

Негосударственное образовательное учреждение высшего образования
«Московский социально-педагогический институт»
Факультет государственного и муниципального управления

Утверждена
на заседании УМС МСПИ

« 31 » августа 2023 г. протокол № 22

Рабочая программа дисциплины
Б1.В.ДВ.04.01 «Этика делового общения»

Направление подготовки
38.03.04 Государственное и муниципальное управление
(уровень бакалавриата)

Направленность (профиль)
Государственная служба и кадровая политика

Форма обучения
Очная

Москва – 2023

1. Наименование дисциплины

«Этика делового общения»

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

Цель и задачи дисциплины.

Целью освоения дисциплины «Этика делового общения» является ознакомление студентов к сущности этикета в системе норм общественного поведения и сознания в сфере делового партнерства и взаимовыгодного сотрудничества. Данная дисциплина включает в себя ряд практических рекомендаций из обыденной деловой практики применительно к проблемам выбора стиля руководства, идентификации конфликтных ситуаций, деловых переговоров и многого другого.

Студент должен овладеть умениями и навыками процесса взаимодействия, а также информационного обмена в практике деловых коммуникаций в сфере государственного и муниципального управления.

Учебная дисциплина направлена на комплексное изучение студентами принципов делового общения и этических основ поведения, определенных профессиональным стандартом 38.03.04 Государственное и муниципальное управление), утвержденным приказом Министерства образования и науки РФ от 10 декабря 2014 г. N 1567.

Учебная дисциплина «Этика делового общения» относится к вариативной части учебного плана и является дисциплиной по выбору и обеспечивает формирование общекультурных и профессиональных компетенций на основе и в органической взаимосвязи с компетенциями социального взаимодействия, самоорганизации и самоуправления, системно - деятельностного характера (общекультурными компетенциями) как профессионального, так и гуманитарного, социального и экономического циклов.

Основными задачами изучения дисциплины «Этика делового общения» наряду с реализацией общих требований, установленных в Государственном стандарте высшего профессионального образования, являются следующие:

1. Познакомиться с основными вопросами этики делового общения как науки и сферы деятельности.
2. Освоить ее концептуальный аппарат и прикладные аспекты.
3. Освоить практические навыки делового поведения и профессиональной коммуникации.
4. Овладеть навыками формального и неформального общения, прямого и косвенного общения.
5. Уметь использовать вербальные и невербальные средства общения.
6. Овладеть навыками проведения деловой беседы, делового совещания, публичного выступления.

В результате изучения дисциплины студенты должны:

Знать:

- основные понятия и нормы морали современного общества,
- этические нормы деловых отношений, основы делового общения, принципы и методы организации деловых коммуникаций;
- сущность и методы управления организационной культурой;
- причины возникновения и методы управления конфликтами и стрессами в организации.

Уметь:

- применять понятийно-категориальный аппарат дисциплины, оценивать факты и явления профессиональной деятельности с этической точки зрения;
- анализировать процессы и явления, происходящие в обществе;

- применять методы и средства познания для интеллектуального развития, повышения культурного уровня, профессиональной компетентности;
- применять нравственные нормы и правила поведения в конкретных жизненных ситуациях.

Владеть:

- навыками оценки своих поступков и поступков окружающих с точки зрения этики и морали;
- навыками поведения в коллективе и общения с гражданами в соответствии с нормами профессиональной этики и этикета;
- современными технологиями управления поведением персонала (формирования и поддержания морально-психологического климата в организации);
- навыками управления повышением этического уровня деловых отношений и эффективности делового общения;

Процесс освоения учебной дисциплины направлен на формирование у обучающихся следующих общекультурных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций: способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-5), способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации (ОПК-4), способность к взаимодействиям в ходе служебной деятельности в соответствии с этическими требованиями к служебному поведению (ПК-10) в соответствии с основной профессиональной образовательной программой по направлению подготовки 38.03.04 - Государственное и муниципальное управление (уровень бакалавриата).

Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины:

-
- способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-5);
- способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации (ОПК-4);
- способность к взаимодействиям в ходе служебной деятельности в соответствии с этическими требованиями к служебному поведению (ПК-10).

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Наименование компетенции	Планируемые результаты обучения
способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-5)	Знать: орфографическую, фонетическую, лексическую и грамматическую норму современного русского языка, систему стилей языка, единицы текста, его семантическую, структурную и коммуникативную целостность, основные композиционно-речевые формы и особенности их построения в устной и письменной речи, основы деловой речи и правила оформления документации Уметь: анализировать поверхностную и глубинные стороны текста, выявлять необходимую информацию, применять

	знания и нормы русского языка при выполнении устного перевода с иностранных языков, правильно пользоваться толковыми и специальными словарями и справочной литературой, оформлять деловую документацию в соответствии с требованиями Владет: всеми видами речевой деятельности на русском и иностранных языках, навыками оформления деловой документации, формулами речевого этикета
способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации (ОПК-4)	Знать: основы делового этикета, основы информационных систем, особенности официально-делового стиля общения, особенности ведения переговоров Уметь: строить деловое общение, составлять публичные доклады, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации Владеть: основами делового этикета, способностью осуществлять деловое общения и публичные выступления, навыками ведения переговоров, совещаний, основами информационных систем
способность к взаимодействию в ходе служебной деятельности в соответствии с этическими требованиями к служебному поведению (ПК-10)	Знать: способы разрешения конфликтных интересов с позиции социальной ответственности; способы работы с кодексами этического служебного поведения в системе государственной и муниципальной службы; способы поступать в соответствии с этическими требованиями, проявления нетерпимости к отступлениям от правил этического поведения Уметь: выстраивать служебные отношения в коллективе; диагностировать этические проблемы и применять основные модели принятия этических управленческих решений; применять принципы служебной этики при карьерном движении и оценке коррупционного поведения служащих Владеть: навыками разрешения конфликтных интересов с позиции социальной ответственности; навыками работы с кодексами этического служебного поведения в системе государственной и муниципальной службы; навыками поступать в соответствии с этическими требованиями, проявления нетерпимости к отступлениям от правил этического поведения

3. Указание места дисциплины в структуре образовательной программы

Настоящая дисциплина включена в учебные планы по программам подготовки бакалавров по направлению подготовки **38.03.04 «Государственное и муниципальное управление»**, входит в базовую часть учебного плана.

Изучение учебной дисциплины «Этика делового общения» базируется на знаниях и умениях, полученных обучающимися ранее в ходе освоения программного материала ряда учебных дисциплин: «Психология», «Культура устной и письменной коммуникации», «Деловые коммуникации».

Дисциплина изучается на 3 курсе в 6 семестре и завершается зачетом.

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

Объем дисциплины в зачетных единицах составляет - 3 з.е.

Количество академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем – 36,

в том числе на:

лекции – 18,

лабораторные занятия – 0,

практические занятия (семинары) – 18,

количество академических часов, выделенных на самостоятельную работу обучающихся – 68,

количество академических часов, выделенных на контроль – 4.

5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий

№ п/ п	Темы (разделы) дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов, и трудоемкость в часах				Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации
			Контактная работа			Самостоятел ьная работа	
			Лекции	Лаборатор ные	Практически е занятия / семинары		
1.	Тема 1. Понятие и предмет этики делового общения	6	2		2	4	Написание конспекта № 1 доклады, рефераты
2.	Тема 2. Этика и психология бизнес - коммуникаций	6	2		2	4	Написание конспекта № 2 Дискуссия на тему № 2 Тестовые задания доклады, рефераты
3.	Тема 3. Искусство публичной речи. Навыки презентации.	6	2		2	4	Написание конспекта № 3 Дискуссия на тему № 3 Тестовые задания доклады, рефераты

4.	Тема 4. Подготовка и проведение деловых переговоров	6	2		2	4	Написание конспекта № 4 Дискуссия на тему № 4 Тестовые задания доклады, рефераты
5.	Тема 5. Конфликты и способы их разрешения	6	2		2	4	Написание конспекта №5 Дискуссия на тему № 5 доклады, рефераты
6.	Тема 6. Деловая переписка		4		4	4	Написание конспекта № 6 Дискуссия на тему № 6 доклады, рефераты
7.	Тема 7. Особенности делового общения в различных культурах	6	2		2	4	Написание конспекта № 7 Дискуссия на тему № 7 Тестовые задания доклады, рефераты
Итого: 108 часов		6	18		18	68	4 контроль, зачет

Содержание разделов дисциплины

Тема 1. Понятие и предмет этики делового общения

Цели и задачи курса. Содержание и структура курса. Толкование понятий деловое общение, этика, мораль, нравственность. Нормы и ценности, регулирующие поведение человека в различных сферах жизни. Виды этических норм и правил. Модели поведения человека в экономической теории. Эволюция «экономического человека». Экономическое поведение и факторы, на него влияющие. Различные подходы к пониманию природы человека в теории менеджмента. Миф об аморальности бизнеса. Примеры этичного и неэтичного поведения фирм. Система ценностей в бизнесе. Соотношение понятий нравственность и право. Общие этические принципы и характер делового общения.

Тема 2. Этика и психология бизнес - коммуникаций

Особенности бизнес - коммуникаций. Средства коммуникации – вербальные и невербальные, их специфика. Основные требования к невербальному общению. Невербальные средства повышения делового статуса. Каналы коммуникации: личный контакт, интерактивные, безличные каналы, их сильные и слабые стороны. Применение различных коммуникационных каналов в деловом общении, выбор наиболее подходящей технологии для передачи необходимой информации. Навыки слушания. Искусство задавать вопросы.

Тема 3. Искусство публичной речи. Навыки презентации.

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

Тема 4. Подготовка и проведение деловых переговоров

Общий алгоритм ведения деловых переговоров. Подготовка к переговорам: инициатива проведения и составление правил переговоров, оперативная подготовка переговоров, отбор и систематизация материалов, анализ собранного материала, подготовка рабочего плана переговоров, процесс редактирования, обработка хода ведения переговоров. Процесс ведения переговоров: начало переговоров, изложение позиций сторон,

аргументирование, определение спорных вопросов, выдвижение встречных предложений, принятие решений.

Тема 5. Конфликты и способы их разрешения

Понятие конфликта, конфликтной ситуации. Классификация конфликтов. Причины возникновения конфликтов: ограниченность ресурсов, различия в целях, представлениях и ценностях, в стиле поведения. Схемы возникновения конфликтов. Предпосылки возникновения конфликта в процессе общения. Стратегия поведения в конфликтной ситуации. Выбор оптимального стиля поведения в конфликтной ситуации. Различные подходы к разрешению конфликтов: с позиции силы, права, интересов. Использование альтернативных методов разрешения конфликтов (АРС) в деловой практике: третейский суд, посредничество (медиация), фасилитация и др. Процедура проведения переговоров по разрешению конфликтной ситуации.

Тема 6. Деловая переписка

Служебная переписка и её виды. Требования стандартов деловой переписки и правила оформления корреспонденции. Влияние различных факторов на стиль деловой переписки. Структура делового письма: заголовок, дата, внутренний адрес, обращение, заключительная часть, подпись, внешний адрес. Дополнительные элементы письма: корреспондентские пометки, указание на содержание письма, указание на наличие включений, постскриптум. Содержание писем: письмо-уведомление, письмо-просьба, письмо-приглашение, письмо-запрос, письмо-предложение, письмо-отказ. Рекомендательные письма. Телеграммы, телексы, факсы.

Тема 7. Особенности делового общения в различных культурах

Влияние национальных и культурных факторов на экономическое поведение и деловое общение. Классификация культур. Моноактивные, полиактивные и реактивные культуры. Различия в организационной культуре, восприятии статуса и лидерства, манерах и обычаях. Особенности делового общения в США, крупнейших странах ЕС, Японии, Китае, странах ближнего Востока. Экономическое поведение в российском трансформирующемся обществе. Становление обычаев делового оборота в постреформенный период. Современные особенности делового общения, характерные для России.

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы, обучающихся по дисциплине

Наименование темы	Дидактические единицы, вынесенные на самостоятельное изучение	Формы самостоятельной работы	Учебно-методическое обеспечение	Форма контроля
Тема 1. Понятие и предмет этики делового общения	Миф об аморальности бизнеса. Примеры этического и неэтического поведения фирм. Система ценностей в	Работа в библиотеке (в электронной библиотеке)	Психология и этика делового общения: учебник / В.Ю. Дорошенко, Л.И. Зотова, В.Н. Лавриненко и др. - 5-е изд., перераб. и доп. - Москва: Юнити-Дана, 2015. - 415 с. - (Золотой	Написание конспекта № 1 Миф об аморальности бизнеса. Примеры этического и неэтического поведения фирм. Система ценностей в бизнесе.

	бизнесе.		фонд российских учебников). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-01050-2; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117118	
Тема 2. Этика и психология бизнес - коммуникаций	Навыки слушания. Искусство задавать вопросы.	Работа в библиотеке (в электронной библиотеке)	Профессиональная этика и служебный этикет: учебник / под ред. В.Я. Кикоого. - Москва: Юнити-Дана, 2015. - 559 с. - Библиогр.: с. 507-509. - ISBN 978-5-238-01984-0; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117054	Написание конспекта №2 Навыки слушания. Искусство задавать вопросы.
Тема 3. Искусство публичной речи. Навыки презентации.	Подготовка оратора: внешний облик, поза, жесты, голос; способы преодоления волнения.	Работа в библиотеке (в электронной библиотеке)	Титова Л.Г. Технологии делового общения: учебное пособие / Л.Г. Титова. - Москва: Юнити-Дана, 2015. - 239 с. - ISBN 978-5-238-01347-3; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436854	Написание конспекта № 3 Подготовка оратора: внешний облик, поза, жесты, голос; способы преодоления волнения.
Тема 4. Подготовка и проведение деловых переговоров	Процесс ведения переговоров: начало переговоров, изложение позиций сторон, аргументирование,	Работа в библиотеке (в электронной библиотеке)	Титова Л.Г. Технологии делового общения: учебное пособие / Л.Г. Титова. - Москва: Юнити-Дана, 2015. - 239 с. - ISBN 978-5-238-01347-3; То же	Написание конспекта № 4 Процесс ведения переговоров: начало переговоров, изложение позиций сторон, аргументирование,

	определение спорных вопросов, выдвижение встречных предложений, принятие решений.		[Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436854	определение спорных вопросов, выдвижение встречных предложений, принятие решений.
Тема 5. Конфликты и способы разрешения	Процедура проведения переговоров по разрешению конфликтной ситуации.	Работа в библиотеке (в электронной библиотеке)	Бороздина Г.В. Психология и этика деловых отношений: учебное пособие / Г.В. Бороздина. - 4-е изд., испр. и доп. - Минск: РИПО, 2015. - 228 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-985-503-500-9; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=463538	Написание конспекта № 5 Процедура проведения переговоров по разрешению конфликтной ситуации.
Тема 6. Деловая переписка	Дополнительные элементы письма: корреспондентские пометки, указание на содержание письма, указание на наличие включений, постскриптум.	Работа в библиотеке (в электронной библиотеке)	Коробейникова А.А. Речевая служебная культура: практикум / А.А. Коробейникова; Министерство образования и науки Российской Федерации. - Оренбург: ОГУ, 2015. - 172 с.: табл. - ISBN 978-5-7410-1181-2; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=330545	Написание конспекта № 6 Дополнительные элементы письма: корреспондентские пометки, указание на содержание письма, указание на наличие включений, постскриптум.
Тема 7. Особенности делового общения в различных культурах	Современные особенности делового общения, характерные для России.	Работа в библиотеке (в электронной библиотеке)	Бороздина Г.В. Психология и этика деловых отношений: учебное пособие / Г.В. Бороздина. - 4-е изд., испр. и доп. - Минск: РИПО, 2015. - 228 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-985-503-500-9; То же	Написание конспекта № 7 Современные особенности делового общения, характерные для России.

			[Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=463538	
--	--	--	--	--

Методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов

Эссе – это вид внеаудиторной самостоятельной работы студентов по написанию сочинения небольшого объема и свободной композиции на частную тему, трактуемую субъективно и обычно неполно. Тематика эссе должна быть актуальной, затрагивающей современные проблемы области изучения дисциплины. Студент должен раскрыть не только суть проблемы, привести различные точки зрения, но и выразить собственные взгляды на нее. Этот вид работы требует от студента умения четко выражать мысли как в письменной форме, так и посредством логических рассуждений, ясно излагать свою точку зрения.

Эссе, как правило, имеет задание, посвященное решению одной из проблем, касающейся области учебных или научных интересов дисциплины, общее проблемное поле, на основании чего студент сам формулирует тему. При раскрытии темы он должен проявить оригинальность подхода к решению проблемы, реалистичность, полезность и значимость предложенных идей, яркость, образность, художественную оригинальность изложения.

Эссе может быть представлено на практическом занятии, на конкурсе студенческих работ, научных конференциях. Роль студента: внимательно прочесть задание и сформулировать тему не только актуальную по своему значению, но и оригинальную и интересную по содержанию; подобрать и изучить источники по теме, содержащуюся в них информацию; выбрать главное и второстепенное; составить план эссе; лаконично, но емко раскрыть содержание проблемы и свои подходы к ее решению; оформить эссе и сдать в установленный срок.

Тема эссе выбирается обучающимися из предложенных преподавателем.

Конспект – это краткое, связное и последовательное изложение констатирующих и аргументирующих положений текста.

Виды конспектов:

1. План-конспект. При создании такого плана сначала пишется план текста, далее на отдельные пункты плана «наращиваются» комментарии. Это могут быть цитаты или свободно изложенный текст.

2. Тематический конспект. Такой конспект является кратким изложением данной темы, раскрываемой по нескольким источникам.

3. Текстуальный конспект. Этот конспект представляет собой монтаж цитат одного текста.

4. Свободный конспект. Данный конспект включает в себя и цитаты, и собственные формулировки.

Как составлять конспект:

1. Определите цель составления конспекта.

2. Читая текст в первый раз, подразделите его на основные смысловые части, выделяйте главные мысли, выводы.

3. Если составляется план-конспект, сформулируйте его пункты и определите, что именно следует включить в план-конспект для раскрытия каждого из них.

4. Наиболее существенные положения изучаемого материала последовательно и кратко излагайте своими словами или приводите в виде цитат.

5. В конспект включаются не только основные положения, но и обосновывающие их выводы, конкретные факты и примеры (без подробного описания).

6. Составляя конспект, можно отдельные слова и целые предложения писать сокращённо, выписывать только ключевые слова, вместо цитирования делать лишь ссылки на страницы конспектируемой работы, применять условные обозначения.

7. Чтобы форма конспекта наглядно отражала его содержание, располагайте абзацы «ступеньками» подобно пунктам плана, применяйте разнообразные способы подчёркивания, используйте карандаши и ручки разного цвета.

8. Используйте реферативный способ изложения, например: «Автор считает...», «раскрывает...»

9. Собственные комментарии, замечания, вопросы располагайте на полях.

Правила конспектирования:

1. Записать название конспектируемого произведения или его части и его выходные данные.

2. Осмыслить основное содержание текста, дважды прочитав его.

3. Составить план – основу конспекта.

4. Конспектируя, оставить место (широкие поля) для дополнений, заметок, записи незнакомых терминов и имён, требующих разъяснений.

5. Помнить, что в конспекте отдельные фразы и даже отдельные слова имеют более важное значение, чем в подробном изложении.

6. Запись вести своими словами, это способствует лучшему осмыслению текста.

7. Применять определённую систему подчёркивания, сокращений, условных обозначений.

8. Соблюдать правила цитирования – цитату заключать в кавычки, давать ссылку на источник с указанием страницы.

9. Научитесь пользоваться цветом для выделения тех или иных информативных узлов в тексте. У каждого цвета должно быть одно, заранее предусмотренное значение.

10. Учитесь классифицировать знания, т.е. распределять их по группам, параграфам, главам, для распределения пользоваться цифрами.

7. Фонд оценочных средств (оценочных и методических материалов) для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Код компетенции	Этап базовой подготовки	Этап расширения и углубления подготовки	Этап профессионально-практической подготовки
ОК-5	Этика делового общения	Культура устной и письменной коммуникации Деловые коммуникации Иностранный язык профессионального общения Этика делового общения Социальные коммуникации в системе государственного и муниципального управления	-
ОПК-4	Этика делового	Деловые коммуникации	-

	общения	Управление общественными отношениями Информационные технологии в управлении Этика государственной и муниципальной службы Этика делового общения Социальные коммуникации в системе государственного и муниципального управления	
ПК-10	Этика делового общения	Государственная и муниципальная служба Иностранный язык профессионального общения Этика государственной и муниципальной службы Элективные курсы по физической культуре и спорту Этика делового общения Социальные коммуникации в системе государственного и муниципального управления Современные модели государственного и муниципального управления Зарубежный опыт государственного и муниципального управления	Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности (в том числе технологическая практика, педагогическая практика)

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

Показатели оценивания компетенций на различных этапах их формирования в процессе освоения учебной дисциплины

№	Разделы дисциплины	Формируемые компетенции	Показатели сформированности (в терминах «знать», «уметь», «владеть»)
1	Тема 1. Понятие и предмет этики делового общения	(ОК-5)	Знать: орфографическую, фонетическую, лексическую и грамматическую норму современного русского языка, систему стилей языка, единицы текста, его семантическую, структурную и коммуникативную целостность, основные композиционно-речевые формы и особенности их построения в устной и письменной речи, основы деловой речи и правила оформления документации Уметь: анализировать поверхностную и глубинные стороны текста, выявлять необходимую информацию, применять

			знания и нормы русского языка при выполнении устного перевода с иностранных языков, правильно пользоваться толковыми и специальными словарями и справочной литературой, оформлять деловую документацию в соответствии с требованиями Владеет: всеми видами речевой деятельности на русском и иностранных языках, навыками оформления деловой документации, формулами речевого этикета
2	Тема 2. Этика и психология бизнес - коммуникаций	(ОК-5)	Знать: орфографическую, фонетическую, лексическую и грамматическую норму современного русского языка, систему стилей языка, единицы текста, его семантическую, структурную и коммуникативную целостность, основные композиционно-речевые формы и особенности их построения в устной и письменной речи, основы деловой речи и правила оформления документации Уметь: анализировать поверхностную и глубинные стороны текста, выявлять необходимую информацию, применять знания и нормы русского языка при выполнении устного перевода с иностранных языков, правильно пользоваться толковыми и специальными словарями и справочной литературой, оформлять деловую документацию в соответствии с требованиями Владеет: всеми видами речевой деятельности на русском и иностранных языках, навыками оформления деловой документации, формулами речевого этикета
3	Тема 3. Искусство публичной речи. Навыки презентации.	(ОПК-4)	Знать: основы делового этикета, основы информационных систем, особенности официально-делового стиля общения, особенности ведения переговоров Уметь: строить деловое общение, составлять публичные доклады, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации Владеть: основами делового этикета, способностью осуществлять деловое общения и публичные выступления,

			навыками ведения переговоров, совещаний, основами информационных систем
4	Тема 4. Подготовка и проведение деловых переговоров	(ОПК-4)	Знать: основы делового этикета, основы информационных систем, особенности официально-делового стиля общения, особенности ведения переговоров Уметь: строить деловое общение, составлять публичные доклады, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации Владеть: основами делового этикета, способностью осуществлять деловое общения и публичные выступления, навыками ведения переговоров, совещаний, основами информационных систем
5	Тема 5. Конфликты и способы их разрешения	(ПК-10)	Знать: способы разрешения конфликтных интересов с позиции социальной ответственности; способы работы с кодексами этического служебного поведения в системе государственной и муниципальной службы; способы поступать в соответствии с этическими требованиями, проявления нетерпимости к отступлениям от правил этического поведения Уметь: выстраивать служебные отношения в коллективе; диагностировать этические проблемы и применять основные модели принятия этических управленческих решений; применять принципы служебной этики при карьерном движении и оценке коррупционного поведения служащих Владеть: навыками разрешения конфликтных интересов с позиции социальной ответственности; навыками работы с кодексами этического служебного поведения в системе государственной и муниципальной службы; навыками поступать в соответствии с этическими требованиями, проявления нетерпимости к отступлениям от правил этического поведения
6	Тема 6. Деловая переписка	(ОПК-4)	Знать: основы делового этикета, основы информационных систем, особенности

			официально-делового стиля общения, особенности ведения переговоров Уметь: строить деловое общение, составлять публичные доклады, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации Владеть: основами делового этикета, способностью осуществлять деловое общения и публичные выступления, навыками ведения переговоров, совещаний, основами информационных систем
7	Тема 7. Особенности делового общения в различных культурах	(ПК-10)	Знать: способы разрешения конфликтных интересов с позиции социальной ответственности; способы работы с кодексами этического служебного поведения в системе государственной и муниципальной службы; способы поступать в соответствии с этическими требованиями, проявления нетерпимости к отступлениям от правил этического поведения Уметь: выстраивать служебные отношения в коллективе; диагностировать этические проблемы и применять основные модели принятия этических управленческих решений; применять принципы служебной этики при карьерном движении и оценке коррупционного поведения служащих Владеть: навыками разрешения конфликтных интересов с позиции социальной ответственности; навыками работы с кодексами этического служебного поведения в системе государственной и муниципальной службы; навыками поступать в соответствии с этическими требованиями, проявления нетерпимости к отступлениям от правил этического поведения

Критерии оценивания компетенций

Код компетенции	Минимальный уровень	Базовый уровень	Высокий уровень
ОК-5	Частично знает орфографическую, фонетическую, лексическую и грамматическую норму современного русского языка, систему стилей языка Частично умеет анализировать поверхностную и глубинные стороны текста, выявлять необходимую информацию Показывает слабые навыки владения всеми видами речевой деятельности на русском и иностранных языках	Допускает незначительные затруднения в знании орфографическую, фонетическую, лексическую и грамматическую норму современного русского языка, систему стилей языка, единицы текста, его семантическую, структурную и коммуникативную целостность Демонстрирует неточности в умении анализировать поверхностную и глубинные стороны текста, выявлять необходимую информацию, применять знания и нормы русского языка при выполнении устного перевода с иностранных языков Не в полной мере осознает важность и необходимость во владении всеми видами речевой деятельности на русском и иностранных языках, навыками оформления деловой документации	Демонстрирует уверенные знания орфографическую, фонетическую, лексическую и грамматическую норму современного русского языка, систему стилей языка, единицы текста, его семантическую, структурную и коммуникативную целостность, основные композиционно-речевые формы и особенности их построения в устной и письменной речи, основы деловой речи и правила оформления документов Умеет уверенно анализировать поверхностную и глубинные стороны текста, выявлять необходимую информацию, применять знания и нормы русского языка при выполнении устного перевода с иностранных языков, правильно пользоваться толковыми и специальными словарями и справочной литературой, оформлять деловую документацию в соответствии с требованиями В полной мере владеет хорошими навыками всеми видами речевой деятельности на русском и иностранных языках, навыками оформления деловой документации, формулами речевого этикета
ПК-10	Демонстрирует частичное знание способов разрешения конфликтных интересов с позиции социальной ответственности; способы работы с кодексами этического	Не четко знает способы разрешения конфликтных интересов с позиции социальной ответственности; способы работы с кодексами этического	Четко знает все способы разрешения конфликтных интересов с позиции социальной ответственности; се способы работы с кодексами этического

	служебного поведения в системе государственной и муниципальной службы Посредственно умеет выстраивать служебные отношения в коллективе; диагностировать этические проблемы Недооценивает важность и необходимость владения навыками разрешения конфликтных интересов с позиции социальной ответственности; навыками работы с кодексами этического служебного поведения	служебного поведения в системе государственной и муниципальной службы; способы поступать в соответствии с этическими требованиями С небольшими погрешностями умеет выстраивать служебные отношения в коллективе; диагностировать этические проблемы и применять основные модели принятия этических управленческих решений Не в полной мере осознает важность и необходимость владения навыками разрешения конфликтных интересов с позиции социальной ответственности; навыками работы с кодексами этического служебного поведения в системе государственной и муниципальной службы; всеми навыками поступать в соответствии с этическими требованиями	служебного поведения в системе государственной и муниципальной службы; способы поступать в соответствии с этическими требованиями, проявления нетерпимости к отступлениям от правил этического поведения Уверенно умеет выстраивать служебные отношения в коллективе; диагностировать этические проблемы и применять основные модели принятия этических управленческих решений, применять принципы служебной этики при карьерном движении и оценке коррупционного поведения служащих В полной мере осознает важность и необходимость владения навыками разрешения конфликтных интересов с позиции социальной ответственности; навыками работы с кодексами этического служебного поведения в системе государственной и муниципальной службы; всеми навыками поступать в соответствии с этическими требованиями проявления нетерпимости к отступлениям от правил этического поведения
ОПК-4	Испытывает затруднения в знании основ делового этикета, основ информационных систем Демонстрирует затруднения в умении строить деловое общение, составлять Публичные доклады Показывает слабые навыки владения основами делового этикета,	Допускает незначительные затруднения в знании основ делового этикета, основ информационных систем, особенности официально-делового стиля общения Демонстрирует неточности в умении строить деловое общение, составлять публичные доклады, вести	Демонстрирует уверенные знания основ делового этикета, основ информационных систем, особенности официально-делового стиля общения, особенности ведения переговоров Умеет уверенно строить деловое общение, составлять публичные доклады, вести переговоры, совещания,

	способностью осуществлять деловое общения и публичные выступления	переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку Не в полной мере осознает важность и необходимость во владении основами делового этикета, способностью осуществлять деловое общения и публичные выступления, навыками ведения переговоров	осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации В полной мере владеет хорошими навыками делового этикета, способностью осуществлять деловое общения и публичные выступления, навыками ведения переговоров, совещаний, основами информационных систем
--	---	---	---

Оценочные средства и шкалы оценивания

Оценочные средства для текущего контроля успеваемости в рамках освоения дисциплины:

- Тестовые задания
- Доклады, рефераты
- Конспект
- Дискуссия

Критерии и шкала оценивания тестов

Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.

Тест состоит из 40 заданий с одним или несколькими вариантами правильного ответа

Шкала оценки	Критерии оценки
5 (отлично)	Верные ответы составляют более 90% от общего количества вопросов
4 (хорошо)	Верные ответы составляют 89 – 75% от общего количества вопросов
3 (удовлетворительно)	Верные ответы составляют 74 – 50% от общего количества вопросов
2 (неудовлетворительно)	Верные ответы составляют менее 50% от общего количества вопросов

Критерии оценивания конспектов

Оценка	Критерии оценки
5 (отлично)	Оценка «отлично» выставляется студенту, если демонстрируются полнота использования учебного материала, логика изложения (наличие схем, количество смысловых связей между понятиями), наглядность (наличие рисунков, символов и пр.; аккуратность выполнения, читаемость конспекта, грамотность (терминологическая и орфографическая), опорные сигналы – слова, словосочетания, символы, самостоятельность при составлении.
4 (хорошо)	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если демонстрируются использование учебного материала неполное, недостаточно логично изложено (наличие схем, количество смысловых связей между понятиями), наглядность (наличие рисунков, символов и

	пр.; аккуратность выполнения, читаемость конспекта, грамотность (терминологическая и орфографическая), отсутствие связанных предложений, только опорные сигналы – слова, словосочетания, символы, самостоятельность при составлении.
3 (удовлетворительно)	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если демонстрируются использование учебного материала неполное, недостаточно логично изложено (наличие схем, количество смысловых связей между понятиями), наглядность (наличие рисунков, символов, и пр.; аккуратность выполнения, читаемость конспекта, грамотность (терминологическая и орфографическая), опорные сигналы – слова, словосочетания, символы., прослеживается несамостоятельность при составлении.
2 (неудовлетворительно)	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если демонстрируются использование учебного материала неполное, отсутствуют схемы, количество смысловых связей между понятиями, отсутствует наглядность (наличие рисунков, символов, и пр.; аккуратность выполнения, читаемость конспекта, допущены ошибки терминологические и орфографические, отсутствуют опорные сигналы – слова, словосочетания, символы, несамостоятельность при составлении.

Критерии оценки докладов и рефератов

Оценка	Критерии оценки
5 (отлично)	Если выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.
4 (хорошо)	если основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.
3 (удовлетворительно)	если имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.
2 (неудовлетворительно)	если тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы

Критерии оценивания участия студента в дискуссии

Оценка	Критерии оценки
5 (отлично)	Демонстрирует полное понимание обсуждаемой проблемы, высказывает собственное суждение по вопросу, аргументировано отвечает на вопросы участников, соблюдает

	регламент выступления
4 (хорошо)	Понимает суть рассматриваемой проблемы, может высказать типовое суждение по вопросу, отвечает на вопросы участников, однако выступление носит затянутый или не аргументированный характер
3 (удовлетворительно)	Принимает участие в обсуждении, однако собственного мнения по вопросу не высказывает, либо высказывает мнение, не отличающееся от мнения других докладчиков
2 (неудовлетворительно)	Не принимает участия в обсуждении

7.3. 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

**Карта фонда оценочных средств текущей аттестации обучающихся
по дисциплине**

№	Раздел рабочей программы	Показатели оценивания	Формируемые компетенции (или их части)	Оценочные средства
1	Тема 1. Понятие и предмет этики делового общения	Знать: орфографическую, фонетическую, лексическую и грамматическую норму современного русского языка, систему стилей языка, единицы текста, его семантическую, структурную и коммуникативную целостность, основные композиционно-речевые формы и особенности их построения в устной и письменной речи, основы деловой речи и правила оформления документации Уметь: анализировать поверхностную и глубинные стороны текста, выявлять необходимую информацию, применять знания и нормы русского языка при выполнении устного перевода с иностранных языков, правильно пользоваться толковыми и специальными словарями и справочной литературой, оформлять деловую документацию в соответствии с требованиями Владеть: всеми видами речевой деятельности на русском и иностранных языках, навыками оформления деловой документации, формулами речевого этикета	(ОК-5)	Написание конспекта № 1 доклады, рефераты

2	Тема 2. Этика и психология бизнес - коммуникаций	Знать: орфографическую, фонетическую, лексическую и грамматическую норму современного русского языка, систему стилей языка, единицы текста, его семантическую, структурную и коммуникативную целостность, основные композиционно-речевые формы и особенности их построения в устной и письменной речи, основы деловой речи и правила оформления документации Уметь: анализировать поверхностную и глубинные стороны текста, выявлять необходимую информацию, применять знания и нормы русского языка при выполнении устного перевода с иностранных языков, правильно пользоваться толковыми и специальными словарями и справочной литературой, оформлять деловую документацию в соответствии с требованиями Владет: всеми видами речевой деятельности на русском и иностранных языках, навыками оформления деловой документации, формулами речевого этикета	(ОК-5)	Написание конспекта № 2 Дискуссия на тему № 2 Тестовые задания доклады, рефераты
3	Тема 3. Искусство публичной речи. Навыки презентации.	Знать: основы делового этикета, основы информационных систем, особенности официально-делового стиля общения, особенности ведения переговоров Уметь: строить деловое общение, составлять публичные доклады, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации Владеть: основами делового этикета, способностью осуществлять деловое общения и публичные выступления, навыками ведения переговоров, совещаний, основами информационных систем	(ОПК-4)	Написание конспекта № 3 Дискуссия на тему № 3 Тестовые задания доклады, рефераты
4	Тема 4. Подготовка и	Знать: основы делового этикета, основы информационных систем,	(ОПК-4)	Написание конспекта № 4

	проведение деловых переговоров	особенности официально-делового стиля общения, особенности ведения переговоров Уметь: строить деловое общение, составлять публичные доклады, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации Владеть: основами делового этикета, способностью осуществлять деловое общения и публичные выступления, навыками ведения переговоров, совещаний, основами информационных систем		Дискуссия на тему № 4 Тестовые задания доклады, рефераты
5	Тема 5. Конфликты и способы их разрешения	Знать: способы разрешения конфликтных интересов с позиции социальной ответственности; способы работы с кодексами этического служебного поведения в системе государственной и муниципальной службы; способы поступать в соответствии с этическими требованиями, проявления нетерпимости к отступлениям от правил этического поведения Уметь: выстраивать служебные отношения в коллективе; диагностировать этические проблемы и применять основные модели принятия этических управленческих решений Владеть: навыками разрешения конфликтных интересов с позиции социальной ответственности; навыками работы с кодексами этического служебного поведения в системе государственной и муниципальной службы; навыками поступать в соответствии с этическими требованиями, проявления нетерпимости к отступлениям от правил этического поведения	(ПК-10)	Написание конспекта №5 Дискуссия на тему № 5 доклады, рефераты

6	Тема 6. Деловая переписка	Знать: основы делового этикета, основы информационных систем, особенности официально-делового стиля общения, особенности ведения переговоров Уметь: строить деловое общение, составлять публичные доклады, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации Владеть: основами делового этикета, способностью осуществлять деловое общения и публичные выступления, навыками ведения переговоров, совещаний, основами информационных систем	(ОПК-4)	Написание конспекта № 6 Дискуссия на тему № 6 доклады, рефераты
7	Тема 7. Особенности делового общения в различных культурах	Знать: способы разрешения конфликтных интересов с позиции социальной ответственности; способы работы с кодексами этического служебного поведения в системе государственной и муниципальной службы; способы поступать в соответствии с этическими требованиями, проявления нетерпимости к отступлениям от правил этического поведения Уметь: выстраивать служебные отношения в коллективе; диагностировать этические проблемы и применять основные модели принятия этических управленческих решений Владеть: навыками разрешения конфликтных интересов с позиции социальной ответственности; навыками работы с кодексами этического служебного поведения в системе государственной и муниципальной службы; навыками поступать в соответствии с этическими требованиями, проявления нетерпимости к отступлениям от	(ПК-10)	Написание конспекта № 7 Дискуссия на тему № 7 Тестовые задания доклады, рефераты

		правил этического поведения		
--	--	-----------------------------	--	--

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

Примерные тесты дисциплины «Этика делового общения»:

1. Что включает в себя культура общения:

- а. формы общественного сознания и их воплощение в литературные, архитектурные и другие памятники человеческой деятельности
- б. умение сосредотачиваться на самом процессе общения
- в. научно-просветительской деятельности: учебные заведения, библиотеки, издательства и т.п.

2. Коммуникативный аспект – это...

- а. владение нормами русского литературного языка
- б. соблюдение этических норм речевого общения и владение нормами русского речевого этикета
- в. полноценное адекватное понимание речи адресатом
- г. соблюдение в практике общения таких критериев, как правильность, точность, логичность, выразительность, чистота, ясность, богатство

3. Этика делового общения основывается на знаниях:

- а. социологии
- б. психологии
- в. менеджмента
- г. логики
- д. всех перечисленных дисциплин

4. Какова основная задача делового общения?

- а. продуктивное сотрудничество
- б. строгое регулирование иерархического соположения управляющего и управляемого
- в. налаживание межличностных контактов
- г. поиски «нужных» людей для решения производственных вопросов
- д. поиски «нужных» людей для решения личных и производственных вопросов

5. Основными функциями этикета являются...

- а. изменение поведения собеседника, речевое воздействие на собеседника
- б. установление и поддержание контакта, демонстрация вежливого отношения к собеседнику
- в. регулирование поведения людей в обществе

6. Наиболее распространенной формой группового обсуждения деловых (служебных) вопросов являются

- а. пикники
- б. совещания и собрания
- в. тренинги

г. деловые игры

7. Профессиональное общение руководителя зависит от

- а. характера взаимосвязей и взаимоотношений с подчиненными
- б. установок и ценностей руководителя
- в. характера взаимосвязей и взаимоотношений с коллегами
- г. все ответы верны

8. Переписка, которая оформляет экономические, правовые, финансовые и другие формы деятельности, называется _____ корреспонденцией.

- а. деловой
- б. частной
- в. коммерческой
- г. официальной

9. Если подчиненные неспособны, но хотят работать, необходим стиль лидерства ...

- а. уговаривающий
- б. участвующий
- в. делегирующий
- г. говорящий

10. Этика - это:

- а. отклоняющееся поведение
- б. правила этикета
- в. эстетическое восприятие действительности
- г. теория морали, учение о должном

11. Культурные нормы и ценности, которые люди принимают в силу их прошлой полезности, привычки и которые могут быть переданы другим поколениям, - это:

- а. нрав
- б. мораль
- в. традиция
- г. обычай

12. Процесс эмоционального воздействия на группу или личность, посредством которого достигается не критическая податливость объекта воздействия, - это:

- а. внушение
- б. убеждение
- в. поощрение
- г. принуждение

13. Готовность работников вести себя в ситуациях делового общения с клиентом на основе имиджевых регуляторов поведения исходя из миссии фирмы - это:

- а. миссия делового общения
- б. ситуация делового общения
- в. имидж делового общения
- г. культура делового общения

14. Экстралингвистические средства относятся к:

- а. вербальным средствам общения
- б. невербальным средствам общения

- в. как к вербальным, так и к невербальным

15. К вербальным средствам общения относятся:

- а. жесты
- б. позы
- в. устная и письменная речь
- г. интонации голоса
- д. мимика

16. По способу обмена информацией различают деловое общение:

- а. печатное
- б. устное и письменное
- в. приказное

17. Устные виды делового общения разделяются на

- а. монологические
- б. групповые
- в. письменные
- г. печатные

18. Письменные виды делового общения - это

- а. отчет, справка
- б. докладная, акт
- в. объяснительные записки
- г. все вышеперечисленные служебные документы

19. Переговоры - обсуждение с целью

- а. приятного времяпрепровождения
- б. заключение соглашения по какому-либо вопросу
- в. выяснение отношений
- г. навязывания своих условий сделки

20. Залог успеха деловой беседы проявляется через ее участников в

- а. компетентности
- б. грубости и резкости
- в. конфликтности
- г. возбудимости

21. Важным элементом деловой беседы является умение

- а. говорить
- б. молчать
- в. слушать
- г. критиковать

22. Для уяснения проблемы при деловом общении целесообразно задавать вопрос открытого типа, на который требуется ответ

- а. развернутый
- б. однозначный
- в. двусмысленный
- г. неопределенный

23. Наиболее распространенной формой делового общения

- а. монолог
- б. общение группой
- в. диалоговое общение
- г. молчание

24. Главное требование культуры общения по телефону - это

- а. краткость (лаконичность) изложения
- б. длительность
- в. подробности изложения
- г. жесткость в разговоре

25. Деловые беседы и переговоры осуществляются в форме

- а. невербальной
- б. вербальной
- в. рефлексивной
- г. нерефлексивной

26. Деловые беседы часто проходят

- а. в формальной обстановке
- б. в неформальной обстановке

27. Деловая беседа может

- а. предварять переговоры
- б. вредить переговорам
- в. способствовать конфликтной ситуации

28. Общаясь через переводчика, необходимо соблюдать следующие правила

- а. сопровождать речь поговорками;
- б. говорить медленно, четко формулируя мысли;
- в. учитывать реакцию партнеров

29. Использование лесты, высказывание доброй воли, скромности и покорности при изложении своей просьбы - это тактический прием ...

- а. лесты
- б. дружелюбия
- в. скромности
- г. покорности

30. Утверждение о том, что «греки были плохими дипломатами», принадлежит:

- а. Г. Киссинджеру
- б. Г. Никольсону
- в. Р. Никсону
- г. Ф. Кальеру

31. Наиболее авторитарная роль третьей стороны, заключающаяся в изучении проблемы, выслушивании обеих сторон и вынесении вердикта, не подлежащего обсуждению и опротестованию, называется:

- а. «Посредник»
- б. «Третейский судья»
- в. «Помощник»

г. «Арбитр»

32. Автором книги «Способы ведения переговоров с государями» является:

- а. В. Парето
- б. Г. Лейбниц
- в. Ф. Кальер
- г. Н. Макиавелли

33. Главной функцией переговоров является:

- а. регуляционная
- б. совместное решение проблемы
- в. коммуникативная
- г. пропагандистская

34. Из перечисленного к стадиям ведения переговоров, выделенным на основе обобщения результатов различных исследований, относятся:

- а. согласование повестки дня
- б. анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей
- в. процесс их ведения и достижение договоренностей
- г. выработка программы действий
- д. подготовка к переговорам

35. Искусство применения отдельных приемов в каждом конкретном случае ведения деловых бесед (переговоров) называется _____ аргументирования.

- а. принципами
- б. стратегией
- в. тактикой
- г. техникой

36. Информация, которую мы предоставляем другим и которая содержит нашу реакцию на их поведение - это:

- а. обратная связь
- б. восприятие поступков
- в. ощущение защиты
- г. осознание поведения

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

- а. тактичности и деликатности
- б. свободы и справедливости
- в. честности и отзывчивости
- г. простоты и общительности

38. Чтобы дискуссия была результативной, в ней должны принимать участие

- а. сторонники эффективного решения проблемы
- б. приверженцы противоположных точек зрения
- в. компетентные специалисты
- г. сотрудники с разной степенью деловой заинтересованности

39. Чтобы определить, понимает ли вас собеседник, следует использовать вопросы

- а. контрольные

- б. однополосные
- в. встречные
- г. информационные

40. Правила служебного этикета - это часть ...

- а. культуры речевого взаимодействия
- б. должностных обязанностей
- в. культуры служебного общения
- г. правил работы с клиентами

Практические задания

Задания для самостоятельной подготовки к семинарам

Семинар 1

Вопросы:

1. Для чего человеку нужны знания об основных этических проблемах и проблемах этики делового общения?
2. Дайте определение этики.
3. Как соотносятся мораль и нравственность?
4. Какова роль этики в системе знаний о морали?
5. Какова структура этического знания? Перечислите основные элементы и функции этики деловых отношений.
6. Перечислите и охарактеризуйте основные категории этики.
7. Дайте определения понятия этики деловых отношений.
8. В чем сущность деловой этики?
9. Какова роль этики делового общения в развитии общества?
10. Составьте и объясните схему «Структура этического знания»
11. Покажите на конкретных примерах взаимосвязь морали и других сфер общественной жизни.
12. Перечислите и охарактеризуйте этические принципы общения в бизнесе. Расположите их по степени возрастания их важности
13. Подготовьте сообщение о культурно-этических традициях государственной службы
14. Обсудите: Типы делового общения современных госслужащих.

Литература:

основная - 1,2

дополнительная - 1-3

Семинар 2

Вопросы:

1. Как соотносятся мировоззрение, нравственные ценности, поведение?
2. Является ли золотое правило нравственности универсальным? Почему?
3. Как связаны между собой моральная оценка и моральное поведение?
4. Чем определяется уровень нравственного развития?
5. В чем заключается диалектика свободы выбора и моральной ответственности в экономических отношениях?
6. Назовите принципы установления нравственности действия (Утилитаризм действия и утилитаризм правила).
7. Раскройте сущность единства и противоречия моральной оценки и морального поведения через конкретные примеры

8. Охарактеризуйте общие моральные понятия: долг, совесть, справедливость, добро и зло. Как они проявляют себя в экономических отношениях и деловом общении? Приведите конкретные примеры.

9. Каково ваше отношение к концепции аморальности бизнеса? Аргументируйте свою точку зрения.

10. Составьте и объясните схему «Структура нравственного сознания»

Литература:

основная - 1,2

дополнительная - 1-3

Семинар 3

Вопросы:

1. Охарактеризуйте основные стили руководства. Какой из них наиболее эффективный? Как они связаны со стилем делового общения в организации?

2. Как определить степень этичности психологических установок руководителя?

3. Этические аспекты подготовки и принятия управленческих решений.

4. В чем состоит проблема манипулирования? Как ей противостоять.

5. Роль корпоративного кодекса в деловом общении организации.

6. Меры для повышения этического уровня общения руководителя и сотрудников.

7. Подготовьтесь к обсуждению проблемы «Вы – молодой руководитель».

Подготовить сообщения:

«Этические обязанности руководителя»

«Этические обязанности подчиненных»

Литература:

основная - 1,2

дополнительная - 1-3

Семинар 4

Вопросы:

1. Назовите проблемы макроэтики.

2. Правила международных деловых контактов

3. Влияние Запада на отечественную деловую культуру общения

4. Влияние бизнеса на международные проблемы

5. Каковы перспективы развития деловой культуры в России?

1. Универсальные этические нормы при установлении международных деловых контактов

2. Обсудите и перечислите основные этические проблемы и нарушения в процессе международного делового общения.

Подготовьте сообщения на тему:

«Бизнес и локальные сообщества»

«Бизнес и социальные меньшинства»

Литература:

основная - 1,2

дополнительная - 1-3

Семинар 5

Вопросы:

1. Что влияет на степень этичности различных психологических установок работника?

2. Каковы меры для повышения этического уровня руководства и сотрудников?

3. Каковы этические аспекты подготовки и принятия управленческих решений?

4. Назовите и охарактеризуйте виды управленческого общения.

5. Обсудите проблему взаимосвязи этики лидерства и стиля общения в бизнесе.

Подготовьте сообщения:

«Этика делового общения в традиционном обществе».

«Особенности этики делового общения в западноевропейской культурной традиции».

Литература:

основная - 1,2

дополнительная - 1-3

Семинар 6

Вопросы:

1. В чем заключается взаимосвязь и отличия между этикой и этикетом?
2. Перечислите основные рекомендации и главные требования делового этикета.
3. Какими правилами поведения следует руководствоваться участникам деловых контактов?
4. Какие общие требования предъявляются к внешнему виду человека?
5. Каковы особенности внешнего облика делового мужчины и деловой женщины?
6. Какие ошибки допускают люди, формируя свой деловой облик?
7. Каковы этические требования к проведению коллективных мероприятий?
8. Какие виды деловых приемов вы знаете?
9. Какова роль комплиментов в деловом общении?
10. Какова роль и значение подарков в деловом общении?
11. Обсудите особенности этикета в различных странах.
12. Приведите примеры нарушения речевого этикета в деловых отношениях
13. Составьте текст делового письма и обсудите его.

Литература:

основная - 1,2

дополнительная - 1-3

Практическое занятие 1.

Объясните значение фразеологизмов. Как они связаны с требованиями этикета?

Фразеологические словосочетания	Их значение
Положа руку на сердце	
Бить поклоны	
Бить челом	
Бросать перчатку	
Поворачиваться спиной	
Красивый жест	
Гладить по головке	
Гладить против шерсти	
Указать на дверь	
Указать свое место	
Поставить на место кого-либо	
Стукнуть кулаком по столу	

Смотреть в глаза (кому)	
Смотреть в рот (кому)	
Крутить носом	
Надувать губы	

Практическое задание 2

Запишите справа, каким правилам нужно следовать, слушая собеседника.

Используйте конструкцию со словом **нельзя**.

Неумение слушать проявляется	Нельзя
в недостатке внимания к говорящему,	
в стремлении сразу возразить,	
в преждевременной оценке того, о чем идет речь,	
в преждевременных выводах,	
в стремлении сразу возразить,	
навязать свои собственные мысли,	
в стремлении сразу захватить инициативу в разговоре,	
в перебивании собеседника,	
в стремлении договорить за него.	

Практическое задание 3.

Отметьте, какие действия соответствуют каждой фазе деловой беседы. Пользуйтесь цифровыми обозначениями.

Планирование и фазы деловой беседы	Конкретные действия
I. Подготовка беседы.	1. Установление контакта.
II. Начало беседы.	2. Создание благоприятной атмосферы
III. Передача информации.	3. Снятие напряженности.
IV. Фаза аргументации.	4. Привлечение внимания к проблеме
V. Фаза нейтрализации замечаний собеседника.	5. Обсуждение проблемы.
VI. Фаза принятия решений.	6. Передача информации.
	7. Обмен информацией.
	8. Обозначение своей позиции по проблеме.

	9. Отстаивание своей позиции, убедительная аргументация.
	10. Принятие решений.
	11. Определение места и времени встречи.
	12. Определение предмета беседы и целей обсуждения.
	13. Прогнозирование позиции собеседника.
	14. Продумывание собственной позиции, своей стратегии и тактики.
	15. Подбор необходимых аргументов.
	16. Подбор компетентных участников.

Практическое задание 4.

Раскройте сущность психологических приемов, которые способствуют успеху деловой беседы. Используйте материал, данный справа. Пользуйтесь цифровыми обозначениями.

Психологические приемы	Сущность психологических приемов
I. Прием «Имя собственное».	1. Терпеливый и внимательный слушатель - создает доверительное расположение собеседника.
II. Прием «Золотые слова».	2. Улыбка и доброжелательное выражение лица – демонстрируют уважение к собеседнику, создают у него чувство уверенности.
III. Прием «Зеркало отношений».	3. Умение делать комплименты – вызывает положительные эмоции, настраивает на сотрудничество, создает атмосферу доверия и взаимоуважения.
IV. Прием «Терпеливый слушатель».	4. Произнесение вслух имени-отчества собеседника вызывает положительные эмоции, снижает напряжение, сближает партнеров.
V. «Вы – подход».	5. Умение поставить себя на место собеседника, чтобы лучше его понять.

Практическое задание 5.

Прочитайте данный материал. Какие из названных речевых действий способствуют успеху деловой беседы (отметьте их знаком +), а какие мешают ему (отметьте их знаком –).

Речевые действия участников деловой беседы	Оценка этих действий
Избегать извинений.	
Говорить теплые слова, улыбаться, не отказываться от шутки.	
Делать преждевременные выводы.	
Давать непрошенные советы. Перебивать собеседника.	
Превращать беседу в монолог.	
Уметь подбирать нужные слова, ориентируясь на собеседника и ситуацию.	
Исключить бестактность и неуважение к партнеру.	
Вести разговор в назидательном, поучительном тоне.	
Проявлять терпение и доброжелательность.	
Резко обрывать беседу.	
В беседе учитывать психологическое состояние партнера и психологический тип его личности.	
Вторгаться в личную жизнь партнера.	
Благодарить партнеров за беседу.	
Выражать надежду на дальнейшее сотрудничество.	
Давать собеседнику преимущество в разговоре.	
Сохранять ровный тон в процессе беседы.	
Говорить о партнере в третьем лице (в его присутствии).	

Практическое задание 6.

Прочитайте данный материал. Какие действия соответствуют методу *принципиальных переговоров* (п.п.), а какие – методу *позиционного торга* (п.т.). Сделайте соответствующие пометки.

№	Действия участников переговоров	Методы, к которым относятся данные действия
1.	Стремитесь к абсолютному выигрышу, реализуйте принцип «все или ничего».	
2.	Проявляйте неуступчивость.	
3.	Завышайте первоначальные требования.	
4.	Вступайте в конфронтацию.	
5.	Делайте только то, что обеспечивает максимум собственной выгоды.	
6.	Контратакуйте партнера.	
7.	Придайте переговорам конструктивный характер.	
8.	Разграничьте участников переговоров и предмет переговоров.	
9.	Сосредоточьтесь на интересах, а не на позициях.	
10.	Разработайте взаимовыгодные варианты.	
11.	Стремитесь к тому, чтобы результат переговоров основывался на объективной оценке.	
12.	Отклоняйте нереалистичные предложения.	
13.	Начинайте переговоры с позиций, которые у партнера не вызывают возражений.	
14.	Решайте проблемы, а не разбирайтесь с партнерами.	
15.	Предложите несколько вариантов решения проблемы.	
16.	Поощряйте критику в свой адрес, стараясь направить ее в конструктивное русло.	
17.	Используйте в диалоге вопросы, а не утверждения, поскольку последние вызывают сопротивление.	
18.	Развивайте идеи, в которых наметилась тенденция к соглашению.	
19.	Заранее продумайте самый плохой вариант и установите «предел» уступок.	

Перечень заданий для самостоятельной работы

Примерный перечень докладов и рефератов по дисциплине «Этика делового общения»

1. Понятие этики в широком смысле и этики деловых отношений.
2. Сущность этики деловых отношений.

3. Основные принципы этики деловых отношений.
4. Закономерности межличностных отношений.
5. Этика и социальная ответственность организации.
6. Структура правил этики организации.
7. Этические нормы организации и этика руководителя.
8. Управление этическими нормами.
9. Нормы этического управления руководителя.
10. Этика решений спорных вопросов, конфликтных ситуаций.
11. Коммуникативная культура в деловом общении.
12. Виды делового общения. Социально-психологические методы: заражение, внушение, подражание, принуждение, менторство.
13. Основы деловой риторики. Коммуникативные эффекты.
14. Культура речи в деловом общении.
15. Особенности речевого поведения.
16. Основы невербального общения.
17. Кинесические особенности невербального общения. Поза. Жесты. Мимика. Походка.
18. Этические нормы телефонного разговора.
19. Структура телефонного разговора.
20. Культура делового письма.
21. Характеристика манипуляций в общении. Правила нейтрализации манипуляций.
22. Приемы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений.
23. Правила подготовки и проведения деловой беседы. Ошибки в деловой беседе.
24. Правила подготовки и проведения служебных совещаний.
25. Этикет и имидж делового человека.
26. Этикет приветствий и представлений.
27. Внешний облик делового человека.
28. Поведение в общественных местах.
29. Правила вручения подарков.
30. Особенности делового общения с иностранными партнерами.

**Промежуточная аттестация по дисциплине
«Этика делового общения» проводится в форме зачета**

1. История философии, психологии и социологии как теоретические предпосылки этики делового общения.
2. Основные тенденции развития и становления этики делового общения.
3. Общение как взаимосвязь и взаимодействие.
4. Специфика общения по форме и содержанию.
5. Невербальное общение в системе социальных коммуникаций.
6. Основные индивидуальные индикаторы невербального общения.
7. Вербальные средства общения.
8. Характеристика манипуляций в общении. Правила нейтрализации манипуляций.
9. Технологии слушания в проекции биотипов и социотипов человека.
10. Социальные роли как характеристики социальных позиций.
11. Рабочая группа на уровне социально-психологической общности людей: признаки и особенности.
12. Факторы зрелости коллектива.
13. Типы взаимоотношений в коллективе.

14. Объективные и субъективные условия существования рабочей группы.
15. Разнообразие стилей руководства: тождество и различие.
16. Классические и новые стили руководства организацией.
17. Новые стили руководства: их специфика и отличия от классических методов управления людьми и социумом.
18. Позитивные и негативные тенденции классических стилей руководства.
19. Ограничения стилей руководства.
20. Роль руководителя и коллектива в условиях выбора стиля руководства.
21. Динамика развития конфликта.
22. Формулы конфликта и его основные дефиниции.
23. Методология решения конфликтной ситуации.
24. Последствия конфликта в коллективе.
25. Индивидуальные индикаторы постконфликтных ситуаций.
26. Профилактика конфликта и меры его предотвращения.
27. Позитивное и негативное влияние конфликта на общее развитие организации.
28. Роль и значение деловой беседы в этике делового общения.
29. Начальная стадия деловой беседы.
30. Способы передачи информации в системе социальных коммуникаций.
31. Методы предотвращения информационного диссонанса в деловой беседе.
32. Аргументирование деловой беседы. Технологии идентификации проблемы.
33. Элементы нейтрализации доводов сторон в деловой беседе.
34. Финальная стадия деловой беседы.
35. Условия принятия ответственных решений в ходе деловой беседы.
36. Деловое общение и этика: точки пересечения.
37. Место и роль делового этикета в системе норм общественной регуляции.
38. Проблема человека в этике делового общения.
39. Соотношение философии и этики в теории и практике современности.
40. Теория и практика в процессе укрепления партнерского стиля сотрудничества.

**Карта фонда оценочных средств промежуточной аттестации обучающихся
по дисциплине, проводимой в форме зачета**

№	Раздел рабочей программы	Формируемые компетенции	Оценочное средство (вопросы к зачету)
1	Тема 1. Понятие и предмет этики делового общения	(ОК-5)	Задание 1-7
2	Тема 2. Этика и психология бизнес - коммуникаций	(ОК-5)	Задание 8-11
3	Тема 3. Искусство публичной речи. Навыки презентации.	(ОПК-4)	Задание 12-17
4	Тема 4. Подготовка и проведение деловых переговоров	(ОПК-4)	Задание 28-35
5	Тема 5. Конфликты и способы их разрешения	(ПК-10)	Задание 21-27

6	Тема 6. Деловая переписка	(ОПК-4)	Задание 35-36
7	Тема 7. Особенности делового общения в различных культурах	(ПК-10)	Задание 37-40

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

Особенности процедур текущей и промежуточной аттестации описаны в «Положении о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в Негосударственном образовательном учреждении высшего образования «Московский социально-педагогический институт» (НОУ ВО «МСПИ»)), утвержденном Приказом ректора № 27/6 от 28.08.2017.

К прохождению промежуточной аттестации по дисциплине в форме экзамена (зачета) допускается студент при условии успешного выполнения всех заданий, предусмотренных в рамках текущего контроля успеваемости в рабочей программе дисциплины.

Оценивание уровня сформированности компетенций студентов на промежуточной аттестации, проводимой в форме зачета

Шкала оценивания	Уровень сформированности компетенций	Описание критериев оценивания
Зачтено	Высокий уровень (5 баллов)	- Дан развернутый ответ на поставленные вопросы, показана совокупность осознанных знаний по дисциплине - В ответе прослеживается четкая структура и логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий - Ответ изложен литературным языком с использованием современной терминологии - Могут быть допущены недочеты в определении понятий, исправленные студентом самостоятельно в процессе ответа
	Базовый уровень (4 балла)	- Дан развернутый ответ на поставленный вопрос - Ответ четко структурирован, логичен, изложен литературным языком с использованием современной терминологии - Могут быть допущены 2-3 неточности или незначительные ошибки, исправленные студентом с помощью преподавателя
	Минимальный уровень (3 балла)	- Логика и последовательность изложения имеют нарушения - Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов - В ответе отсутствуют выводы - Умение раскрыть значение обобщенных знаний не показано - Речевое оформление требует поправок, коррекции
Незачтено	Компетенция	- Ответ представляет собой разрозненные знания

	не сформирована	с существенными ошибками по вопросам -Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения -Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения - Речь неграмотная - Гистологическая терминология не используется -Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента - Ответ на вопрос полностью отсутствует или отказ от ответа
--	-----------------	--

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Основная литература:

1. Психология и этика делового общения: учебник / В.Ю. Дорошенко, Л.И. Зотова, В.Н. Лавриненко и др. - 5-е изд., перераб. и доп. - Москва: Юнити-Дана, 2015. - 415 с. - (Золотой фонд российских учебников). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-01050-2; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117118>

2. Коробейникова А.А. Речевая служебная культура: практикум / А.А. Коробейникова ; Министерство образования и науки Российской Федерации. - Оренбург: ОГУ, 2015. - 172 с.: табл. - ISBN 978-5-7410-1181-2; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=330545>

3. Титова Л.Г. Технологии делового общения: учебное пособие / Л.Г. Титова. - Москва: Юнити-Дана, 2015. - 239 с. - ISBN 978-5-238-01347-3; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436854>

Дополнительная литература:

1. Бороздина Г.В. Психология и этика деловых отношений: учебное пособие / Г.В. Бороздина. - 4-е изд., испр. и доп. - Минск: РИПО, 2015. - 228 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-985-503-500-9; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=463538>

2. Профессиональная этика и служебный этикет: учебник / под ред. В.Я. Кикоого. - Москва: Юнити-Дана, 2015. - 559 с. - Библиогр.: с. 507-509. - ISBN 978-5-238-01984-0; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117054>

3. Пономарева Е.А. Практика делового общения: учебное пособие / Е.А. Пономарева, И.А. Сенюгина; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Северо-Кавказский федеральный университет». - Ставрополь: СКФУ, 2014. - 163 с.: ил. - Библиогр.: с. 150.; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=457584>

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

№ п/п	Наименование портала (издания, курса, документа)	Ссылка
-------	--	--------

1.	Электронная библиотечная система.	http://www.biblioclub.ru
2.	Электронная библиотечная система.	http://www.znaniyum.com

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Методические рекомендации по освоению дисциплины для обучающихся

Основной целью дисциплины «Этика делового общения» осуществляется в ходе работы на лекциях, практических (семинарских) занятиях и в процессе самостоятельной работы: изучение и конспектирование научной литературы, написание эссе, демонстрации презентации, защиты проекта, контрольной работы.

Работа над конспектом лекции

Основу теоретического обучения студентов составляют лекции. Они дают систематизированные знания студентам о наиболее сложных и актуальных проблемах изучаемой дисциплины. На лекциях особое внимание уделяется не только усвоению студентами изучаемых проблем, но и стимулированию их активной познавательной деятельности, творческого мышления, развитию научного мировоззрения, профессионально-значимых свойств и качеств. Лекции по учебной дисциплине проводятся, как правило, как проблемные в форме диалога (интерактивные).

Осуществляя учебные действия на лекционных занятиях, студенты должны внимательно воспринимать действия преподавателя, запоминать складывающиеся образы, мыслить, добиваться понимания изучаемого предмета, применения знаний на практике, при решении учебно-профессиональных задач. Студенты должны аккуратно вести конспект. В случае недопонимания какой-либо части предмета следует задать вопрос в установленном порядке преподавателю. В процессе работы на лекции необходимо так же выполнять в конспектах модели изучаемого предмета (рисунки, схемы, чертежи и т.д.), которые использует преподаватель.

Работу над конспектом следует начинать с его доработки, желательно в тот же день, пока материал еще легко воспроизводим в памяти (через 10 часов после лекции в памяти остается не более 30-40 % материала). С целью доработки необходимо прочитать записи, восстановить текст в памяти, а также исправить описки, расшифровать не принятые ранее сокращения, заполнить пропущенные места, понять текст, вникнуть в его смысл. Далее прочитать материал по рекомендуемой литературе, разрешая в ходе чтения возникшие ранее затруднения, вопросы, а также дополняя и исправляя свои записи. Записи должны быть наглядными, для чего следует применять различные способы выделений. В ходе доработки конспекта углубляются, расширяются и закрепляются знания, а также дополняется, исправляется и совершенствуется конспект.

Подготовленный конспект и рекомендуемая литература используются при подготовке к практическим (семинарским) занятиям. Подготовка сводится к внимательному прочтению учебного материала, к выводу с карандашом в руках всех утверждений и формул, к решению примеров, задач, к ответам на вопросы. Примеры, задачи, вопросы по теме являются средством самоконтроля.

Непременным условием глубокого усвоения учебного материала является знание основ, на которых строится изложение материала. Обычно преподаватель напоминает, какой ранее изученный материал и в какой степени требуется подготовить к очередному занятию. Обращение к ранее изученному материалу не только помогает восстановить в памяти известные положения, выводы, но и приводит разрозненные знания в систему, углубляет и расширяет их. Каждый возврат к старому материалу позволяет найти в нем что-то новое, переосмыслить его с иных позиций, определить для него наиболее подходящее место в уже

имеющейся системе знаний. Неоднократное обращение к пройденному материалу является наиболее рациональной формой приобретения и закрепления знаний.

Работа с рекомендованной литературой

При работе с основной и дополнительной литературой целесообразно придерживаться такой последовательности. Сначала прочитать весь заданный текст в быстром темпе. Цель такого чтения заключается в том, чтобы создать общее представление об изучаемом материале, понять общий смысл прочитанного. Затем прочитать вторично, более медленно, чтобы в ходе чтения понять и запомнить смысл каждой фразы, каждого положения и вопроса в целом.

Чтение приносит пользу и становится продуктивным, когда сопровождается записями. Это может быть составление плана прочитанного текста, тезисы или выписки, конспектирование и др. Выбор вида записи зависит от характера изучаемого материала и целей работы с ним. Если содержание материала несложное, легко усваиваемое, можно ограничиться составлением плана. Если материал содержит новую и трудно усваиваемую информацию, целесообразно его законспектировать.

В процессе изучения материала источника и составления конспекта нужно обязательно применять различные выделения, подзаголовки, создавая блочную структуру конспекта. Это делает конспект легко воспринимаемым и удобным для работы.

Подготовка к практическому занятию (семинару)

Для успешного освоения материала студентам рекомендуется сначала ознакомиться с учебным материалом, изложенным в лекциях и основной литературе, затем выполнить самостоятельные задания, при необходимости обращаясь к дополнительной литературе.

При подготовке к практическому занятию (семинару) можно выделить 2 этапа:

- организационный,
- закрепление и углубление теоретических знаний.

На первом этапе студент планирует свою самостоятельную работу, которая включает:

- уяснение задания на самостоятельную работу;
- подбор рекомендованной литературы;
- составление плана работы, в котором определяются основные пункты предстоящей подготовки.

Составление плана дисциплинирует и повышает организованность в работе.

Второй этап включает непосредственную подготовку студента к занятию. Начинать надо с изучения рекомендованной литературы. Необходимо помнить, что на лекции обычно рассматривается не весь материал, а только его наиболее важная и сложная часть, требующая пояснений преподавателя в процессе контактной работы со студентами. Остальная его часть восполняется в процессе самостоятельной работы. В связи с этим работа с рекомендованной литературой обязательна. Особое внимание при этом необходимо обратить на содержание основных положений и выводов, объяснение явлений и фактов, уяснение практического приложения рассматриваемых теоретических вопросов. В процессе этой работы студент должен стремиться понять и запомнить основные положения рассматриваемого материала, примеры, поясняющие его, разобраться в иллюстративном материале, задачах. Заканчивать подготовку следует составлением плана (перечня основных пунктов) по изучаемому материалу (вопросу). Такой план позволяет составить концентрированное, сжатое представление по изучаемым вопросам и структурировать изученный материал. Целесообразно готовиться к практическим (семинарским) занятиям за 1- 2 недели до их начала, а именно: на основе изучения рекомендованной литературы выписать в контекст основные категории и понятия по учебной дисциплине, подготовить развернутые планы ответов и краткое содержание выполненных заданий.

Студент должен быть готов к контрольным работам.

Контрольная работа – письменная работа небольшого объема, предполагающая проверку знаний заданного к изучению материала. Написание контрольной работы практикуется в учебном процессе в целях приобретения студентом необходимой профессиональной подготовки, развития умения и навыков самостоятельного научного поиска: изучения литературы по выбранной теме, анализа различных источников и точек зрения, обобщения материала, выделения главного, формулирования выводов и т. п. С помощью контрольной работы студент постигает наиболее сложные проблемы курса, учится лаконично излагать свои мысли, правильно оформлять работу.

Методические рекомендации студентам по подготовке к зачету

При подготовке к зачету студент должен повторно изучить конспекты лекций и рекомендованную литературу, просмотреть решения основных задач, решенных самостоятельно и на практических занятиях (семинарах), а также составить письменные ответы на все вопросы, вынесенные на зачет.

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

В процессе освоения дисциплины предполагается использование информационных технологий, обеспечивающих подготовку презентационных материалов в следующем составе:

Операционная система Windows 8.1 32-bit/64-bit Russian Russia Only DVD [WN7-00937] (счет № 12406644 от 01.04.2014, товарная накладная № 8709347134 от 01.04.2014, Акт № 9709571317 от 01.04.2014), действие бессрочно

Коробочная версия ПО приложение для ПК Office Home and Business 2013 32/64 Russian Russia Only EM DVD No Skype (T5D-01763) (счет № 142620887 от 18.03.2014, товарная накладная № 334356/РБР от 01.04.2014), действие бессрочно

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Для обеспечения данной дисциплины необходима аудитория, оснащенная специализированной мебелью и техническими средствами обучения: мультимедийным комплексом с доступом к сети Интернет.

13. Организация изучения дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Обучающиеся инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья обеспечены печатными и электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, направленность (профиль): Социальное проектирование в системе управления

Рабочая программа дисциплины
«Этика делового общения»

Составитель:
Сокольникова Э. И., профессор кафедры педагогики и психологии

Отв. редактор:
Иванов С. Ю., зав. кафедрой, доктор соц. наук, профессор

**Лист переутверждения
рабочей программы дисциплины**

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и переутверждена

Дата: 30.08.2019

Протокол заседания кафедры социально-гуманитарных дисциплин
и менеджмента № 1 от 30.08.2019

Зав.кафедрой _____ /Иванов С.Ю./

Дата: 28.08.2020

Протокол заседания кафедры социально-гуманитарных дисциплин
и менеджмента № 1 от 28.08.2020

Зав.кафедрой _____ /Иванов С.Ю./