

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:

ФИО: Ашмарина Наталья

Должность: Ректор ФГБОУ ВО «Самарский государственный экономический университет»

Дата подписания: 01.02.2021 09:39:03

Уникальный программный ключ:

59650034d6e3a6baac49b7bd0f8e79fea1433ff3e82f1fc7e9279a031181baba

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Самарский государственный экономический университет»

Институт менеджмента

Кафедра Маркетинга, логистики и рекламы

УТВЕРЖДЕНО

Ученым советом Университета

(протокол № 10 от 29 апреля 2020 г.)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Наименование дисциплины	Б1.В.08 Этика делового общения
Основная профессиональная образовательная программа	Направление 38.03.02 МЕНЕДЖМЕНТ программа "Маркетинг"

Методический отдел УМУ
« 23 » 03 20 20 г.
Ашмарина / *Ашмарина*

Научная библиотека СГЭУ
« 23 » 03 20 20 г.
Ашмарина / *Ашмарина*

Рассмотрено к утверждению
на заседании кафедры Маркетинга, логистики и
рекламы

(протокол № 7 от 28.02.2020г.)

Зав. кафедрой *Л.А. Сосунова* / Л.А. Сосунова/

Квалификация (степень) выпускника бакалавр

Содержание (рабочая программа)

Стр.

- 1 Место дисциплины в структуре ОП
- 2 Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе
- 3 Объем и виды учебной работы
- 4 Содержание дисциплины
- 5 Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины
- 6 Фонд оценочных средств по дисциплине

Целью изучения дисциплины является формирование результатов обучения, обеспечивающих достижение планируемых результатов освоения образовательной программы.

1. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина Этика делового общения входит в вариативную часть (дисциплина по выбору) блока Б1. Дисциплины (модули)

Предшествующие дисциплины по связям компетенций: Деловые коммуникации, Основы логистики, Управление проектами, Маркетинг закупок

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе

Изучение дисциплины Этика делового общения в образовательной программе направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

Общепрофессиональные компетенции (ОПК):

ОПК-4 - способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
ОПК-4	Знать	Уметь	Владеть (иметь навыки)
	ОПК4з1: основные принципы ведения переговоров, совещаний, публичных выступлений, электронных коммуникаций в процессе профессиональной деятельности; функции и виды организационных коммуникаций; сущность и содержание двустороннего коммуникационного процесса	ОПК4у1: проводить анализ коммуникационных процессов и выявлять возможности их улучшения, формировать и поддерживать эффективные деловые и межличностные коммуникации	ОПК4в1: навыками выстраивания эффективных деловых коммуникаций составления презентаций; проведения деловых публичных выступлений, переговоров, совещаний; ведения деловой переписки и осуществления электронных коммуникаций в типовых ситуациях
	ОПК4з2: требования ведения деловой переписки, факторы, определяющие эффективность коммуникаций; основные барьеры коммуникаций и их влияние на эффективность коммуникационного процесса	ОПК4у2: определять психологические проблемы и учитывать индивидуальные особенности в деловом общении; правильно выбирать форму делового общения применительно к конкретной ситуации с учетом этических принципов	ОПК4в2: способностью осуществлять эффективные деловые коммуникации: публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловую переписку, электронные коммуникации в ситуациях повышенной сложности, а также в нестандартных и непредвиденных ситуациях, создавая при этом новые правила и алгоритмы действий

Профессиональные компетенции (ПК):

ПК-12 - умением организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления)

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	Знать	Уметь	Владеть (иметь навыки)
ПК-12	ПК12з1: принципы сбора, классификации, обработки и использования информации, основы исследовательской и аналитической деятельности в этой области	ПК12у1: организовывать переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации при реализации проектов; осуществить сбор, анализ и обработку данных, необходимых для решения управленческих задач	ПК12в1: навыками публичной речи, аргументации, ведения дискуссии; методами сбора необходимого объема информации для расширения внешних связей организации
	ПК12з2: системы сбора информации для расширения внешних связей и обмена опытом; основные этапы развития предприятий	ПК12у2: анализировать коммуникационные процессы в организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления) и разрабатывать предложения по повышению их эффективности	ПК12в2: навыками проведения переговоров с экономическими службами предприятий для сбора необходимой информации для расширения внешних связей, обмена опытом при реализации проектов и принятия управленческих решений, направленных на развитие организации

3. Объем и виды учебной работы

Учебным планом предусматриваются следующие виды учебной работы по дисциплине:

Очная форма обучения

Виды учебной работы	Всего час/ з.е.
	Сем 6
Контактная работа, в том числе:	37.15/1.03
Занятия лекционного типа	18/0.5
Занятия семинарского типа	18/0.5
Индивидуальная контактная работа (ИКР)	0.15/0
Групповая контактная работа (ГКР)	1/0.03
Самостоятельная работа, в том числе:	25.85/0.72
Промежуточная аттестация	9/0.25
Вид промежуточной аттестации:	
Зачет	Зач
Общая трудоемкость (объем части образовательной программы): Часы	72
Зачетные единицы	2

заочная форма

Виды учебной работы	Всего час/ з.е.
	Сем 7

Контактная работа, в том числе:	9.15/0.25
Занятия лекционного типа	4/0.11
Занятия семинарского типа	4/0.11
Индивидуальная контактная работа (ИКР)	0.15/0
Групповая контактная работа (ГКР)	1/0.03
Самостоятельная работа, в том числе:	59.85/1.66
Промежуточная аттестация	3/0.08
Вид промежуточной аттестации:	
Зачет	Зач
Общая трудоемкость (объем части образовательной программы): Часы	72
Зачетные единицы	2

4. Содержание дисциплины

4.1. Разделы, темы дисциплины и виды занятий:

Тематический план дисциплины Этика делового общения представлен в таблице.

Разделы, темы дисциплины и виды занятий Очная форма обучения

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контактная работа				Самостоятельная работа	Планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по образовательной программе
		Лекции	Занятия семинарского типа	ИКР	ГКР		
			Практич. занятия				
1.	Этика и виды делового общения	8	8			12,85	ОПК4з1, ОПК4з2, ОПК4у1, ОПК4у2, ОПК4в1, ОПК4в2, ПК12з1, ПК12з2, ПК12у1, ПК12у2, ПК12в1, ПК12в2
2.	Конфликты и манипулирование в деловом общении	10	10			13,00	ОПК4з1, ОПК4з2, ОПК4у1, ОПК4у2, ОПК4в1, ОПК4в2, ПК12з1, ПК12з2, ПК12у1, ПК12у2, ПК12в1, ПК12в2
	Контроль	7					
	Итого	18	18	0.15	1	25.85	

заочная форма

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контактная работа				Самостоятельная работа	Планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по образовательной
		Лекции	Занятия семинарского типа	ИКР	ГКР		
			Практич. занятия				

							программе
1.	Этика и виды делового общения	2	2			30	ОПК4з1, ОПК4з2, ОПК4у1, ОПК4у2, ОПК4в1, ОПК4в2, ПК12з1, ПК12з2, ПК12у1, ПК12у2, ПК12в1, ПК12в2
2.	Конфликты и манипулирование в деловом общении	2	2			29,85	ОПК4з1, ОПК4з2, ОПК4у1, ОПК4у2, ОПК4в1, ОПК4в2, ПК12з1, ПК12з2, ПК12у1, ПК12у2, ПК12в1, ПК12в2
Контроль					3		
Итого		4	4	0.15	1	59.85	

4.2 Содержание разделов и тем

4.2.1 Контактная работа

Тематика занятий лекционного типа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид занятия лекционного типа*	Тематика занятия лекционного типа
1.	Этика и виды делового общения	лекция	Этика и мораль в деловом общении
		лекция	Вербальное общение
		лекция	Невербальное общение
		лекция	Дистанционное общение
2.	Конфликты и манипулирование в деловом общении	лекция	Конфликты и пути их разрешения
		лекция	Манипулирование в деловом общении
		лекция	Деловое общение в рабочей группе

*лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся

Тематика занятий семинарского типа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид занятия семинарского типа**	Тематика занятия семинарского типа
1.	Этика и виды делового общения	практическое занятие	Этика и мораль в деловом общении
		практическое занятие	Вербальное общение
		практическое занятие	Невербальное общение
		практическое занятие	Дистанционное общение
2.	Конфликты и манипулирование в деловом общении	практическое занятие	Конфликты и пути их разрешения
		практическое занятие	Манипулирование в деловом общении

		практическое занятие	Деловое общение в рабочей группе
--	--	----------------------	----------------------------------

** семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия

Иная контактная работа

При проведении учебных занятий СГЭУ обеспечивает развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплин (модулей) в форме курсов, составленных на основе результатов научных исследований, проводимых организацией, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Формы и методы проведения иной контактной работы приведены в Методических указаниях по основной профессиональной образовательной программе.

4.2.2 Самостоятельная работа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид самостоятельной работы ***
1.	Этика и виды делового общения	- подготовка доклада - подготовка электронной презентации - тестирование
2.	Конфликты и манипулирование в деловом общении	- подготовка доклада- подготовка электронной презентации - тестирование

*** самостоятельная работа в семестре, написание курсовых работ, докладов, выполнение контрольных работ

5. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Литература:

Основная литература

1. Лавриненко, В. Н. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для академического бакалавриата / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — 7-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 408 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-01353-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/43174>

Дополнительная литература

1. Бороздина, Г. В. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для академического бакалавриата / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 463 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-01527-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/431163>

Литература для самостоятельного изучения

1. Виговская, М.Е. Психология делового общения: Учебное пособие для бакалавров / М.Е. Виговская, А.В. Лисевич. - М.: Дашков и К, 2016. - 140 с.

5.2. Перечень лицензионного программного обеспечения

1. Microsoft Windows 10 Education / Microsoft Windows 7 / Windows Vista Business
2. Office 365 ProPlus, Microsoft Office 2019, Microsoft Office 2016 Professional Plus (Word, Excel, Access, PowerPoint, Outlook, OneNote, Publisher) / Microsoft Office 2007 (Word, Excel, Access, PowerPoint)

5.3 Современные профессиональные базы данных, к которым обеспечивается доступ обучающихся

1. Профессиональная база данных «Информационные системы Министерства экономического развития Российской Федерации в сети Интернет» (Портал «Официальная Россия» -

<http://www.gov.ru/>)

2. Профессиональная база данных «Финансово-экономические показатели Российской Федерации» (Официальный сайт Министерства финансов РФ - <https://www.minfin.ru/ru/>)

3. Профессиональная база данных «Официальная статистика» (Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики - <http://www.gks.ru/>)

5.4. Информационно-справочные системы, к которым обеспечивается доступ обучающихся

1. справочно-правовая система «Консультант Плюс»
2. справочно-правовая система «ГАРАНТ-Максимум»

5.5. Специальные помещения

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран
Учебные аудитории для проведения практических занятий (занятий семинарского типа)	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Помещения для самостоятельной работы	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Помещения для хранения и профилактического обслуживания оборудования	Комплекты специализированной мебели для хранения оборудования

Для проведения занятий лекционного типа используются демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия в виде презентационных материалов, обеспечивающих тематические иллюстрации.

6. Фонд оценочных средств по дисциплине Этика делового общения:

6.1. Контрольные мероприятия по дисциплине

Вид контроля	Форма контроля	Отметить нужное знаком « + »
Текущий контроль	Оценка докладов	+

	Устный/письменный опрос	+
	Тестирование	+
	Практические задачи	+
	Оценка контрольных работ (для заочной формы обучения)	+
Промежуточный контроль	Зачет	+

Порядок проведения мероприятий текущего и промежуточного контроля определяется Методическими указаниями по основной профессиональной образовательной программе высшего образования, утвержденными Ученым советом ФГБОУ ВО СГЭУ №10 от 29.04.2020г.

6.2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе

Общепрофессиональные компетенции (ОПК):

ОПК-4 - способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	Знать	Уметь	Владеть (иметь навыки)
Пороговый	ОПК4з1: основные принципы ведения переговоров, совещаний, публичных выступлений, электронных коммуникаций в процессе профессиональной деятельности; функции и виды организационных коммуникаций; сущность и содержание двустороннего коммуникационного процесса	ОПК4у1: проводить анализ коммуникационных процессов и выявлять возможности их улучшения, формировать и поддерживать эффективные деловые и межличностные коммуникации	ОПК4в1: навыками выстраивания эффективных деловых коммуникаций составления презентаций; проведения деловых публичных выступлений, переговоров, совещаний; ведения деловой переписки и осуществления электронных коммуникаций в типовых ситуациях
Повышенный	ОПК4з2: требования ведения деловой переписки, факторы, определяющие эффективность коммуникаций; основные барьеры коммуникаций и их влияние на эффективность коммуникационного процесса	ОПК4у2: определять психологические проблемы и учитывать индивидуальные особенности в деловом общении; правильно выбирать форму делового общения применительно к конкретной ситуации с учетом этических принципов	ОПК4в2: способностью осуществлять эффективные деловые коммуникации: публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловую переписку, электронные коммуникации в ситуациях повышенной сложности, а также в нестандартных и непредвиденных ситуациях, создавая при этом новые правила и алгоритмы действий

Профессиональные компетенции (ПК):

ПК-12 - умением организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа

государственного или муниципального управления)

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	Знать	Уметь	Владеть (иметь навыки)
Пороговый	ПК12з1: принципы сбора, классификации, обработки и использования информации, основы исследовательской и аналитической деятельности в этой области	ПК12у1: организовывать переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации при реализации проектов; осуществить сбор, анализ и обработку данных, необходимых для решения управленческих задач	ПК12в1: навыками публичной речи, аргументации, ведения дискуссии; методами сбора необходимого объема информации для расширения внешних связей организации
Повышенный	ПК12з2: системы сбора информации для расширения внешних связей и обмена опытом; основные этапы развития предприятий	ПК12у2: анализировать коммуникационные процессы в организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления) и разрабатывать предложения по повышению их эффективности	ПК12в2: навыками проведения переговоров с экономическими службами предприятий для сбора необходимой информации для расширения внешних связей, обмена опытом при реализации проектов и принятия управленческих решений, направленных на развитие организации

6.3. Паспорт оценочных материалов

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контролируемые планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по программе	Вид контроля/используемые оценочные средства	
			Текущий	Промежуточный
1.	Этика и виды делового общения	ОПК4з1, ОПК4з2, ОПК4у1, ОПК4у2, ОПК4в1, ОПК4в2, ПК12з1, ПК12з2, ПК12у1, ПК12у2, ПК12в1, ПК12в2	Тестирование Оценка контрольных работ (для заочной формы обучения)	Зачет
2.	Конфликт и манипулирование в деловом общении	ОПК4з1, ОПК4з2, ОПК4у1, ОПК4у2, ОПК4в1, ОПК4в2, ПК12з1, ПК12з2, ПК12у1, ПК12у2, ПК12в1, ПК12в2	Тестирование Оценка контрольных работ (для заочной формы обучения)	Зачет

6.4. Оценочные материалы для текущего контроля

Примерная тематика докладов

Раздел дисциплины	Темы
-------------------	------

Этика и виды делового общения	<ol style="list-style-type: none"> 1. Структура этики делового общения. 2. Корпоративный этический кодекс. Структура и функции. 3. Морально– психологический климат организации. 4. Сплоченность рабочей группы. Факторы сплоченности. 5. Этические принципы поведения человека в группе. 6. Правила преподнесения подарков в деловом общении.
Конфликт и манипулирование в деловом общении	<ol style="list-style-type: none"> 1. Лидерство и руководство в рабочей группе. 2. Имидж делового человека. 3. Виды деловых приемов и порядок их проведения. 4. Нравственные принципы взаимоотношения руководителя и подчиненного. 5. Стили руководства.

Вопросы для устного/письменного опроса

Раздел дисциплины	Вопросы
Этика и виды делового общения	<ol style="list-style-type: none"> 1. Понятие, виды, функции и цели общения. 2. Основные средства общения. 3. Место делового общения среди других видов общения. Специфика и стили делового общения. 4. Виды и уровни общения. Этапы процесса делового общения. 5. Роль эффекта восприятия в деловом общении. 6. Общение как коммуникация. Структура, основные функции и виды коммуникаций. 7. Интерактивная сторона общения, то есть общение как взаимодействие. 8. Понятие деловой риторики. Принципы речевого воздействия. 9. Основные принципы взаимодействия сторон и характеристики речевого поведения. 10. Использование средств выразительности деловой речи. 11. Основные системы невербального общения: визуальная система, акустическая система, тактильная система, ольфакторная система. 12. Факторы, влияющие на невербальное общение. Классификация невербальных средств общения. 13. Деловая беседа, деловые совещания и собрания. Этапы проведения, цели и задачи. 14. Пресс-конференция как форма делового общения. Особенности презентаций. 15. Психологические особенности деловой дискуссии, полемики и спора. 16. Основные приемы воздействия в споре. Правила конструктивной критики. 17. Специфика дистанционного общения. Преимущества и недостатки неличного общения. 18. Цели речевого воздействия в процессе общения. 19. Основные механизмы воздействия: заражение, внушение, подражание. Средства и методы воздействия.
Конфликт и манипулирование в деловом общении	<ol style="list-style-type: none"> 20. Значение манипуляции в общении. Основные характеристики манипуляции. 21. Основные приемы манипуляций. Правила нейтрализации манипуляций. 22. Понятие конфликтов и причины их возникновения. Признаки и функции конфликтов.

	<p>23. Динамика развития конфликта и критерии его оценки.</p> <p>24. Типология конфликтов и их основные характеристики. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.</p> <p>25. Стили управления конфликтными ситуациями. Преодоление конфликтов</p> <p>26. Ролевое поведение личности в процессе общения. Микро- и макросреда личности. .</p> <p>22. Классификации психотипов личностей: по темпераменту, по расположенности к общению, по эмоциональности.</p> <p>28. Межличностные отношения в коллективе. Факторы, влияющие на взаимоотношения внутри коллектива.</p> <p>29. Проблема лидерства в коллективе. Роль руководителя в становлении коллектива.</p> <p>30. Понятие этики и этикета в деловом общении. Развитие делового этикета в России.</p> <p>31. Поведение делового человека в общественных местах. Выбор модели поведения.</p> <p>32. Особенности делового общения с иностранными партнерами. Традиции и черты национального характера.</p> <p>33. Понятие имиджа и история его возникновения. Составляющие имиджа.</p> <p>34. Внешний вид делового человека, служебный этикет и внутрикорпоративная культура.</p> <p>35. Подарки и сувениры: их выбор и цели дарения. Влияние подарков и сувениров на взаимоотношения партнеров.</p> <p>36. Искусство комплимента. Отличие комплимента от лести.</p>
--	---

Задания для тестирования по дисциплине для оценки сформированности компетенций (min 20, max 50 + ссылку на ЭИОС с тестами)

1. **В едином процессе общения выделяют ... стороны:**

- a) Две
- b) Четыре
- c) Три
- d) Нет правильного варианта ответа

2. **К психолого-дидактическим принципам речевого воздействия не**

относится:

- a) Принцип ассоциативности
- b) Принцип экстенсивности
- c) Принцип экспрессивности
- d) Принцип доступности

3. **Невербальное общение – это:**

- a) общение посредством неречевых знаковых систем
- b) общение посредством цифровых систем
- c) общение с помощью голоса
- d) общение посредством мыслительных процессов

4. **Не существует следующего способа представления информации:**

- a) Нарисованный
- b) Устный
- c) Графический
- d) Электронный

5. **В деловой этике осознание ценности личности своего партнера или подчиненного, умение придерживаться в общении с ним этических норм не предполагает наличие:**

- a) простоты и общительности
- b) свободы и справедливости
- c) честности и отзывчивости

d) напряженности и решительности

6. Наиболее применяемыми техниками активной антиманипулятивной защиты в технологиях делового общения являются:

a) целенаправленная психологическая атака на манипулятора

b) преобразование адресатом вербальных и невербальных сигналов, получаемых от манипулятора

c) использование партнером-адресатом психотехнических приемов встречной манипуляции — контрманипулятивной защиты

d) все ответы верны

7. Служебные взаимоотношения – это:

a) Совокупность моральных принципов, характеризующих поведение человека в обществе.

b) Совокупность нравственных принципов, характеризующих должностное поведение сотрудников организации.

c) Совокупность духовных принципов, характеризующих поведение человека в общей группе.

d) Все ответы верны.

8. К общепринятым нравственным требованиям к общению не относится:

a) Застенчивость

b) Точность

c) Вежливость

d) Скромность

9. Открытые, закрытые, зеркальные – это виды ... , которые могут быть использованы в деловой дискуссии:

a) Ответов

b) Вопросов

c) Жестов

d) Действий

10. В схеме описания мимических признаков эмоциональных состояний отсутствует следующий элемент лица:

a) Уши

b) Рот

c) Глаза

d) Брови

11. К содержанию деловых писем не предъявляется следующее требование:

a) Грамотность

b) Точность

c) Краткость

d) Поэтичность

12. Если спор осуществляется между двумя лицами, тогда это спор

a) сложный

b) сравнительный

c) одиночный простой

d) Оценочный

13. Манипуляцией называется

a) совокупность действий, направленных на получение выгоды нечестным способом;

b) утверждение, заведомо не соответствующее истине и высказанное в таком виде сознательно;

c) использование приемов коммуникации, истинная цель которых не совпадает с декларируемой партнеру по общению и несет ему явный или скрытый урон;

d) нет верного определения.

14. К принципам работы с персоналом относится принцип

- a) Перпендикулярность
- b) Параллельность
- c) Вертикальность
- d) Горизонтальность

15. К психологическим барьерам общения относятся:

- a) Агрессия
- b) Ужас
- c) Страх
- d) Ненависть

16. К характеристикам речевого поведения не относится

- a) Громкость голоса
- b) Окраска звучания голоса
- c) Качество голоса
- d) Певучесть голоса

17. Покраснение лица – это ... невербальная реакция:

- a) Непроизвольная
- b) Произвольная
- c) Умышленная
- d) Неумышленная

18. Можно ли телефонные переговоры рассматривать как случай проведения деловой беседы?

- a) Нельзя
- b) Можно
- c) Только если согласны все стороны
- d) Только голосовые сообщения

19. Ошибки в доводах бывают двух типов:

- a) ложными и необоснованными
- b) правильными и необъективными
- c) умышленными и непреднамеренными
- d) словесными и предметными

20. Не относится к приемам манипуляции:

- a) Раздражение собеседника
- b) Перевод дискуссии в сферу домыслов
- c) Недосказанность
- d) Быстрая речь

21. К стилям руководства не относится:

- a) Политический
- b) Либеральный
- c) Демократический
- d) Авторитарный

22. В деловой этике осознание ценности личности своего партнера или подчиненного, умение придерживаться в общении с ним этических норм предполагает наличие:

- a) простоты и общительности
- b) свободы и справедливости
- c) честности и отзывчивости
- d) тактичности и деликатности

23. К коммуникационным эффектам не относится:

- a) Эффект релаксации (расслабления)
- b) Эффект молчания
- c) Эффект интонаций и пауз
- d) Нет правильных ответов

24. Поза, жест, мимика, походка - это:

- a) Такесика
- b) Кинесика
- c) Фонация
- d) Графика

25. Резюме не содержит следующую информацию:

- a) Основные личные данные
- b) Опыт работы
- c) Жизненный опыт
- d) Интересы

26. Шаблоны поведения для защиты своего собственного «я» - это:

- a) соотношение самооценки
- b) оценка представлений
- c) защитные механизмы
- d) уровень притязаний

По мнению Э.Шострома, существуют виды манипуляторов такие как:

- b) Активные и пассивные
- c) Соревнующиеся и безразличные
- d) Оба ответа неверны
- e) Оба ответа верны

27. К корпоративным компонентам деловой репутации организации не

относится:

- a) Корпоративные праздники
- b) Престижность работы в организации
- c) Репутация первого лица (лидерство)
- d) Рост квалификации специалистов

28. Реально существующая деловая практика во всем многообразии деловых

отношений и взаимосвязей – это

- a) объект науки
- b) предмет науки
- c) деловое общение
- d) нет верного ответа

29. Открытые вопросы - это вопросы, которые

- a) дополняют сведения о собеседнике
- b) требуют какой-то информации
- c) выясняют мотивы и позиции собеседников
- d) выявляют позитивные и нейтральные позиции

Практические задачи (min 20, max 50 + ссылку на ЭИОС с электронным изданием, если имеется)

Раздел дисциплины	Задачи

Тематика контрольных работ

Раздел дисциплины	Темы
Этика и виды делового общения	<ol style="list-style-type: none">1. Понятие общения. Цели и функции общения.2. Виды и уровни общения.3. Этапы делового общения.4. Перцептивная сторона общения.5. Коммуникативная сторона общения.6. Интерактивная сторона общения.7. Понятие вербального общения.8. Культура речи в деловом общении.9. Особенности речевого поведения и культура дискуссии.10. Основы невербального поведения и его роль в процессе общения.11. Классификация невербальных средств общения.12. Визуальный контакт и особенности расположения людей при общении.13. Основные формы делового общения.

	<ol style="list-style-type: none"> 14. Деловая дискуссия, полемика, спор и их психологические особенности. 15. Проблемы конструктивной критики в процессе общения. 16. Понятие и цели дистанционного общения. 17. Деловое общение по телефону. 18. Культура делового письма. 19. Психологическое воздействие в процессе общения. 20. Средства и методы воздействия. 21. Внушаемость, конформизм, подчинение. 22. Основные характеристики манипуляций. 23. Способы противодействия манипулятивным уловкам. 24. Создание доверительных отношений в процессе общения. 25. Понятие конфликтов и причины их возникновения. 26. Типология конфликтов. 27. Стили управления конфликтными ситуациями. 28. Классификация типов личности. 29. Микро- и макросреда личности. 30. Ролевое поведение личности в деловом общении. 31. Социально-психологические особенности коллектива. 32. Морально-психологический климат и взаимоотношения внутри коллектива. 33. Роли лидера и руководителя в становлении коллектива. 34. Этика общения и поведение делового человека. 35. Этикет и протокол деловых приемов. 36. Особенности делового общения с иностранными партнерами. 37. Понятие имиджа и его основные составляющие. 38. Имидж делового человека и имидж организации. 39. Внешний облик делового мужчины и деловой женщины. 40. Цели презентации и этапы проведения. 41. Подарки и сувениры: их выбор и цели дарения. 42. Искусство комплимента. 43. Понятие общения. Цели и функции общения. 44. Виды и уровни общения. 45. Этапы делового общения. 46. Перцептивная сторона общения. 47. Коммуникативная сторона общения. 48. Интерактивная сторона общения. 49. Понятие вербального общения. 50. Культура речи в деловом общении. 51. Особенности речевого поведения и культура дискуссии. 52. Основы невербального поведения и его роль в процессе общения. 53. Классификация невербальных средств общения. 54. Визуальный контакт и особенности расположения людей при общении. 55. Основные формы делового общения.
<p>Конфликт и манипулирование в деловом общении</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 56. Деловая дискуссия, полемика, спор и их психологические особенности. 2. 57. Проблемы конструктивной критики в процессе общения. 3. 58. Понятие и цели дистанционного общения. 4. 59. Деловое общение по телефону. 5. 60. Культура делового письма. 6. 61. Психологическое воздействие в процессе общения. 7. 62. Средства и методы воздействия. 8. 63. Внушаемость, конформизм, подчинение. 9. 64. Основные характеристики манипуляций.

	<p>10. 65. Способы противодействия манипулятивным уловкам.</p> <p>11. 66. Создание доверительных отношений в процессе общения.</p> <p>12. 67. Понятие конфликтов и причины их возникновения.</p> <p>13. 68. Типология конфликтов.</p> <p>14. 69. Стили управления конфликтными ситуациями.</p> <p>15. 70. Классификация типов личности.</p> <p>16. 71. Микро- и макросреда личности.</p> <p>17. 72. Ролевое поведение личности в деловом общении.</p> <p>18. 73. Социально-психологические особенности коллектива.</p> <p>19. 74. Морально-психологический климат и взаимоотношения внутри коллектива.</p> <p>20. 75. Роли лидера и руководителя в становлении коллектива.</p> <p>21. 76. Этика общения и поведение делового человека.</p> <p>22. 77. Этикет и протокол деловых приемов.</p> <p>23. 78. Особенности делового общения с иностранными партнерами.</p> <p>24. 79. Понятие имиджа и его основные составляющие.</p> <p>25. 80. Имидж делового человека и имидж организации.</p> <p>26. 81. Внешний облик делового мужчины и деловой женщины.</p> <p>27. 82. Цели презентации и этапы проведения.</p> <p>28. 83. Подарки и сувениры: их выбор и цели дарения.</p> <p>29. 84. Искусство комплимента.</p>
--	---

6.5. Оценочные материалы для промежуточной аттестации

Фонд вопросов для проведения промежуточного контроля в форме зачета

Раздел дисциплины	Вопросы
Этика и виды делового общения	<p>37. Понятие, виды, функции и цели общения.</p> <p>38. Основные средства общения.</p> <p>39. Место делового общения среди других видов общения. Специфика и стили делового общения.</p> <p>40. Виды и уровни общения. Этапы процесса делового общения.</p> <p>41. Роль эффекта восприятия в деловом общении.</p> <p>42. Общение как коммуникация. Структура, основные функции и виды коммуникаций.</p> <p>43. Интерактивная сторона общения, то есть общение как взаимодействие.</p> <p>44. Понятие деловой риторики. Принципы речевого воздействия.</p> <p>45. Основные принципы взаимодействия сторон и характеристики речевого поведения.</p> <p>46. Использование средств выразительности деловой речи.</p> <p>47. Основные системы невербального общения: визуальная система, акустическая система, тактильная система, ольфакторная система.</p> <p>48. Факторы, влияющие на невербальное общение. Классификация невербальных средств общения.</p> <p>49. Деловая беседа, деловые совещания и собрания. Этапы проведения, цели и задачи.</p> <p>50. Пресс-конференция как форма делового общения. Особенности презентаций.</p> <p>51. Психологические особенности деловой дискуссии, полемики и спора.</p> <p>52. Основные приемы воздействия в споре. Правила конструктивной критики.</p>

	<p>53. Специфика дистанционного общения. Преимущества и недостатки неличного общения.</p> <p>Цели речевого воздействия в процессе общения.</p>
<p>Конфликт и манипулирование в деловом общении</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Основные механизмы воздействия: заражение, внушение, подражание. Средства и методы воздействия. 2. Значение манипуляции в общении. Основные характеристики манипуляции. 3. Основные приемы манипуляций. Правила нейтрализации манипуляций. 4. Понятие конфликтов и причины их возникновения. Признаки и функции конфликтов. 5. Динамика развития конфликта и критерии его оценки. 6. Типология конфликтов и их основные характеристики. Стратегии поведения в конфликтной ситуации. 7. Стили управления конфликтными ситуациями. Преодоление конфликтов 8. Ролевое поведение личности в процессе общения. Микро- и макросреда личности. . 9. Классификации психотипов личностей: по темпераменту, по расположенности к общению, по эмоциональности. 10. Межличностные отношения в коллективе. Факторы, влияющие на взаимоотношения внутри коллектива. 11. Проблема лидерства в коллективе. Роль руководителя в становлении коллектива. 12. Понятие этики и этикета в деловом общении. Развитие делового этикета в России. 13. Поведение делового человека в общественных местах. Выбор модели поведения. 14. Особенности делового общения с иностранными партнерами. Традиции и черты национального характера. 15. Понятие имиджа и история его возникновения. Составляющие имиджа. 16. Внешний вид делового человека, служебный этикет и внутрикорпоративная культура. 17. Подарки и сувениры: их выбор и цели дарения. Влияние подарков и сувениров на взаимоотношения партнеров. 18. Искусство комплимента. Отличие комплимента от лести. 19.

6.6. Шкалы и критерии оценивания по формам текущего контроля и промежуточной аттестации

Шкала и критерии оценивания

Оценка	Критерии оценивания для мероприятий контроля с применением 2-х балльной системы
«зачтено»	ОПК4з1, ОПК4у1, ОПК4в1, ПК12з1, ПК12у1, ПК12в1
«не зачтено»	Результаты обучения не сформированы на пороговом уровне