**Уметь:**

- выявлять проблемы межличностного характера при анализе конкретных ситуаций, предлагать способы их решения и оценивать ожидаемые результаты; систематизировать и обобщать информацию, готовить справки и обзоры по вопросам профессиональной деятельности, редактировать, реферировать, рецензировать тексты; использовать основные и специальные методы анализа информации в сфере профессиональной деятельности; разрабатывать и обосновывать варианты эффективных хозяйственных решений; критически оценивать с разных сторон (производственной, мотивационной, институциональной и др) поведение информационных агентов, тенденции развития объектов в сфере профессиональной деятельности; использовать компьютерную технику в режиме пользователя для решения управленческих задач (ОК -4).
- профессионально формировать линию поведения и выстраивать коммуникационную линию для определения наиболее точных решений (ОК -4).

**Владеть:**

- искусством эффективного слушания (ОК -4);
- искусством ведения переговоров, в том числе «переговоры без поражений» (ОК -4);
- приемами психотехники в работе с клиентами и конкурентами (ОК -4)

В процессе освоения данной дисциплины студент формирует и демонстрирует следующие общекультурные компетенции при освоении ОПОП ВО, реализующей ФГОС ВО по направлению 38.03.01 «Экономика», профиль «Экономика предприятий и организаций»:

**Общекультурные компетенции**

**ОК-4-** способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранных языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия

## 2.2. Место дисциплины в структуре ОПОПВО

Дисциплина «Этика делового общения» является дисциплиной по выбору вариативной части блока 1 рабочего учебного плана бакалавров по направлению по направлению 38.03.01 «Экономика» профиль подготовки «Экономика предприятий и организаций».

Необходимыми условиями для освоения дисциплины являются: **знание** теоретических основ и закономерностей функционирования финансовых вопросов, включая переходные процессы; принципы разработки, принятия и реализации управленческих решений;

**умения** выявлять проблемы экономического характера при анализе конкретных ситуаций, предлагать способы их решения и оценивать ожидаемые результаты; систематизировать и обобщать информацию, готовить справки и обзоры по вопросам профессиональной деятельности, редактировать, реферировать, рецензировать тексты; использовать основные и специальные методы экономического анализа информации в сфере профессиональной деятельности; разрабатывать и обосновывать варианты эффективных хозяйственных решений; критически оценивать с разных сторон (производственной, мотивационной, институциональной и др) поведение финансовых агентов, тенденции развития объектов в сфере профессиональной деятельности; использовать компьютерную технику в режиме пользователя для решения управленческих задач.

**владение** специальной терминологией и лексикой специальности как минимум на одном иностранном языке (английском); навыками профессиональной аргументации при разборе стандартных ситуаций в сфере профессиональной деятельности; основными методическими приемами обучения подчиненных: чтения лекций, направленных на освоение новых методов в работе, проведения семинарских занятий)

Дисциплина «Этика делового общения» параллельно изучается с такими дисциплинами как «Психология», «Русский язык и культура речи», а также позволяют студентам при прохождении преддипломной практики составить отчет и выполнить выпускную квалификационную работу на достаточно высоком научном уровне.

Знания, полученные при изучении дисциплины обеспечивают основу для изучения таких дисциплин как «Стратегический планирование», «Организация предпринимательской деятельности», «Экономика труда», а также позволяют студентам при прохождении преддипломной практики составить отчет и выполнить выпускную квалификационную работу на достаточно высоком научном уровне.

**3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся**

**ОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ**

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 часа. Контактная работа составляет 56 часа: 28 – лекции, 28 – практические, самостоятельная работа студента – 88 часа

№ модуля образовательной программы	№ раздела, темы	Наименование раздела дисциплины	Виды учебной нагрузки и их трудоемкость, часы			
			Лекции	Практические занятия	СРС	Всего часов
	1	Общение основа человеческого бытия. Понятие делового общения. Универсальные и этические правила делового общения.	2	2	9	13
	2	Психологические аспекты делового общения Этические нормы взаимоотношений	2	2	9	13
	3	Классификация видов общения. Непосредственное, прямое, межличностное, массовое, императивное, диалоговое общение.	4	4	9	17
	4	Правила повседневного и служебного этикета. Этикет и имидж делового человека.	4	4	9	17
	5	Понятие о служебном этикете: поведенческом, речевом.	2	2	9	13
	6	Общие правила поведенческого этикета и речевого этикета. Этикет приветствия и представления	2	2	9	13
	7	Коммуникация и ее особенности. Содержание и сущность речевого общения.	4	4	9	17
	8	Морально-этические условия заключения договора.	2	2	9	13
	9	Этическая основа ведения деловых переговоров.	2	2	9	13

	10	Понятие конфликта. Стратегии поведения в конфликте. Решение конфликта.	4	4	7	15
<b>ИТОГО:</b>			<b>28</b>	<b>28</b>	<b>88</b>	<b>144</b>

### ЗАОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единицы, 144 часа.

Контактная работа на заочной форме обучения составляет 12 часов: 6 – лекции, 6 практические. Самостоятельная работа студента – 132 часа.

№ модуля образовательной программы	№ раздела, темы	Наименование раздела дисциплины	Виды учебной нагрузки и их трудоемкость, часы			
			Лекции	Практические занятия	СРС	Всего часов
	1	Общение основа человеческого бытия. Понятие делового общения. Универсальные и этические правила делового общения.	1	1	22	24
	2	Психологические аспекты делового общения Этические нормы взаимоотношений	1	1	22	24
	3	Классификация видов общения. Непосредственное, прямое, межличностное, массовое, императивное, диалоговое общение.	1	1	22	24
	4	Общие правила поведенческого этикета и речевого этикета. Этикет приветствия и представления	1	1	22	24
	5	Коммуникация и ее особенности. Содержание и сущность речевого общения.	1	1	22	24
	6	Понятие конфликта. Стратегии поведения в конфликте. Решение конфликта.	1	1	22	24
<b>ИТОГО:</b>			<b>6</b>	<b>6</b>	<b>132</b>	<b>144</b>

#### 4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

##### 4.1. Теоретический курс (ОК -4)

##### ОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем часов		Раздел, тема учебной дисциплины, содержание темы
		Лекции	СРС	
1	1	2	5	<b>Тема 1.</b> Общение основа человеческого бытия. Понятие делового общения.
2	2	2	5	<b>Тема 2.</b> Психологические аспекты делового общения

				Этические нормы взаимоотношений.
3	3	4	5	<b>Тема 3.</b> Классификация видов общения. Непосредственное, прямое, межличностное, массовое, императивное, диалоговое общение.
4	4	4	5	<b>Тема 4.</b> Правила повседневного и служебного этикета. Этикет и имидж делового человека.
5	5	2	5	<b>Тема 5.</b> Понятие о служебном этикете: поведенческом, речевом.
6	6	2	5	<b>Тема 6.</b> Общие правила поведенческого этикета и речевого этикета. Этикет приветствия и представления
7	7	4	5	<b>Тема 7.</b> Коммуникация и ее особенности. Содержание и сущность речевого общения.
8	8	2	5	<b>Тема 8.</b> Морально-этические условия заключения договора.
9	9	2	5	<b>Тема 9.</b> Этическая основа ведения деловых переговоров.
10	10	4	5	<b>Тема 10.</b> Понятие конфликта. Стратегии поведения в конфликте. Решение конфликта.
<b>Итого:</b>		<b>28</b>	<b>50</b>	

#### 4.1. Теоретический курс (ОК -4)

##### ЗАОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем часов		Раздел, тема учебной дисциплины, содержание темы
		Лекции	СРС	
1	1	1	10	<b>Тема 1.</b> Общение основа человеческого бытия. Понятие делового общения. Универсальные и этические правила делового общения.
2	2	1	10	<b>Тема 2.</b> Психологические аспекты делового общения Этические нормы взаимоотношений.
3	3	1	10 10	<b>Тема 3.</b> Классификация видов общения. Непосредственное, прямое, межличностное, массовое, императивное, диалоговое общение.
4	4	1	10	<b>Тема 6.</b> Общие правила поведенческого этикета и речевого этикета. Этикет приветствия и представления
5	5	1	10	<b>Тема 7.</b> Коммуникация и ее особенности. Содержание и сущность речевого общения.
6	6	1	10	<b>Тема 10.</b> Понятие конфликта. Стратегии поведения в конфликте. Решение конфликта.
<b>Итого:</b>		<b>6</b>	<b>60</b>	

#### 4.2.Практические занятия (ОК -4)

##### ОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем часов		Формы контроля выполнения работы (Интерактивная методика)	Тема практического занятия
		Аудиторных	СРС		
	Тема 1. Общение основа человеческого	2	4	Подготовка рефератов по	Универсальные и этические правила делового общения.

	бытия.			темам раздела	
	Тема 2. Психологические аспекты делового общения	2	4	Техника активного диалога и слушания. Практикум	Этические нормы взаимоотношений
	Тема 3. Классификация видов общения.	4	4	Подготовка рефератов по темам раздела	Непосредственное, прямое, межличностное, массовое, императивное, диалоговое общение.
	Тема 4. Правила повседневного и служебного этикета.	4	4	Практикум	Этикет и имидж делового человека.
	Тема 5. Понятие о служебном этикете: поведенческом, речевом.	2	4	Подготовка рефератов по темам раздела	Основные аспекты публичного выступления.
	Тема 6. Общие правила поведенческого этикета и речевого этикета.	2	4	Подготовка рефератов по темам раздела	Этикет приветствия и представления
	Тема 7. Коммуникация и ее особенности.	4	4	Подготовка рефератов по темам раздела	Содержание и сущность речевого общения. Взаимосвязь жизненного сценария и общения. Построение и анализ личных ролей и жизненного сценария.
	Тема 8. Морально-этические условия заключения договора.	2	4	защита докладов, тест,	Виды переговоров. Цель переговоров. Решение, принимаемое на переговорах. Анализ принимаемых решений. Участники переговоров.
	Тема 9. Этическая основа ведения деловых переговоров.	2	4	защита докладов, тест, «Мозговой штурм» и «Case-study»	Барьеры и ошибки общения. Этическая позиция председательствующего.
	Тема 10. Понятие конфликта.	4	2	Правила поведения в конфликтах. Практикум по конструктивному решению конфликта	Стратегии поведения в конфликте. Решение конфликта.
	<b>Итого:</b>	<b>28</b>	<b>38</b>		

#### 4.2. Практические занятия (ОК -4)

#### ЗАОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем часов		Формы контроля выполнения работы (Интерактивная методика)	Тема практического занятия
		Аудиторных	СРС		
1	Тема 1. Общение основа человеческого бытия.	1	12	Подготовка рефератов по темам раздела	Универсальные и этические правила делового общения.
2	Тема 2. Психологические аспекты делового общения	1	12	Техника активного диалога и слушания. Практикум	Этические нормы взаимоотношений
3	Тема 3. Классификация видов общения.	1	12	Подготовка рефератов по темам раздела	Непосредственное, прямое, межличностное, массовое, императивное, диалоговое общение.
4	Тема 6. Общие правила поведенческого этикета и речевого этикета.	1	12	Подготовка рефератов по темам раздела	Этикет приветствия и представления
5	Тема 7. Коммуникация и ее особенности.	1	12	Подготовка рефератов по темам раздела	Содержание и сущность речевого общения. Взаимосвязь жизненного сценария и общения. Построение и анализ личных ролей и жизненного сценария.
6	Тема 10. Понятие конфликта.	1	12	Правила поведения в конфликтах. Практикум по конструктивному решению конфликта	Стратегии поведения в конфликте. Решение конфликта.
<b>Итого:</b>		<b>6</b>	<b>72</b>		

#### 4.3. Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены

#### 4.4. Курсовые работы учебным планом не предусмотрено

#### 4.5. Самостоятельная работа студента (ОК -4)

#### ОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

Раздел дисциплины	№ п/п	Вид СРС	Формы контроля	Трудоемкость, часов
Тема 1	1	Изучение тем теоретического курса, рекомендации и комментарии; рассмотрение конкретных примеров; опорные конспекты; Интернет-ресурсы. практические задания и упражнения по	Самотестирование реферат, круглый стол (дискуссия), кейс-методы	9

		плану: целевая установка, содержание задания, форма представления, время отчётности, критерии оценки; задания для дискуссионного обсуждения.		
Тема 2	2	Изучение тем теоретического курса, рекомендации и комментарии; рассмотрение конкретных примеров; опорные конспекты; Интернет-ресурсы. практические задания и упражнения по плану: целевая установка, содержание задания, форма представления, время отчётности, критерии оценки; задания для дискуссионного обсуждения.	Самотестирование , реферат, круглый стол (дискуссия), кейс-методы	9
Тема 3	3	Изучение тем теоретического курса, рекомендации и комментарии; рассмотрение конкретных примеров; опорные конспекты; Интернет-ресурсы. практические задания и упражнения по плану: целевая установка, содержание задания, форма представления, время отчётности, критерии оценки; задания для дискуссионного обсуждения.	Самотестирование реферат, круглый стол (дискуссия), кейс-методы	9
Тема 4	4	Изучение тем теоретического курса, рекомендации и комментарии; рассмотрение конкретных примеров; опорные конспекты; Интернет-ресурсы. практические задания и упражнения по плану: целевая установка, содержание задания, форма представления, время отчётности, критерии оценки; задания для дискуссионного обсуждения.	Самотестирование реферат, круглый стол (дискуссия), кейс-методы	9
Тема 5	5	Изучение тем теоретического курса, рекомендации и комментарии; рассмотрение конкретных примеров; опорные конспекты; Интернет-ресурсы. практические задания и упражнения по плану: целевая установка, содержание задания, форма представления, время отчётности, критерии оценки; задания для дискуссионного обсуждения.	Самотестирование реферат, круглый стол (дискуссия), кейс-методы	9
Тема 6	6	Изучение тем теоретического курса, рекомендации и комментарии; рассмотрение конкретных примеров; опорные конспекты; Интернет-ресурсы. практические задания и упражнения по плану: целевая установка, содержание задания, форма представления, время отчётности, критерии оценки; задания для дискуссионного обсуждения.	Самотестирование реферат, круглый стол (дискуссия), кейс-методы	9
Тема 7	7	Изучение тем теоретического курса, рекомендации и комментарии; рассмотрение конкретных примеров; опорные конспекты; Интернет-ресурсы. практические задания и упражнения по плану: целевая установка, содержание задания, форма представления, время	Самотестирование реферат, круглый стол (дискуссия), кейс-методы	9

		отчётности, критерии оценки; задания для дискуссионного обсуждения.		
Тема 8	8	Изучение тем теоретического курса, рекомендации и комментарии; рассмотрение конкретных примеров; опорные конспекты; Интернет-ресурсы. практические задания и упражнения по плану: целевая установка, содержание задания, форма представления, время отчётности, критерии оценки; задания для дискуссионного обсуждения.	Самотестирование реферат, круглый стол (дискуссия), кейс-методы	9
Тема 9	9	Изучение тем теоретического курса, рекомендации и комментарии; рассмотрение конкретных примеров; опорные конспекты; Интернет-ресурсы. практические задания и упражнения по плану: целевая установка, содержание задания, форма представления, время отчётности, критерии оценки; задания для дискуссионного обсуждения.	Самотестирование реферат, круглый стол (дискуссия), кейс-методы	9
Тема 10	10	Изучение тем теоретического курса, рекомендации и комментарии; рассмотрение конкретных примеров; опорные конспекты; Интернет-ресурсы. практические задания и упражнения по плану: целевая установка, содержание задания, форма представления, время отчётности, критерии оценки; задания для дискуссионного обсуждения.	Самотестирование реферат, круглый стол (дискуссия), кейс-методы	7
<b>Итого:</b>				<b>88</b>

### ЗАОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

Раздел дисциплины	№ п/п	Вид СРС	Формы контроля	Трудоемкость, часов
Тема 1	1	Изучение тем теоретического курса, рекомендации и комментарии; рассмотрение конкретных примеров; опорные конспекты; Интернет-ресурсы. практические задания и упражнения по плану: целевая установка, содержание задания, форма представления, время отчётности, критерии оценки; задания для дискуссионного обсуждения.	Самотестирование, реферат, круглый стол (дискуссия), кейс-методы	22
Тема 2	2	Изучение тем теоретического курса, рекомендации и комментарии; рассмотрение конкретных примеров; опорные конспекты; Интернет-ресурсы. практические задания и упражнения по плану: целевая установка, содержание задания, форма представления, время отчётности, критерии оценки; задания для дискуссионного обсуждения.	Самотестирование, реферат, круглый стол (дискуссия), кейс-методы	22
Тема 3		Изучение тем теоретического курса, рекомендации и комментарии; рассмотрение конкретных примеров; опорные конспекты; Интернет-ресурсы.	Самотестирование, реферат, круглый стол (дискуссия), кейс-методы	22

		практические задания и упражнения по плану: целевая установка, содержание задания, форма представления, время отчётности, критерии оценки; задания для дискуссионного обсуждения.		
Тема 6		Изучение тем теоретического курса, рекомендации и комментарии; рассмотрение конкретных примеров; опорные конспекты; Интернет-ресурсы. практические задания и упражнения по плану: целевая установка, содержание задания, форма представления, время отчётности, критерии оценки; задания для дискуссионного обсуждения.	Самотестирование, реферат, круглый стол (дискуссия), кейс-методы	22
Тема 7		Изучение тем теоретического курса, рекомендации и комментарии; рассмотрение конкретных примеров; опорные конспекты; Интернет-ресурсы. практические задания и упражнения по плану: целевая установка, содержание задания, форма представления, время отчётности, критерии оценки; задания для дискуссионного обсуждения.	Самотестирование, реферат, круглый стол (дискуссия), кейс-методы	22
Тема 10		Изучение тем теоретического курса, рекомендации и комментарии; рассмотрение конкретных примеров; опорные конспекты; Интернет-ресурсы. практические задания и упражнения по плану: целевая установка, содержание задания, форма представления, время отчётности, критерии оценки; задания для дискуссионного обсуждения.	Самотестирование, реферат, круглый стол (дискуссия), кейс-методы	22
<b>Итого:</b>				<b>132</b>

#### **Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)**

Методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов включают:

- Методические рекомендации по получению, обработке и хранению приобретенной информации
- Методические рекомендации по написанию и проработке конспекта
- Методические рекомендации по написанию реферата
- Методические рекомендации по подготовке к тестам
- Методические рекомендации по подготовке к практическим работам (решение задач)
- Методические рекомендации по подготовке доклада
- Методические рекомендации по подготовке к экзамену

#### **4.6. Примерный перечень рефератов (ОК -4)**

1. Эффекты межличностного восприятия в деловом общении.
2. Невербальные средства коммуникации в деловом общении.
3. Влияние организации пространства на особенности делового общения.
4. Психологические барьеры в деловом общении и их преодоление.
5. Убеждение как способ психологического воздействия в деловом общении.
6. Внушение в деловом общении.
7. Сила личного обаяния в деловом общении.

8. Приемы создания первого благоприятного впечатления в деловом общении.
9. Принуждение как способ психологического воздействия в деловом общении.
10. Манипуляции в деловом общении.
11. Значение умения говорить в деловом общении.
12. Значение умения слушать в деловом общении.
13. Основные приемы психотехники активного слушания в деловом общении.
14. Групповая динамика малой группы.
15. Групповые процессы в малой группе.
16. Феномен конформизма в деловом общении.
17. Лидерство и руководство группой.
18. Типы лидеров в группе.
19. Психологический климат коллектива.
20. Типы взаимоотношений в группе.
21. Психологические приемы эффективного ведения деловой беседы.
22. Психологические приемы эффективного ведения делового телефонного разговора.
23. Эффективные приемы подготовки к деловым переговорам.
24. Психологические приемы эффективного ведения деловых переговоров.
25. Конструктивная и деструктивная критика в деловом общении.
26. Приемы эффективной самопрезентации при публичном выступлении в деловом общении.
27. Приемы эффективного спичрайтерства.
28. Условия и факторы успешного проведения делового совещания.
29. Явление моббинга в деловом общении.
30. Причины конфликтов в организациях.
31. Методы управления конфликтами в организациях.
32. Межличностные методы или стратегии поведения в конфликте.
33. Переговоры как метод разрешения конфликтов.

## **5. Образовательные технологии**

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих **видов организации учебного процесса**:

1. **Лекции** - передача учебной информации от преподавателя к студентам, как правило с использованием компьютерных и технических средств, направленная в основном на приобретение студентами новых теоретических и фактических знаний (пункт 4.1. настоящей РПД).

2. **Практические занятия** - решение конкретных задач на основании теоретических и фактических знаний (пункт 4.2 настоящей РПД)

3. **Самостоятельная работа** – изучение студентами теоретического материала, подготовка к лекциям, лабораторным работам, практическим и семинарским занятиям, оформление конспектов лекций, написание рефератов, отчетов, курсовых работ, проектов, работа в электронной образовательной среде и др. (пункт 4.5 настоящей РПД)

4. **Консультация** - индивидуальное общение преподавателя со студентом, руководство его деятельностью с целью передачи опыта, углубления теоретических и фактических знаний, приобретенных студентом на лекциях, практических занятиях и в результате самостоятельной работы.

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих **видов образовательных технологий**:

1. **Информационные технологии** – обучение в электронной образовательной среде с целью расширения доступа к образовательным ресурсам, увеличения контактного взаимодействия с преподавателем, построения индивидуальных траекторий подготовки и объективного контроля и мониторинга знаний студентов.

2. **Case-study** - анализ реальных проблемных ситуаций, имевших место в соответствующей области профессиональной деятельности, и поиск вариантов лучших решений.

3. **Семинар в форме собеседования** – специальная беседа преподавателя с обучающимся

на темы, связанные с изучаемой дисциплиной и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу (теме, проблеме).

4. **Тестирование** – система стандартных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.

5. **Практическое задание** – задания, позволяющие оценивать и диагностировать знания фактического материала путем выполнения расчетных работ по тематике дисциплины с целью формулирования конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей.

## 6. Фонды оценочных средств: оценочные и методические материалы

### 6.1. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы (представлен в матрице компетенций ниже)

Матрица соотнесения тем/разделов учебной дисциплины/модуля и формируемых в них общекультурных компетенций как механизм выбора образовательных технологий и оценочных средств

#### ОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

Темы, разделы дисциплины	Кол-во часов Л/ПР/СРС/конт роль	Компетенции		$t_{cp}$
		ОК -4	Общее кол-во компетенц ий	
<b>Тема 1.</b> Общение основа человеческого бытия. Понятие делового общения.	2/2/9	+	1	14
<b>Тема 2.</b> Психологические аспекты делового общения Этические нормы взаимоотношений.	2/2/9	+	1	14
<b>Тема 3.</b> Классификация видов общения. Непосредственное, прямое, межличностное, массовое, императивное, диалоговое общение.	4/4/9	+	1	17
<b>Тема 4.</b> Правила повседневного и служебного этикета. Этикет и имидж делового человека.	4/4/9	+	1	17
<b>Тема 5.</b> Понятие о служебном этикете: поведенческом, речевом.	2/2/9	+	1	13
<b>Тема 6.</b> Общие правила поведенческого этикета и речевого этикета. Этикет приветствия и представления	2/2/9	+	1	13
<b>Тема 7.</b> Коммуникация и ее особенности. Содержание и сущность речевого общения.	4/4/9	+	1	17
<b>Тема 8.</b> Морально-этические условия заключения договора.	2/2/9	+	1	13
<b>Тема 9.</b> Этическая основа ведения деловых переговоров.	2/2/9	+	1	13
<b>Тема 10.</b> Понятие конфликта. Стратегии поведения в конфликте. Решение конфликта.	4/4/7		1	15
Трудоемкость формирования компетенций	<b>28/28/88</b>	<b>144</b>		<b>144</b>

## ЗАОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

Темы, разделы дисциплины	Кол-во часов Л/ПР/СРС/конт роль	Компетенции		t <sub>ср</sub>
		ОК -4	Общее кол-во компетенц ий	
<b>Тема 1.</b> Общение основа человеческого бытия. Понятие делового общения.	1/1/22	+	1	24
<b>Тема 2.</b> Психологические аспекты делового общения Этические нормы взаимоотношений.	1/1/22	+	1	24
<b>Тема 3.</b> Классификация видов общения. Непосредственное, прямое, межличностное, массовое, императивное, диалоговое общение.	1/1/22	+	1	24
<b>Тема 4.</b> Общие правила поведенческого этикета и речевого этикета. Этикет приветствия и представления	1/1/22	+	1	24
<b>Тема 5.</b> Коммуникация и ее особенности. Содержание и сущность речевого общения.	1/1/22	+	1	24
<b>Тема 6.</b> Понятие конфликта. Стратегии поведения в конфликте. Решение конфликта.	1/1/22	+	1	24
Трудоемкость формирования компетенций	<b>6/6/132</b>	<b>144</b>		<b>144</b>

### Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

**Текущий контроль** студентов производится в дискретные временные интервалы преподавателем по дисциплине в следующих формах:

- тестирование;
- практическое задание;
- отдельно оцениваются личностные качества студента (аккуратность, исполнительность, инициативность) – работа у доски, своевременная сдача тестов и расчетно-аналитических заданий.

Для всех контрольных мероприятий происходит пересчет рейтинга, в баллы по следующим критериям:

- рейтинг меньше 61% – 0 баллов,
- рейтинг 61-72 % – минимальный балл,
- рейтинг 73-85 % – средний балл
- рейтинг – 86-100% - максимальный балл

**Промежуточная аттестация** по дисциплине «Этика делового общения» проходит в форме экзамена

### Критерии оценки уровня сформированности компетенций

**Контроль и оценка результатов обучения (в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой оценке образовательных достижений обучающихся (БРС))**

#### ОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

Показатели	Кол-во часов	Кол-во тестов, к/р	Баллы	ИТОГО
Входной рейтинг		1	3	3

Посещение	56			
в т.ч. лекции	28			12
практические занятия	28			
Практическая работа		5	6	30
Тест		6	8	48
Итоговая контрольная работа		1	10	10
СРС	88			
<b>ИТОГО</b>	<b>144</b>			<b>100</b>

### ЗАОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

Показатели	Кол-во часов	Кол-во тестов, к/р	Баллы	ИТОГО
Входной рейтинг		1	3	3
Посещение	12			
в т.ч. лекции	6		1	12
практические занятия	6			
Практическая работа		5	6	30
Тест		6	8	48
Итоговая контрольная работа		1	10	10
СРС	132			
<b>ИТОГО</b>	<b>144</b>			<b>100</b>

### Рейтинговая система оценки результатов обучения

Показатели	61-72 % «удовлетворительно»	73-85% «хорошо»	86-100% «отлично»

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

### Примерные контрольные вопросы и задания для текущего контроля (ОК -4)

#### Кейс-методы

**Ситуация 1.** Ваш непосредственный начальник, минуя вас, дает срочное задание вашему подчиненному, который уже занят выполнением другого ответственного задания. Вы и ваш начальник считаете свои задания неотложными.

А. Не оспаривая задания начальника, буду строго придерживаться должностной субординации, предложу подчиненному отложить выполнение текущей работы.

Б. Все зависит от того, насколько для меня авторитетен начальник.

В. Выражу подчиненному свое несогласие с заданием начальника, предупрежу его, что впредь в подобных случаях буду отменять задания, поручаемые ему без согласования со мной.

Г. В интересах дела предложу подчиненному выполнять начатую работу.

#### Ситуация 2

Вы получили одновременно два срочных задания: от непосредственного и вышестоящего начальника. Времени для согласования сроков выполнения заданий нет, необходимо срочно начать работу. Какие вы предпримете действия в первую очередь?

А. Выполню задание того, кого больше уважаю.

Б. Выполню задание, на мой взгляд, наиболее важное.

В. Выполню задание вышестоящего начальника.

Г. Выполню задание своего непосредственного начальника.

#### Ситуация 3

Между двумя вашими подчиненными возник конфликт, который мешает им успеть поработать.

Каждый из них вот делности обращался к Вам с просьбой разобраться и поддержать его позицию.

А. Я должен пресечь конфликт на работе, а разрешить конфликтные взаимоотношения – это их личное дело.

Б. Лучшее всего попросить разобраться в конфликте представителей общественных организаций.

В. Прежде всего лично попытаться разобраться в мотивах конфликта и найти приемлемый для обоих способ примирения.

Г. Выяснить, кто из членов коллектива служит авторитетом для конфликтующих, и попытаться через него воздействовать на этих людей.

#### **Ситуация 4**

В самый напряженный период завершения производственного задания отдел совершил неблаговидный поступок, нарушен трудовая дисциплина, в результате чего работа выполнена без должного качества.

Руководителю отдела виновник неизвестен, однако выявить и наказать его надо.

А. Оставлю выяснение фактов поэтому инциденту до окончания выполнения производственного задания.

Б. Заподозренных в проступке вызову к себе, круто поговорю с каждым с глазу на глаз, предложу назвать виновного.

В. Сообщу случившемуся тем рабочим, которым наиболее доверяю, предложу выяснить конкретных виновных и доложить.

Г. По окончании рабочего дня проведу собрание коллектива, публично потребую выявления виновных и их наказания.

#### **Ситуация 5**

Вам предоставлена возможность выбрать себе заместителя. Имеется несколько кандидатур.

Каждый претендент отличается следующими качествами:

А. Первый стремится, прежде всего, к тому, чтобы наладить доброжелательные товарищеские отношения в коллективе, создать на работе атмосферу взаимного доверия и дружеского расположения, предпочитает избегать конфликтов, что не всеми понимается правильно.

Б. Второй часто предпочитает в интересах дела и тина обострение отношений, «невзирая на лица», отличается повышенным чувством ответственности за порученное дело.

В. Третий работает строго по правилам, всегда аккуратен в выполнении своих должностных обязанностей, требователен к подчиненным.

Г. Четвертый отличается напористостью, личной заинтересованностью в работе, сосредоточен на достижении своей цели, всегда доводит дело до конца, не придает большого значения возможным осложнениям во взаимоотношениях с подчиненными.

#### **Ситуация 6**

К чему вы более склонны, когда случается общаться с сотрудниками или подчиненными в неформальной обстановке – во время отдыха?

А. Вести разговоры, близкие Вам по деловым и профессиональным интересам.

Б. Задавать тон беседе, уточнять мнения по спорным вопросам, отстаивать свою точку зрения, стремиться в чем-то убедить других.

В. Разделять общую тему разговоров, не навязывать свое мнение, поддерживать общую точку зрения, не выделяться своей активностью, а только выслушивать собеседников.

Г. Стремиться не говорить о делах на работе, быть посредником в общении, непринужденным и внимательным к другим.

#### **Ситуация 8**

Подчиненный второй раз не выполнил задание в срок, хотя обещал и давал слово, что подобно случаю больше не повторится. Как бы вы поступили?

А. Дождавшись выполнения задания, сурово поговорю наедине, предупредив в последний раз.

Б. Недождаясь выполнения задания, поговорю с ним о причинах повторного срыва, добьюсь результата, накажу рублем.

В. Посоветуюсь с опытным, авторитетным работником, как поступить нарушителем.

Если такового сотрудника нет, вынесу вопрос о его дисциплинированности на собрание коллектива.

Г. Недождаясь выполнения задания, передам вопрос об оценке поведения сотрудника его коллегам.

В дальнейшем повышу требовательность и контроль за его работой.

### **Примеры тренингов и упражнений (ОК -4)**

#### **Упражнение «Плохо - хорошо»**

Цель: развить умение объективно оценивать ситуацию взаимодействия.

Количество участников: до 25 человек.

Время проведения: 30-40 минут.

Материальное обеспечение: писчая бумага, ручки.

Ход занятия:

Каждый студент получает лист бумаги и ручку.

Педагог предлагает студентам вспомнить проблему, ситуацию, которая их тревожит (например, сдача зачетов, неприятный разговор и т.д.).

Студенты делят листок на две половины. Слева они записывают 10 позиций-аспектов жизненной проблемы, которые имеют негативные последствия для них, справа стороны – 10 позиций, в которых отмечены положительные стороны данной ситуации.

При обсуждении упражнения педагог показывает, что в каждой жизненной ситуации необходимо уметь находить положительные стороны, за счет этого сохранять самообладание и спокойствие.

#### **Упражнение «Три ответа»**

Цель: развить умения определять адекватный способ поведения при взаимодействии.

Количество человек: до 15 студентов.

Время проведения: 30-50 минут.

Ход занятия:

Каждый студент придумывает ситуацию, в которой ему приходится отвечать воображаемому собеседнику. Эту ситуацию он сообщает группе, а потом демонстрирует три варианта ответов. Один из вариантов должен демонстрировать уверенное поведение, второй – агрессивное, напористое, наступательное, третий – неуверенное.

Все три варианта демонстрируются без предварительного предупреждения о том, какой конкретно вариант сейчас будет показан. После показа свои впечатления об услышанном и увиденном варианте ответа сообщает группа.

Каждый из студентов должен поделиться своими догадками по поводу того, какой из трех вариантов прозвучал. Можно раздать карточки с кратко изложенными ситуациями, например:

1. В автобусе проверка билетов. У вас по каким-то причинам билета нет. К вам подходит контролер. Вы говорите ему...

2. Собака вашего соседа испортила ваш половик. Вы звоните в дверь соседа. Он показывается на пороге. Вы говорите ему...

3. Преподаватель задает вам вопрос, который вы прослушали. Вы отвечаете ему...

4. Группа молодых веселых людей в кинотеатре мешает вам громким разговором. Вы обращаетесь к ним...

5. Ваш сосед настаивает на том, чтобы вы переключили телевизор на другую программу, где идет многосерийный фильм (спортивная передача), а вы смотрите то, что нравится вам. Вы говорите ему...

6. Ваш приятель не отдал вам в назначенный срок взятые в долг деньги. Вы говорите...

7. В поликлинике какой-то тип прорывается к врачу вне очереди. Все молчат. Вы говорите...

8. Родители просят сходить вас в магазин. Вы устали. Вы говорите им...

#### **Социально-коммуникативный тренинг «Активный студент»**

Целью является повышение коммуникативной культуры личности:

- развитие способности участников эффективно взаимодействовать с окружающими;
- формирование активной социальной позиции участников и развитие их способности производить значимые изменения в своей жизни и жизни окружающих людей.

**Главная особенность** образовательных программ заключается в том, что его участники **приобретают** в результате обучения не абстрактное теоретическое знание в виде каких-либо рекомендаций и советов, а **новый практический социальный и человеческий опыт.**

*Приобретение собственного опыта является основой процесса познания во время занятий.*

**Обучение участников** образовательных программ проходит в малых группах и на общих сессиях. В малых группах (7-20 человек), при помощи ведущего, участники учатся достигать согласия и находить решение, основанное на консенсусе; изучают метод взаимодействия для достижения согласия. Через творческие занятия и занимательные игры молодые люди получают навыки регулирования конфликтов, выступления перед аудиторией, стратегического планирования. В атмосфере поддержки и взаимопонимания каждый из участников получает возможность попрактиковаться во вновь приобретенных умениях.

**Ведущий группы** (тренер) выступает в роли организатора процесса познания участниками самих себя. Он предлагает ситуации, участие в которых даёт возможность людям через взаимодействие с другими расширить границы сферы общения, выработать стратегии поведения, приобрести и отработать навыки конструктивного межличностного взаимодействия.

### **Примерные тесты (ОК -4)**

#### **Задание 1**

**Вопрос 1. Этика делового общения основывается на знаниях:**

- 1) социологии;
- 2) психологии;
- 3) менеджмента;
- 4) логики;
- 5) всех перечисленных дисциплин.

**Вопрос 2. Что такое общение?**

- 1) разговор двух и более людей;
- 2) спор;
- 3) взаимодействие субъекта и объекта;
- 4) взаимодействие людей с целью обмена информацией;
- 5) совместный отдых.

**Вопрос 3. Какова основная задача делового общения?**

- 1) продуктивное сотрудничество;
- 2) строгое регулирование иерархического соположения управляющего и управляемого;
- 3) налаживание межличностных контактов;
- 4) поиски «нужных» людей для решения производственных вопросов;
- 5) поиски «нужных» людей для решения личных и производственных вопросов.

**Вопрос 4. Какое правило Дейл Карнеги возводит в важнейший закон человеческого поведения?**

- 1) говорите о том, что интересует вашего собеседника.
- 2) внушайте собеседнику сознание его значимости и делайте это искренне;
- 3) поощряйте других говорить о себе;
- 4) искренне интересуйтесь другими людьми;
- 5) улыбайтесь.

**Вопрос 5. Что можно считать характерным отличием американцев?**

- 1) Проявление искренней заинтересованности к проблемам делового партнера;
- 2) они не умеют внимательно слушать;
- 3) Умение улыбаться;
- 4) говорят только о себе;
- 5) среди них много неудачников.

**Задание 2**

**Вопрос 1. Какой человек считает себя намного умнее других?**

- 1) человек несдержанный, постоянно всем недовольный;
- 2) человек веселый, не испытывающий трудности в общении;
- 3) человек некоммуникабельный;
- 4) человек с заниженной самооценкой;
- 5) человек с завышенной самооценкой.

**Вопрос 2. Найдите несоответствующий определению доминантности пункт. Человек, обладающий доминантными качествами, ведет себя по отношению к собеседнику:**

- 1) с позиций превосходства;
- 2) дает переубедить себя, хотя внутренне не согласен;
- 3) отсутствуют сомнения типа «уместно ли это»;
- 4) не принимает возражений; часто перебивает;
- 5) стремится повлиять на собеседника.

**Вопрос 3. Какие из перечисленных пунктов, не соответствуют характеристике психологической ригидности?**

- 1) жизненный оптимизм;
- 2) трудности в принятии самостоятельных решений;
- 3) торопливость речи и манера торопить собеседника с ответом;
- 4) склонны уточнять уже принятые решения;
- 5) стремление к активной деятельности.

**Вопрос 4. Почему затруднено общение с интровертами?**

- 1) стремятся проникнуться проблемами другого;
- 2) их трудно переключить с собственного, внутреннего хода мыслей на диалог;
- 3) они вспыльчивы и порой агрессивны;
- 4) внешне излишне эмоциональны;
- 5) они беззаботны, оптимистичны.

**Вопрос 5. Люди, которым присуще такое коммуникативное качество как экстраверсия:**

- 1) общительны, словоохотливы, беззаботны;
- 2) сдержанны в общении, в жизни застенчивы;
- 3) общительны, но хорошо контролируют свои эмоции;
- 4) трудно переключаются с внутреннего хода мыслей на диалог;
- 5) ответственны в принятии решений.

**Задание 3**

**Вопрос 1. К вербальным средствам общения относятся:**

- 1) жесты;
- 2) позы;
- 3) устная и письменная речь;
- 4) интонации голоса.
- 5) мимика

**Вопрос 2. Чье восприятие образа другого человека более объективно?**

- 1) человека с положительной самооценкой, адаптированного к внешней среде;
- 2) эмоциональной женщины;
- 3) человека авторитарного типа;
- 4) конформной (склонной к приспособленчеству) личности;
- 5) человека с низкой самооценкой.

**Вопрос 3. По утверждению австралийского специалиста А.Пиза, наибольший объем информации от другого человека передается нам с помощью:**

- 1) речи;
- 2) мимики, жестов, позы;
- 3) тона голоса и его интонаций;
- 4) тактильно-мышечных форм;
- 5) вербальных и невербальных средств общения.

**Вопрос 4. Продолжите фразу: «Внешнее проявление твердости - ...»:**

- 1) привычка морщить нос, втянутый подбородок;
- 2) высоко поднятые плечи, неясное и нечеткое произношение;
- 3) прямой открытый взгляд, шаркающая походка;
- 4) откинута назад голова, манера стоять, широко расставив ноги;
- 5) богатая, доброжелательная мимика, прямой открытый взгляд.

**Вопрос 5. Какой из перечисленных факторов может отрицательно повлиять на атмосферу общения при первой встрече?**

- 1) очки с затемненными стеклами;
- 2) располагающий взгляд;
- 3) приветливость;
- 4) доброжелательная улыбка;
- 5) строгий деловой костюм.

**Задание 4**

**Вопрос 1. Что не входит в подготовку к переговорам?**

- 1) выявление области взаимных интересов;
- 2) установление рабочих отношений с партнером;
- 3) установление нерабочих отношений с партнером;
- 4) решение организационных вопросов (повестка дня, место и время встречи);
- 5) нахождение общего подхода и подготовка переговорной позиции.

**Вопрос 2. Какая цветовая гамма помещения создает атмосферу доминирования хозяев и не позволяет гостям чувствовать себя непринужденно?**

- 1) синяя;
- 2) зеленая;
- 3) желтая;
- 4) серая;
- 5) бежевая.

**Вопрос 3. Какое правило не относится к правилам убеждения?**

- 1) убеждение должно быть всесторонним и аргументированным;
- 2) злоупотребление фактами не способствует эффективности воздействия на человека;
- 3) обращайте внимание не только на логичность и доказательность рассуждений;

- 4) обращайтесь внимание на эмоциональность убеждения;
- 5) не пытайтесь «угадать» его контраргументы, проникнуть в стиль мышления.

**Вопрос 4. Что нам мешает слушать собеседника?**

- 1) внимание;
- 2) дружелюбие;
- 3) критичность;
- 4) активность;
- 5) заинтересованность.

**Вопрос 5. При ведении переговоров с иностранными партнерами необходимо:**

- 1) неукоснительно соблюдать традиции и правила поведения страны-партнера;
- 2) соблюдать правила и традиции своей страны;
- 3) соблюдать правила поведения и традиции страны- партнера, если они Вам нравятся;
- 4) обращать внимание только на решение деловых вопросов, даже, если это противоречит этическим нормам;
- 5) придерживаться единых международных норм и правил.

**Задание 5**

**Вопрос 1. Жесты какого типа имеют наибольшую национальную и культурную специфику и значительно разнятся в зависимости от страны?**

- 1) жесты-иллюстраторы;
- 2) жесты-регуляторы;
- 3) жесты-адаптеры;
- 4) жесты-символы;
- 5) жесты-информаторы.

**Вопрос 2. Для чего употребляются жесты-иллюстраторы?**

- 1) для пояснения сказанного словами;
- 2) для указания на окончание беседы;
- 3) для сопровождения наши чувств и эмоций;
- 4) чтобы показать различие в национальной и культурной традициях;
- 5) обратить внимание на индивидуальные особенности человека.

**Вопрос 3. Какой из перечисленных жестов не относится к жестам-регуляторам?**

- 1) приветствие рукопожатие;
- 2) частые кивки головой - для ускорения беседы;
- 3) медленные кивки головой - выказывают заинтересованность в беседе;
- 4) приподнятый вверх указательный палец - желание прервать беседу на данном месте или возразить;
- 5) американский символ «ОК», означающий «всё хорошо».

**Вопрос 4. В перечисленных вариантах найдите тот, который не предполагает употребление жестов-адаптеров?**

- 1) в ситуациях стресса;
- 2) в затруднительных ситуациях;
- 3) для пояснения сказанного;
- 4) служат признаком переживаний;
- 5) признак волнения.

**Вопрос 5. Найдите правильный вариант завершения утверждения «дистанция, на которой разговаривают собеседники ...»**

- 1) очень символична и зависит от многих факторов;
- 2) вообще не имеет значения;
- 3) зависит только от национальных особенностей;
- 4) зависит только от взаимоотношений собеседников
- 5) зависит только от пола собеседников.

**Задание 6**

**Вопрос 1. Какой вид улыбки наиболее уместен в деловом общении?**

- 1) заискивающая;
- 2) адекватная ситуации;
- 3) презрительная.
- 4) ироничная;
- 5) насмешливая.

**Вопрос 2. Что означает контакт глаз собеседников:**

- 1) они боятся друг друга;
- 2) они не доверяют друг другу;
- 3) разговор их мало интересует;
- 4) просьбу не перебивать, ещё не всё сказано;
- 5) доверие собеседников друг другу.

**Вопрос 3. Какой должна быть дистанция в деловом общении, по мнению американцев?**

- 1) 90 см;
- 2) 25 см;
- 3) 1 м 20 см;
- 4) 15 см.
- 5) не имеет значения.

**Вопрос 4. Какое средство невербального общения слушающего поощряет говорящего к продолжению разговора?**

- 1) увеличение дистанции слушающим собеседником;
- 2) очень широкая улыбка;
- 3) постоянное сокращение дистанции во время разговора;
- 4) заинтересованный взгляд с нечастыми кивками головой;
- 5) частый отвод взгляда в сторону.

**Вопрос 5. Равноправие участников деловой встречи, свободный обмен мнениями и взгляд подразумевает беседа:**

- 1) за "Т" - образным столом;
- 2) за круглым столом;
- 3) за прямоугольным столом;
- 4) за журнальным столиком;
- 5) за любым из перечисленных.

**Задание 7**

**Вопрос 1. Какого правила необходимо придерживаться, чтобы избежать ошибок поведения?**

- 1) притворяйтесь, что слушаете;
- 2) не задавайте слишком много вопросов;
- 3) будьте излишне чувствительны к эмоциональным словам;
- 4) всегда давайте советы, даже если вас об этом не просят;
- 5) воздерживайтесь от высказывания своих мыслей.

**Вопрос 2. Какой конфликт называется внутрличностным?**

- 1) столкновение противоположно направленных тенденций во взаимоотношениях людей;
- 2) столкновение противоположно направленных тенденций во взаимоотношениях между группами людей;
- 3) столкновение противоположно направленных тенденций между личностью и группой;
- 4) столкновение противоположно направленных тенденций в психике человека;
- 5) такого вида конфликта не существует.

**Вопрос 3. Какой из перечисленных признаков не относится к признакам конструктивной фазы конфликта?**

- 1) полный уход от предмета обсуждения;
- 2) разногласия не принимают необратимого характера;
- 3) проявляется взаимная неудовлетворенность ходом общения;
- 4) проявляется взаимная неудовлетворенность друг другом;
- 5) оппоненты адекватно оценивают свое состояние и состояние партнера.

**Вопрос 4. Какой принцип для предупреждения конфликтов является определяющим?**

- 1) принцип презумпции порядочности партнера;
- 2) принцип толерантности и альтруизма;
- 3) принцип ненасилия;
- 4) принцип милосердия;
- 5) принцип «справедливости и благородства».

**Вопрос 5. Психологи считают, что конфликты:**

- 1) неестественны в личной сфере;
- 2) неизбежны в деловой сфере;
- 3) естественны и неизбежны в личной сфере;

- 4) неестественны в деловой сфере;
- 5) естественны и неизбежны в деловой и личной сфере.

#### **Задание 8**

**Вопрос 1. Какой принцип делового этикета ограничен климатическими условиями?**

- 1) этичность;
- 2) свобода;
- 3) удобство;
- 4) экономичность;
- 5) эффективность.

**Вопрос 2. Что не является проявлением хороших манер?**

- 1) Скромность;
- 2) Сдержанность;
- 3) Тактичность;
- 4) Громкая речь;
- 5) Умение контролировать свои поступки.

**Вопрос 3. Весьма привлекательные в деловом мире черты:**

- 1) надежность, фундаментальность, стабильность;
- 2) бесцеремонность, расхлябанность;
- 3) невнимание к окружающим, невоспитанность;
- 4) конфликтность;
- 5) подхалимство.

**Вопрос 4. К какому виду этикета относится этикет, предписывающий нормы поведения на улице, в гостях, в театре, в общественных местах?**

- 1) деловому;
- 2) общегражданскому;
- 3) воинскому;
- 4) дипломатическому;
- 5) придворному.

**Вопрос 5. Какое приветствие подчеркивает ваше уважение и добрые чувства к человеку?**

- 1) "Здравствуйте";
- 2) поклон, взмах руки;
- 3) "Здравствуйте, Иван Александрович!", тепло улыбнуться;
- 4) кивок головой;
- 5) "Эй, привет!".

#### **Задание 9**

**Вопрос 1. Входя в комнату, где сидят подчиненные, руководитель:**

- 1) не здоровается ни с кем;
- 2) первым здоровается со всеми;
- 3) первыми здороваются подчиненные, а начальник обменивается со всеми рукопожатиями;
- 4) здоровается первым, сотрудники отвечают, вставая;
- 5) сотрудники здороваются и подают руку первыми.

**Вопрос 2. Посетитель, входя в кабинет в учреждении:**

- 1) не должен стучать в дверь;
- 2) должен постучать в дверь, и не дожидаясь разрешения, войти;
- 3) должен постучать в дверь и подождать разрешения войти;
- 4) должен постучать и подождать, когда хозяин кабинета выйдет и пригласит его войти;
- 5) не должен стучать в дверь, а ждать, когда кто-нибудь выйдет и пригласит его в кабинет.

**Вопрос 3. Деловой этикет в ряде случаев отдает предпочтение женщине. Какая из указанных ситуаций некорректна?**

- 1) Женщина первая протягивает руку для рукопожатия;
- 2) Женщину представляют мужчине, а не наоборот;
- 3) В служебном автомобиле женщина занимает более почетное место и первой садится в автомобиль;
- 4) В служебном помещении женщина вправе принять помощь мужчины при необходимости передвинуть или перенести мебель или какое-либо тяжелое оборудование;
- 5) Мужчина уступает женщине дорогу.

**Вопрос 4. Согласно общим правилам вежливости, первым приветствует (найдите ошибку в утверждении):**

- 1) мужчина - женщину;
- 2) вышестоящий по должности первым приветствует нижестоящего;
- 3) секретарь (женщина) руководителя (мужчину);
- 4) опаздывающий - ожидающего;
- 5) входящий - находящихся в помещении.

**Вопрос 5. Согласно деловому этикету представляют (найдите ошибку в утверждении):**

- 1) мужчину - женщине;
- 2) младшего по возрасту - старшему по возрасту;
- 3) имеющего более низкий должностной статус - имеющему более высокий должностной статус;
- 4) одного сотрудника - группе сотрудников;
- 5) женатого - холостому.

#### **Задание 10**

**Вопрос 1. Что обозначает титул «магнетиций»?**

- 1) Принадлежность членам королевской семьи;
- 2) Принадлежность к иерархии римско-католической церкви;
- 3) Дипломатический статус;
- 4) Руководителя высшего учебного заведения;
- 5) Научное звание.

**Вопрос 2. Выделите недопустимое сочетание:**

- 1) Уважаемый господин директор;
- 2) Господин доцент;
- 3) Госпожа Киселева;
- 4) Миссис Браун;
- 5) Фрау Бользен.

**Вопрос 3. В типовой визитной карточке сотрудника не указывается:**

- 1) Фамилия, имя;
- 2) Должность сотрудника;
- 3) Служебный телефон;
- 4) Название фирмы;
- 5) Домашний адрес сотрудника.

**Вопрос 4. Визитная карточка фирмы не содержит:**

- 1) Полное официальное название фирмы;
- 2) Почтовый адрес;
- 3) Адрес в Интернете;
- 4) Телефоны секретариата;
- 5) Банковские реквизиты.

**Вопрос 5. Надписи в виде кратких символов на визитной карточке принято делать:**

- 1) в правом нижнем углу;
- 2) в левом нижнем углу;
- 3) в правом верхнем углу;
- 4) в левом верхнем углу;
- 5) посередине.

#### **Задание 11**

**Вопрос 1. Что не соответствует характеристике преуспевающих женщин?**

- 1) высокий уровень общей интеллектуальной и физической активности;
- 2) готовность рисковать, напористость, целеустремленность;
- 3) уверенность в себе, спокойная активность;
- 4) неумение достойно реагировать на критику, замечания и даже оскорбления;
- 5) отказ от мелочной опеки подчиненных.

**Вопрос 2. Выделите правило, которого не следует придерживаться критикующему:**

- 1) Иметь достаточно оснований для критики;
- 2) Определиться, стоит ли критиковать публично;
- 3) Начинать критику с похвалы;
- 4) Применять повышенную интонацию речи;
- 5) Применять корректные формы критических замечаний.

**Вопрос 3. В случае если критикующий вас следовал всем этическим нормам, не следует расценивать критические замечания, как:**

- 1) Знак того, что от Вас ожидали большего;
- 2) Повод справедливо посмотреть на собственную работу, служебное поведение и поступки;
- 3) Шанс усовершенствовать свои профессиональные качества;
- 4) Намек начать поиски новой работы;
- 5) Знак того, что Вас не уважают.

**Вопрос 4. Какие фразы уместны в деловом общении?**

- 1) «Возможно я не прав, но давайте обратимся к фактам»;
- 2) «Мне надо, чтобы Вы ...»;
- 3) «Вы не правы и я готов Вам это доказать»;
- 4) «На Вашем месте я бы так не рассуждал...»;
- 5) «Вы плохо выглядите».

**Вопрос 5. Чем надо начинать и заканчивать общение?**

- 1) комплиментом;
- 2) критикой;
- 3) распоряжением;
- 4) оскорблением;
- 5) раздражением.

**Задание 12**

**Вопрос 1. Какая фраза секретарей не вызывает отрицательные эмоции у руководителей?**

- 1) «честно говоря...»;
- 2) «по-моему этим занимается кто-то другой»;
- 3) «этого мне никто не говорил»;
- 4) «Здесь необходимо как следует подумать»;
- 5) «мне это не по силам».

**Вопрос 2. Какое из перечисленных качеств секретаря, может внести сложности во взаимоотношения с руководителем?**

- 1) природженное лидерство;
- 2) профессионализм;
- 3) инициативность;
- 4) умение быть «в тени» своего шефа;
- 5) отсутствие всплесков эмоций.

**Вопрос 3. Каких правил должен придерживаться секретарь при составлении реферата?**

- 1) должен вносить какие-либо сведения от себя;
- 2) вступать в полемику с авторами статей;
- 3) излагать свою точку зрения на изучаемый вопрос;
- 4) избегать повторов, сложных терминов;
- 5) не включать таблицы, схемы, графики.

**Вопрос 4. Из деловых контактов в системе межличностного общения секретаря выберите наиболее частый и важнейший.**

- 1) секретарь - сослуживцы;
- 2) секретарь - руководитель;
- 3) секретарь - посетители;
- 4) телефонный собеседник;
- 5) секретарь - подруга.

**Вопрос 5. Какую форму обращения секретаря-референта к сослуживцам вы выберете?**

- 1) господин + фамилия;
- 2) товарищ + фамилия;
- 3) по имени отчеству;
- 4) по имени;
- 5) по фамилии.

**Задание 13**

**Вопрос 1. Какой пункт следует исключить из правил телефонного общения:**

- 1) отвечая на звонок, представьтесь;
- 2) убедитесь в точности сведений, которые намерены сообщить;
- 3) в начале разговора задать вопросы типа «С кем я разговариваю?», «Что Вам нужно?»;

- 4) отвечать на все звонки;
- 5) не давайте выход отрицательным эмоциям.

**Вопрос 2. Какое из приведенных выражений следует употребить в телефонном разговоре?**

- 1) «я не знаю»;
- 2) «Вы должны...»;
- 3) «Подождите секундочку, я скоро вернусь»;
- 4) «Хороший вопрос... Разрешите, я уточню это для вас»;
- 5) «Это не моя ошибка».

**Вопрос 3. Если вам звонит рассерженный чем-то человек, ваши действия:**

- 1) положите трубку;
- 2) сразу прервете собеседника и укажете ему на тон разговора;
- 3) выслушаете его до конца;
- 4) прервете в подходящем месте вопросом типа: «Чем я могу Вам помочь?»;
- 5) накричите на него в ответ.

**Вопрос 4. Что мешает устранить разногласия с оппонентом?**

- 1) то, что вы не впадаете вбешенство;
- 2) задаете много вопросов;
- 3) слушаете его;
- 4) не позволяете собеседнику высказаться первым;
- 5) избегаете личных оскорблений.

**Вопрос 5. Каких рекомендаций не следует придерживаться для сохранения конфиденциальности информации?**

- 1) проявлять разумную осторожность в разговорах с потенциальными партнерами или клиентами;
- 2) знать, кто и к какой информации или оборудованию имеет доступ;
- 3) если водитель фирмы вдруг заинтересовался конфиденциальным документом, следует твердо и тактично пресечь эту попытку;
- 4) надо быть внимательным к предметам, которые "забывают" посетители приемной;
- 5) оставлять ненадолго посетителей в приемной одних.

**Задание 14**

**Вопрос 1. Какое из правил этикета, указанных ниже, предъявляемых к оформлению приглашений на деловые совещания, содержит ошибку?**

- 1) украшательские элементы текста уместны;
- 2) подписывает приглашение руководитель;
- 3) в тексте приглашения следует указать продолжительность совещания;
- 4) если участник совещания является докладчиком, то это необходимо указать в тексте приглашения;
- 5) текст приглашения включает: название организации, характер совещания, место его проведения.

**Вопрос 2. В назначенное время заранее приглашенных посетителей должен встретить:**

- 1) секретарь у входа в кабинет руководителя;
- 2) руководитель в своем кабинете;
- 3) секретарь и руководитель встречают на рабочих местах;
- 4) встречает секретарь в назначенное время в вестибюле;
- 5) руководитель у входа в учреждение.

**Вопрос 3. Какой напиток не подается к столу на деловых приемах?**

- 1) коньяк;
- 2) аперитив;
- 3) красное вино;
- 4) белое вино;
- 5) пиво.

**Вопрос 4. Какие подарки можно дарить деловым партнерам?**

- 1) галстуки;
- 2) рубашки;
- 3) книги и альбомы репродукций;
- 4) развесные конфеты;
- 5) часы.

**Вопрос 5. С какой целью не следует проводить презентации?**

- 1) Завязать новые деловые связи;
- 2) Укрепить старые партнерские отношения;

- 3) Познакомиться с новой информацией;
- 4) Встретиться с единомышленниками;
- 5) Покритиковать конкурентов.

**Примерные вопросы и задания для промежуточной аттестации**  
**Перечень вопросов к экзамену (ОК -4)**  
**(билет состоит из 2 теоретических вопросов)**

**Тема 1. Природа и сущность деловых отношений**

- 1) Развитие этической мысли.
- 2) Структура этики.
- 3) Происхождение и содержание терминов «этика», «мораль», «нравственность».

**Тема 2. Этика деятельности организации**

- 4) История развития этики как науки.
- 5) Этический кодекс.
- 6) Формы поведения человека в организации.
- 7) Основные принципы этики деловых отношений
- 8) Закономерности межличностных отношений.
- 9) Социальная ответственность организации.
- 10) Методология повышения этического уровня предприятия.

**Тема 3. Этические нормы деятельности руководителя**

- 11) Понятие групповой динамики в коллективной деятельности
- 12) Характер групповой динамики при формировании микроклимата в коллективе.
- 13) Факторы и стадии формирования групповой динамики.

**Тема 4. Деловое общение и управление им**

- 14) Этапы процедуры общения.
- 15) Основы деловой риторики.
- 16) Роль речевого воздействия в деловых отношениях.
- 17) Понятие, основы и особенности вербального, невербального и дистанционного общения.
- 18) Определение визуального контакта.
- 19) Назначение проксематики в невербальном общении.
- 20) Понятие дистанционного общения.
- 21) Тактика управленческих позиций при ведении деловых переговоров.
- 22) Формирование коммуникативной культуры в деловом общении
- 23) Модели коммуникативных сетей.

**Тема 5. Манипуляции в общении**

- 24) Характеристика, виды и формы манипуляций.
- 25) Правила нейтрализации манипуляций.
- 26) Приемы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений.

**Тема 6. Деловые приемы и их виды**

- 27) Роль деловых приемов в развитии и обеспечении эффективности деловых отношений
- 28) Цель и назначение деловых приемов.
- 29) Методика организации.
- 30) Нормы делового этикета в отношении рассылки приглашений и ответа на них.

**Тема 7. Приветствие и представление в деловой среде**

- 31) Правила приветствия в деловой среде.
- 32) Представления и виды титулирования.
- 33) Понятие «визитной карточки». Ее роль в развитии контактов.
- 34) Понятие «дипломатический церемониал». Его назначение, принципы и процедура проведения.

**Тема 8. Критика и ее этические аспекты**

- 35) Функции критики как обязательной составляющей служебной деятельности.
- 36) Этические рекомендации для критикующего и критикуемого.
- 37) Зависимость результативности критики от степени ее этичности

### **6.3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций. Критерии оценки знаний студентов на экзамене.**

Результатом проверки компетенций на разных этапах формирования, полученных студентом в ходе освоения данной дисциплины, является оценка, выставляемая по 5-ти балльной шкале в соответствии со следующими критериями:

#### **Критерии оценки знаний студентов на экзамене**

Оценки «отлично» заслуживает студент, за реализацию всех необходимых компетенций при ответах на вопросы экзаменационного билета: студент показал всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоивший основную и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой. Как правило, оценка «отлично» выставляется студентам, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для приобретаемой профессии, проявившим творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала. Правильно решена задача. Дан верный ответ на тестовый вопрос. Соблюдаются нормы литературной и профессиональной речи, подтвердив своими ответами сформированность компетенций, предусмотренных ФГОС (высокий уровень).

Оценки «хорошо» заслуживает студент обнаруживший полное знание учебно-программного материала, успешно выполняющий предусмотренные в программе задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную в программе. Как правило, оценка «хорошо» выставляется студентам, показавшим систематический характер знаний по дисциплине и способным к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности. Задача решена с несущественными ошибками в расчетах. Дан верный ответ на тестовый вопрос. Студент подтвердил своими ответами сформированность компетенций, предусмотренных ФГОС, на достаточном уровне.

**Оценка «удовлетворительно».** Допускаются нарушения в последовательности изложения. Демонстрируются поверхностные знания вопроса, а имеющиеся практические навыки с трудом позволяют решать конкретные задачи с существенными ошибками в расчетах. На тестовый вопрос дан не верный ответ. Имеются затруднения с выводами. Допускаются нарушения норм литературной и профессиональной речи, демонстрируя тем самым частичную (на среднем уровне) сформированность компетенций, предусмотренных ФГОС.

**Оценка «неудовлетворительно».** Материал излагается непоследовательно, сбивчиво, не представляет определенной системы знаний по программному материалу. На тестовый вопрос дан не верный ответ. Задача решена не верно. Имеются заметные нарушения норм литературной и профессиональной речи, непонимание сущности излагаемых вопросов; неуверенные и неточные ответы на дополнительные вопросы, что демонстрирует несформированность (низкий уровень) у выпускника соответствующих компетенций, предусмотренных ФГОС.

#### **Критерии оценки знаний студентов по результатам тестирования.**

Оценка выполнения тестовых заданий рассчитывается в следующем процентном соотношении:

Шкала оценивания	Показатели
5 («отлично»)	85 – 100 %
4 («хорошо»)	73 – 84 %
3 («удовлетворительно»)	61 – 72 %
2 («неудовлетворительно»)	менее 61 %

Текущее и оперативное тестирование может проводиться преподавателем при аудиторной

и внеаудиторной работе, в том числе на семинарах, практических занятиях/ лабораторных практикумах для выявления уровня освоения учебного материала обучающимся и его готовности к дальнейшему обучению, проверки качества освоения знаний, умений по определенным темам, модулям, разделам дисциплины и выполнения внеаудиторной самостоятельной работы.

Рубежное тестирование проводится по модулю дисциплины (контрольной точке), циклам дисциплин, в соответствии с листом контрольных мероприятий. Целью рубежного тестирования является определение степени освоения обучающимися области знаний и умений (уровня компетентности) в соответствии с программой дисциплины. Результаты тестирования используются преподавателем для формирования комплексной оценки по дисциплине. Рубежное тестирование может проводиться при аудиторной и внеаудиторной работе. Тестирование может проводиться в письменной и (или) компьютерной формах.

**Критерии оценки знаний студентов по результатам написания и защиты (реферата, конспекта, доклада).**

1. Идентификация ключевых проблем;
2. Анализ ключевых проблем;
3. Аргументация предлагаемых вариантов эффективного разрешения выявленных проблем;
4. Выполнение задания с опорой на изученный материал и дополнительные источники;
5. Оформление письменной работы;
6. Представление работы, если по работе предполагается выступление (защита)

При работе с установленной дифференцированной оценкой необходимо руководствоваться следующей шкалой:

Шкала оценивания	Показатели
5 («отлично»)	90 – 100 % критериев к данной работе
4 («хорошо»)	71 – 84 % критериев к данной работе
3 («удовлетворительно»)	60 – 70 % критериев к данной работе
2 («неудовлетворительно»)	менее 59 % критериев к данной работе

**Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

По дисциплине «Этика делового общения» рабочим учебным планом предусмотрены следующие виды учебных занятий: лекции, практические, самостоятельная работа студентов.

Практические занятия являются логическим продолжением изучения той или иной темы дисциплины. Поэтому при подготовке к ним важно повторить теоретический материал по теме занятия, используя материалы лекций, рекомендуемые учебники и учебные пособия, нормативно-правовые документы, которые можно найти в правовой консультационной системе «Консультант плюс». Без такой целенаправленной самостоятельной работы студентам затруднительно выполнять практические задания, решать ситуационные задачи на практических занятиях, ориентированных на применение знаний нормативно-правовых документов по бухгалтерскому учету.

Непременным условием успешной учебной деятельности студентов является не только активная работа в аудитории, но и целенаправленная самостоятельная работа, предусмотренная учебным планом. Она призвана способствовать более глубокому усвоению изучаемой дисциплины, формировать навыки информационно-эвристической и аналитической работы, а также ориентировать студентов на умение применять теоретические знания на практике. В ходе самостоятельной работы студентам важно выработать навыки самостоятельного поиска источников информации, умелого их использования при доработке конспектов лекций, подготовке к семинарским и практическим занятиям и постепенно перейти от деятельности, выполняемой под руководством преподавателя, к деятельности, организуемой самостоятельно, к полной замене контроля со стороны преподавателя самоконтролем.

Самостоятельная работа студентов должна носить систематический характер.

Проработка учебного материала после проведенных лекционных занятий осуществляется по конспектам лекций с привлечением учебной и научной литературы, нормативных документов в соответствии со списком рекомендованной литературы к каждой изучаемой теме.

Первый шаг в самостоятельной работе студентов: после лекционного занятия в этот же день изучить конспект лекции и осмыслить прочитанное, выделить места, вызывающие дополнительные

вопросы. Затем, обратившись к перечню рекомендованной, основной и дополнительной литературы по данной теме, дополнить конспект лекции, сделать необходимые выписки из нормативных документов; с помощью опорных конспектов разобраться в примерах, приведенных в учебниках. В результате такой работы должно сложиться понимание основных вопросов темы.

Правильно и своевременно выполненная самостоятельная работа способствует развитию рациональных приемов познавательной деятельности в процессе изучения дисциплины «Этика делового общения». В последующем, на практических занятиях, происходит углубление и расширение знаний, полученных на лекциях и в процессе самостоятельной работы, выясняются и все неясные вопросы. Самостоятельная работа не ограничивается только подготовкой к практическим занятиям. Она может продолжаться и в после их проведения. В этом случае она нацелена на более глубокое освоение учебной дисциплины «Этика делового общения» сверх учебной программы.

## **7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)**

### **7.1. Перечень рекомендуемой литературы Основная литература:**

1. Иванова, И. С. Этика делового общения : учебное пособие / И.С. Иванова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 168 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/2086. - ISBN 978-5-16-100057-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1069147>
2. Психология и этика делового общения: учебник для студентов вузов / Под ред. В.Н. Лавриненко. — 5-е изд., перераб. и доп. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 415 с— (Серия «Золотой фонд российских учебников»). - ISBN 978-5-238-01050-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1028559>
3. Титова Л.Г. Деловое общение: Учеб.пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления Учебное пособие / Титова Л.Г. – М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2019. - 271 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс; Режим доступа <http://www.znanium.com>]. — (Высшее образование:Бакалавриат) ISBN 978-5-238-00919-3
4. Деловое общение: Учебное пособие / Деревянкин Е.В., - 2-е изд., стер. - М.:Флинта, Изд-во Урал. ун-та, 2017. - 48 с. ISBN 978-5-9765-3088-1+ Доп. материалы [Электронный ресурс; Режим доступа <http://www.znanium.com>].

### **Дополнительная литература**

1. Кошечкина, И. П. Профессиональная этика и психология делового общения : учебное пособие / И.П. Кошечкина, А.А. Канке. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2020. — 304 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0739-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1145958>
2. Кузнецов И.Н. Деловое общение. Деловой этикет: Учебное пособие для студентов вузов / Кузнецов И.Н. - М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2019. - 431 с. [Электронный ресурс; Режим доступа <http://www.znanium.com>].: 60x90 1/16 ISBN 978-5-238-01337-4
3. Деловое общение / Кузнецов И.Н., - 7-е изд., пересм. - М.:Дашков и К, 2018. - 528 с.: ISBN 978-5-394-02951-6 [Электронный ресурс; Режим доступа <http://www.znanium.com>].

### **7.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

#### **Интернет ресурсы**

1. <http://venec.ulstu.ru/lib/v9/Uzerina.pdf>. Этика деловых отношений
2. <http://www.mevriz.ru> портал журнала «Менеджмент в России и за рубежом»;
3. <http://www.cfin.ru> портал «Корпоративный менеджмент»

#### **Электронные библиотечные ресурсы:**

1. Электронно-библиотечная система ГидроМетеоОнлайн- <http://elib.rshu.ru/>

2. Информация электронной библиотечной системы <http://znanium.com/>
3. Электронный каталог библиотеки РГГМУ [http://lib.rshu.ru/jirbis2/index.php?option=com\\_irbis&view=irbis&Itemid=108](http://lib.rshu.ru/jirbis2/index.php?option=com_irbis&view=irbis&Itemid=108)
4. Издательство ЮРАЙТ <https://biblio-online.ru/>

#### **Современные профессиональные базы данных**

1. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU <https://elibrary.ru/defaultx.asp>
2. Федеральная государственная информационная система Национальная электронная библиотека (НЭБ). <https://rusneb.ru/>
3. Мультидисциплинарная реферативная и наукометрическая база данных Scopus компании Elsevier <https://www.scopus.com/search/form.uri?display=basic#basic>
4. Политематическая реферативно-библиографическая и наукометрическая (библиометрическая) база данных Web of Science компании Clarivate Analytics [http://apps.webofknowledge.com/WOS\\_GeneralSearch\\_input.do?product=WOS&search\\_mod e=GeneralSearch&SID=F4DWwm8nvgkneH3Gu7t&preferencesSaved=](http://apps.webofknowledge.com/WOS_GeneralSearch_input.do?product=WOS&search_mod e=GeneralSearch&SID=F4DWwm8nvgkneH3Gu7t&preferencesSaved=)

### **7.3. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)**

#### **Программное обеспечение:**

1. Операционная система WindowsXP, MicrosoftOffice 2007
2. Программы электронных таблиц Excel
3. Текстовый редактор Word
4. Программа для создания презентаций PowerPoint
5. Программа распознавания текста FineReader

#### **Информационные справочные системы:**

1. Консультант Плюс.

### **8. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)**

Лекционные аудитории оборудованы видеопроекционным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном, персональным компьютером с выходом в сеть Интернет; помещения для проведения семинарских и практических занятий оборудованы учебной мебелью; библиотека имеет рабочие места для студентов; компьютерные классы оснащены видеопроекционным оборудованием, средствами звуковоспроизведения, экраном, персональными компьютерами с выходом в сеть Интернет.

### **9. Особенности освоения дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей

психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

При определении формы проведения занятий с обучающимся-инвалидом учитываются рекомендации, содержащиеся в индивидуальной программе реабилитации инвалида, относительно рекомендованных условий и видов труда.

При необходимости для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья создаются специальные рабочие места с учетом нарушенных функций и ограничений жизнедеятельности.

## Аннотация рабочей программы «Этика делового общения»

Дисциплина «Этика делового общения» является дисциплиной вариативной части блока 1 рабочего учебного плана бакалавров по направлению по направлению 38.03.01 «Экономика» профиль подготовки «Экономика предприятий и организаций».

Одно из важнейших условий успеха в бизнесе – создание в глазах потенциального партнера имиджа человека, умеющего вести себя в ситуациях делового общения, владеющего методикой ведения деловой беседы, деловых переговоров, служебного телефонного разговора, освоившего невербальные средства общения. Данная дисциплина помогает созданию такого имиджа, учит устанавливать и поддерживать контакт между людьми, связанными интересами дела.

При изучении дисциплины предусмотрены лекционные и практические занятия. На лекциях в краткой и обобщенной форме излагаются основные вопросы разделов дисциплины. На практических занятиях студенты отрабатывают умения и навыки поведения в ситуациях делового общения. Дисциплина нацелена на формирование общекультурных компетенций ОК-4, компетенций выпускника.

### Содержание дисциплины:

Тема 1. Общение основа человеческого бытия.

Понятие делового общения.

Тема 2. Психологические аспекты делового общения

Этические нормы взаимоотношений.

Тема 3. Классификация видов общения.

Непосредственное, прямое, межличностное, массовое, императивное, диалоговое общение.

Тема 4. Правила повседневного и служебного этикета. Этикет и имидж делового человека.

Тема 5. Понятие о служебном этикете: поведенческом, речевом.

Тема 6. Общие правила поведенческого этикета и речевого этикета. Этикет приветствия и представления

Тема 7. Коммуникация и ее особенности. Содержание и сущность речевого общения.

Тема 8. Морально-этические условия заключения договора.

Тема 9. Этическая основа ведения деловых переговоров.

Тема 10. Понятие конфликта. Стратегии поведения в конфликте. Решение конфликта.

Преподавание дисциплины предусматривает следующие формы организации учебного процесса: лекции, практические занятия, самостоятельная работа студента, консультации.

Программой дисциплины предусмотрены следующие виды контроля/аттестации: текущий контроль успеваемости в форме тестирования и промежуточная аттестация в форме экзамена.

**Общая трудоемкость освоения дисциплины для очной формы обучения составляет 4 зачетные единицы, 144 часа.**

Контактная работа на очной форме составляет 56 часов: 28 – лекции, 28 – практические. На самостоятельную работу приходится 88 часов.

**Общая трудоемкость освоения дисциплины для заочной формы обучения составляет 4 зачетных единицы, 144 часа.**

Контактная работа на заочной форме составляет 12 часов: 6 – лекции, 6 – практические. На самостоятельную работу приходится 132 часа