

Министерство просвещения РФ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Дагестанский государственный педагогический университет»
Факультет профессионально-педагогического образования
Кафедра профессионально-педагогического образования



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.Б.01 МОДУЛЬ «ОБЩЕКУЛЬТУРНЫЙ»
Б1.В.01 Часть Блока 1 «ФОРМИРУЕМЫЕ УЧАСТНИКАМИ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОТНОШЕНИЙ»
ФТД.В.01. ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

(наименование дисциплины (модуля))

Направление подготовки 44.04.04 - Профессиональное обучение (по отраслям)
Профиль подготовки магистерская программа Компьютерные образовательные технологии

Квалификация (степень) выпускника магистр

Форма обучения: очная; заочная

Срок обучения: очно- 2г.; заочно -2,5 года

Формы обучения	Семестр	Трудоемкость (час)	Лекции (час)	Практические/лабораторные занятия (час)	Промежуточный контроль (час)	СРС (час)	Форма итоговой аттестации (экз./зачет)
Очная	2	72	18	18		36	Зачет
Заочная	2	72	2	2		68	Зачет

МАХАЧКАЛА 2022

Эксперт (ы):

Шапиева А.С., доцент кафедры менеджмента ДГУНХ;
Раджабова Р.В., к.п.н., доцент кафедры педагогики ДГПУ

Программа утверждена на заседаниях:

кафедры профессионально-педагогического образования (протокол №10 от «12»
мая 2022 г.)

Зав.кафедрой



Г.М. Гаджикурбанова

ученого совета факультета профессионально-педагогического образования (прото-
кол № 9 от «20» мая 2022 г.)

/Председатель совета



Ф.Н. Алипханова

учебно-методического совета ДГПУ (протокол №4 от «28» июня 2022 г.)

Председатель совета



И.А.Дибиров

1. Цель и задачи дисциплины

Целью дисциплины является освоение студентами этических основ, форм и сфер делового общения с деловыми и официальными лицами в рамках делового протокола, этических норм, требований этикета, сложившихся на основе исторической практики и отчасти закреплённых в нормативных документах и международных конвенциях.

Курс ориентирован на овладение навыками воздействия на партнера и клиентуру методами и тактическими приемами рационального обеспечения своих интересов и достижения эффективного сотрудничества.

Задачи:

- изучение этических основ делового общения и формирования современной деловой культуры;
- изучение теории и практики ведения деловых переговоров – их организации и подготовки, концептуальных подходов к ним;
- рассмотрение вопросов делового этикета, бизнес-протокола и атрибутов делового общения; изучение исторических аспектов развития делового протокола;
- анализ видов деловой переписки (включая и международную);
- теоретическое и практическое освоение методики организации и проведения деловых бесед, коммерческих переговоров, деловых совещаний, официальных приемов, брифингов, пресс-конференций и использования современных средств коммуникации.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Этика делового общения» относится к вариативной части учебного плана по направлению 44.04.04 Профессиональное обучение, изучаемая по выбору магистранта. Для освоения содержания дисциплин «Этика делового общения» необходимы компетенции, сформированные дисциплинами «Социальное партнерство», «управление персоналом».

Освоение данной дисциплины является необходимой основой для изучения дисциплины «Имиджеология» и выполнения заданий производственной практики и научно-исследовательской работы.

3. В результате освоения дисциплины (модуля) «Этика делового общения» формируются компетенции:

профессиональные компетенции отраслевые (ПК):

ПК-7. Способен формировать структуру профессиональной образовательной организации, обеспечивающую её развитие, повышение качества образовательных услуг и эффективность деятельности организации

В результате изучения дисциплины студент должен

знать: этические основы делового общения и формирования современной деловой культуры; теории и практики ведения деловых переговоров – их организации и подготовки, концептуальных подходов к ним; психологию делового общения, тактических приемов на переговорах и техники аргументации, предотвращения конфликтных ситуаций; деловой этикет и атрибуты делового общения; виды деловой переписки (включая и международную);

уметь: пользоваться современными методами социальной психологии в анализе профессионального взаимодействия и делового общения; четко различать порядок составления, оформления и хранения основных видов документов, функционирующих в сфере управления и делового общения; использовать новые информационные технологии и современное компьютерное обеспечение; психологически грамотно организовывать индивидуальную деятельность, межличностное и межгрупповое взаимодействие людей.

владеть: понятийным аппаратом данной дисциплины; особенностями оформления организационно-распорядительной документации хозяйствующих субъектов в условиях отечественной бизнес-среды и за рубежом; навыками профилактики и нейтрализации межличностных и межгрупповых конфликтов.

Таблица 1

4. Объем дисциплины и виды учебной нагрузки

Вид учебной работы	Трудоемкость	
	Очно	Заочно
Аудиторные занятия (всего)	36	6
в том числе:		
лекции	18	2
лабораторные занятия		
практические занятия	18	2
промежуточный контроль		
Самостоятельная работа (всего)	36	68
в том числе:		
Итоговая аттестация	Зачет	Зачет
Общая трудоемкость (час)	72	72
Трудоемкость в зачетных единицах	2	2

5. Содержание дисциплины

Таблица 2

5.1. Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Раздел дисциплины	Содержание раздела
Модуль 1		
1.1.	Предмет курса «Этика делового общения»	Понятия «этика», «мораль». Этика в учении Конфуция, Сократа, Платона, Аристотеля. Принципы этики. "Десять заповедей". "Золотое правило" общения и нравственности. Оттенки этических норм: национальные, религиозные, классовые, социальных прослоек, профессиональные.
1.2.	Этика делового общения на различных уровнях.	Деловая этика и ее специфика (предпринимательство – соревнование интеллектов, допускающее умолчание, хитрости, неожиданные ходы). Профессиональная этика. Этика и бизнес. Обязательность, ответственность и компетентность – главные составляющие деловой этики.
1.3.	Психология делового общения	Классификация общения. Взаимодействие. Коммуникация. Восприятие и понимание в процессе делового общения. Вербальные и невербальные средства общения. Жанры устной деловой речи. Классификация невербальных средств общения. Понятие успеха в деловом общении.
Модуль 2		

2.1.	Деловые переговоры: подготовка и проведение	Стратегия переговоров. Особенности и участники переговоров. Подготовка к переговорам. Позиционный торг. Динамика переговоров. Тактические приемы переговоров. Итоги переговоров.
2.3.	Деловой этикет и культура поведения делового человека	Деловой этикет. Правила этикета. Внешний облик. Деловая переписка. Деловая беседа. Деловой протокол. Визитная карточка. Культура телефонного общения.

Таблица 3

5.2 Тематический план изучения дисциплины

№ п/п	Раздел дисципли ны	Виды учебной работы и их трудоемкость										Формир уемые компете нции
		лекции		Практическ ие занятия		Лабораторн ые занятия		Промежуточ ный контроль		Самостояте льная работа		
		Очн о	Заоч но	Очн о	Заоч но	Очн о	Заочн о	Очн о	Заочн о	Очн о	Заоч но	
Модуль 1												
1.1	Предмет курса «Этика делового общения»	2	2	2						6	12	ПК-7
1.2	Этика делового общения на различны х уровнях.	4		4						6	14	ПК-7
1.3	Психолог ия делового общения	4		4						8	14	ПК-7
Модуль 2												
2.1	Деловые перего- воры: подготовк а и проведен ие	4		4	2					8	16	ПК-7
2.2	Деловой этикет и культура поведени я делового человека	4		4						8	12	ПК-7

	Итого	18	2	18	2					36	68	
--	--------------	-----------	----------	-----------	----------	--	--	--	--	-----------	-----------	--

Таблица 4

5.3. Тематика практических занятий

№ п/п	Раздел программы	Тема практического занятия	Цель занятия	Учебно-методические материалы	Результаты
Модуль 1					
1.1	Предмет курса «Этика делового общения»	<u>Семинар №1</u> Этические нормы в бизнесе	Изучить роль этики в деловом общении	2,5,8,12,16	Знание этических норм делового общения
1.2	Психология делового общения	<u>Семинар №2</u> Восприятие и понимание в процессе делового общения	Изучить специфику делового общения	1,7,3,10,17	Знание психологии делового общения
Модуль 2					
2.1	Деловые переговоры: подготовка и проведение	<u>Семинар №3</u> Стратегия и тактика ведения переговоров	Изучить особенности ведения переговоров	2,5,12,16	Знание этапов ведения переговоров
2.2	Деловой этикет и культура поведения делового человека	<u>Семинар №4</u> Особенности этики делового этика в различных странах	Изучить специфику делового этикета в различных странах	4,6,9,11	Умение различать специфику этикета в зависимости от национальной принадлежности и

5.4. Самостоятельная работа магистрантов

Самостоятельная работа направлена на углубленное изучение теоретического материала дисциплины, обобщение и закрепление знаний, развитие практических умений.

Основные направления самостоятельной работы магистрантов:

1. Работа с лекционным материалом, поиск и обзор литературы и электронных источников информации по индивидуально заданной проблеме курса.
2. Подготовка к практическому занятию, контрольной работе, промежуточной и итоговой аттестации.
3. Рецензирование статей, их реферирование.
4. Подготовка докладов, рефератов.
5. Подготовка презентаций
6. Мини-исследование по заданной теме и подготовка сообщения.
7. Тренинги по формированию умений делового общения (телефонный разговор, составление письма, содержания переговоров и т.д.)

Темы сообщений

Семинар № 1

1. Понятия «этика», «мораль»
2. Этика в учении Конфуция, Сократа, Платона, Аристотеля
3. Особенности российской бизнес-культуры

Семинар № 2

1. Классификация общения.
2. Восприятие и понимание в процессе делового общения.
3. Вербальные и невербальные средства общения
4. Понятие успеха в деловом общении.

Семинар № 3

1. Особенности и участники переговоров
2. Тактические приемы переговоров
3. Итоги переговоров

Семинар № 4

1. Деловой этикет и его правила
2. Жанры устной деловой речи. Деловая беседа
3. Деловая переписка
4. Значение имиджа для успешного ведения бизнеса

Творческие задания

Задание 1. Заполните таблицу «Характеристика типов темперамента»

Задание 2. Организуйте прием "Коктейль"

Задание 3. Сравните рекламные послания периодических изданий. Какое из них является более удачным.

Задание 4. Приведите примеры брендов. Попробуйте самостоятельно создать бренд и его рекламу.

Задание 5. Составьте Ваше резюме

Вопросы для самостоятельного изучения

1. Условия и особенности развития деловой культуры в России
2. Современные концепции ведения деловых переговоров
3. Психологические аспекты делового общения.
4. Логические и психологические приемы полемики
5. Социально-психологические проблемы деловых отношений
6. Национальные особенности этических норм и делового общения при переговорах.
7. Деловые переговоры при организации рекламной кампании и деловое общение.
8. Атрибуты делового общения, вопросы протокольного старшинства.
9. Этические аспекты и практика вручения подарков в деловом общении.
10. Особенности деловой переписки в рекламном деле.
11. Виды и особенности деловых приемов и презентаций и деловой этикет.
12. Деловое общение, презентации и реклама.
13. Деловая коммуникация в рекламной деятельности.
14. Письменная коммуникация в структуре делового общения.
15. Влияние имиджа на эффективность делового взаимодействия
16. Эффективная презентация и деловой протокол
17. Особенности составления официально-деловых текстов
18. Речь в межличностных, общественных и деловых отношениях.

19. Коммуникация в организациях. Внутрикorporативные деловые отношения.
20. Особенности телефонной (электронной и т.д.) коммуникации и деловые отношения.
21. Управление деловыми конфликтами при работе с клиентами
22. Факторы успеха в проведении делового совещания.
23. Речевые коммуникации в деловых переговорах.
24. Электронные средства коммуникации и их использование в деловом взаимодействии.
25. Культура речи и деловое общение.

Исследовательские задания

1. Исследовать особенности делового этикета зарубежных стран..... (по заданию преподавателя).
2. Подготовить для публикации: а) название статьи, её план и тезисы; б) совместно с преподавателем написать статью и отдать ее на рецензирование.
3. Подготовить терминологический словарь образовательной дисциплины (по заданию преподавателя).

5.4.1. Задания для самостоятельного выполнения

№ п/ п	Раздел программы	Количе ство часов	Задания	Литерату ра	Формы отчетности и аттестации
Модуль 1					
1.1	Предмет курса «Этика делового общения»	12	1. Изучить литературу 2. Подготовить сообщения к семинару №1. 3. Изучить самостоятельно вопросы программы (1-5) 4. Выполнить творческое задание № 1	1,3,4,6	Доклады и сообщения; участие в дискуссии; отчёт по творческому заданию.
1.2	Этика делового общения на различных уровнях	14	1. Изучить литературу 2. Изучить самостоятельно вопросы программы (6-15). 3. Выполнить исследовательское задание №3	1,3,7,12	Доклады и сообщения; участие в дискуссии; отчёт по исследовательско му заданию
1.3	Психология делового общения	14	1. Изучить литературу 2. Подготовиться к семинару №2 3. Изучить самостоятельно вопросы (5-10). 4. Выполнить творческое задание №2 5. Подготовиться к промежуточной аттестации по результатам усвоения модуля №1	1,3,4,6,10	Доклады и сообщения; участие в дискуссии; отчёт по творческому заданию; промежуточное тестирование.
Модуль 2					

2.1	Деловые переговоры: подготовка и проведение	16	1. Изучить литературу 2. Подготовить сообщения к семинару №3 3. Изучить самостоятельно вопросы программы (16-20). 4. Выполнить творческое задание №3,4 5. Выполнить исследовательское задание №1.	3,6,7	Доклады и сообщения; участие в дискуссии; отчёт по творческому и исследовательскому заданию.
2.3	Деловой этикет и культура поведения делового человека	12	1. Изучить литературу 2. Подготовиться к семинару №4 3. Выполнить творческое задание №5 3. Изучить самостоятельно вопросы программ (21-25). 4. Подготовиться к промежуточной аттестации по результатам усвоения модуля №2.	2,5,11	Доклады и сообщения; участие в дискуссии; промежуточное тестирование

6. Образовательные технологии

Изучение данной дисциплины предполагает использование коллективных способов обучения, проблемного, модульного и дифференцированного обучения. В преподавании дисциплины «Этика делового общения» используются следующие формы:

- лекции, семинар, на которых анализируются и обсуждаются теоретические вопросы, самостоятельно выполненные задания, доклады, рефераты, проводятся дискуссии, анализ проблемных ситуаций, тестирование;
- самостоятельная работа студентов, включающая анализ литературы, конспектов лекций, подготовка к семинарским занятиям, тестирование, составление отчетов выполненных заданий, написание рефератов, докладов, научных статей и др.;
- текущий и промежуточный контроль знаний, включая собеседование, консультации, тестирование;
- НИРС, состоящая из анализа опыта педагогической и учебной деятельности, учебных документов, статей и их реферирования, написания докладов и статей, участия в работе студенческих кружков и научных конференций.

7. Оценочные средства и технология текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения модулей дисциплины

7.1. Критерии оценивания

В университете текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация обучающихся по всем реализуемым ОП ВО - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры для всех форм обучения осуществляются с применением БРС.

Задачи БРС заключаются в повышении мотивации обучающихся к систематической учебной работе в течение семестра, активной научной, творческой, спортивной и общественной деятельности, а также в повышении уровня организации образовательного процесса в университете и совершенствовании внутривузовской системы контроля результатов обучения

В университете БРС применяется при реализации всех дисциплин (в том числе при оценивании курсовых работ (проектов)) и практик, установленных учебными планами ОП ВО.

Оценка обучающегося по дисциплине в БРС формируется из:

- баллов, полученных при проведении текущего контроля успеваемости;
- баллов, полученных на промежуточной аттестации.

Баллы, полученные обучающимся при проведении текущего контроля успеваемости, представляют собой сумму баллов, полученных по контрольным точкам, а также дополнительных и премиальных баллов.

Результаты текущего контроля успеваемости фиксируются в единых для всего университета контрольных срезах. Для очной формы обучения устанавливаются 2 контрольных среза в каждом семестре. Для очно-заочной формы обучения устанавливается 1 контрольный срез в семестре, для заочной – по результатам итогового контроля освоения дисциплины.

По каждому контрольному срезу, обучающемуся начисляются баллы за:

- посещаемость в оцениваемый период (20%);
- результаты обучения по (80%):

а) освоенным за оцениваемый период разделам и (или) темам (очная форма обучения);

б) дисциплине (очно-заочная и заочная форма обучения).

По дисциплине обучающемуся могут быть начислены:

- дополнительные баллы;
- премиальные баллы.

Перевод оценок из пятибалльной системы оценивания в 100-балльную по дисциплинам и практикам, а также оценок обучающихся, переведенных в университет из других организаций, осуществляющих образовательную деятельность, в которых БРС не применялась, и в других подобных случаях осуществляется следующим образом:

- «отлично» - 80-100 баллов;
- «хорошо» - 66-79 баллов;
- «удовлетворительно» - 51-65 баллов;
- «зачтено» - 51 балл.

Максимальное количество баллов обучающегося по одной дисциплине (включая баллы, полученные при проведении текущего контроля успеваемости, и баллы, полученные на промежуточной аттестации) составляет 100 баллов

Если средний рейтинговый балл студента по дисциплине гарантирует ему положительную оценку, то преподаватель обязан при желании студента выставить соответствующую оценку без итогового контроля, проставив полученный им средний рейтинговый балл.

Студент, набравший менее 30 баллов хотя бы по одному контрольному срезу, не освобождается от итогового контроля по данной дисциплине.

По дисциплине с итоговым контролем – «зачет» студент допускается к сдаче зачета только в том случае, если его средний рейтинговый балл по итогам срезов составляет 30 и выше. В противном случае он автоматически получает – «незачтено». Если его средний рейтинговый балл по итогам срезов составляет 51 и выше он автоматически получает – «зачтено».

Студент может повысить свой рейтинговый балл, проходя итоговый контроль.

Весомость среднего рейтинговых баллов, полученных при проведении **текущего контроля** успеваемости и полученных на промежуточной аттестации составляет: 0,5 (50%) и 0,5 (50%).

При проведении текущего контроля успеваемости преподаватель может учесть дополнительные баллы и премиальные баллы начисленные обучающемуся.

Весомость среднего рейтингового балла и баллов, полученных на пересдачу, составляет соответственно: 0,3 (30%) и 0,7 (70%).

Если студент после пересдачи не получил положительной оценки, то он в установленные вузом сроки идет на комиссионную пересдачу дисциплины.

Весомость среднего балла, полученного при комиссионной сдаче, составляет, соответственно 0 (0%) и 1 (100%), а баллы, полученные при повторной сдаче – аннулируются.

Студент пропустивший текущий контроль по уважительной причине (болезнь или иные причины, подтвержденные документально) должен его пройти до сдачи следующего промежуточного контроля по дисциплине. Для этого с разрешения декана факультета формируется индивидуальная балльно-рейтинговая ведомость.

Итоговая оценка по результатам освоения дисциплины выставляется по 5-балльной шкале или в зачетном формате (в соответствии с формой промежуточной аттестации по дисциплине, установленной учебным планом).

Итоговая оценка заносится в экзаменационную (зачетную) ведомость и зачетку студента.

Итоговый государственный экзамен по специальности оценивается по 100 – балльной шкале.

Правила перевода оценок из 100-балльной системы в пятибалльную систему приведены в таблице 1.

Форма промежуточной аттестации	Отрицательная оценка	Положительные оценки		
Зачет	Не зачтено (менее 50 баллов)	Зачтено (более 50 баллов)		
Курсовая работа Зачет с оценкой	Неудовлетворительно (менее 50 баллов)	Удовлетво рительно (51-65 баллов)	Хорошо (66-79 баллов)	Отлично (80-100 баллов)

Нормативными документами учета успеваемости студентов, обучающихся по БРС в ДГПУ, являются:

- балльно-рейтинговая ведомость;
- зачетно- экзаменационно ведомость;
- зачетно- экзаменационно ведомость на пересдачу;
- зачетно- экзаменационно ведомость на комиссию;
- ведомость по курсовой работе;

Все они имеют установленную форму, порядковый номер и штрих-код, и

самопроизвольное внесение каких-либо изменений и дописывание в эти формы не допускается.

Исправления оценки в ведомостях не допускается. В случае допущения ошибки преподаватель пишет объяснительную на имя декана факультета.

Декан (зам. декана по уч. работе) обращается в УМУ за разрешение распечатать дубликат ведомости. Испорченная ведомость вместе с объяснительной и дубликатом должна быть сохранена в деканате.

Запрещается использование ведомостей, не предусмотренных данным положением и не сформированных через систему «Деканат».

7.2. Задания для промежуточного контроля успеваемости по итогам изучения дисциплинарных модулей

Тест 1 (Модуль1)

1. Определите, какие типы общения относятся к межличностному общению:

- а) императивное б) интерактивное в) манипулятивное
г) перцептивное д) диалогическое е) все ответы верны;

2. Влияние на первое впечатление о человеке оказывает:

- а) образование б) социальный статус в) внешний вид г) возраст
 д) манера поведения е) все ответы верны

3. Приписывание приятному человеку своих достоинств, а неприятному – своих недостатков называется:

- а) эффектом ореола б) эффектом проекции в) эффектом упреждения

4. Приписывание причин поведения другому человеку в условиях дефицита информации - это:

- а) стереотипизация б) каузальная атрибуция; в) все ответы верны; г) все ответы неверны.

5. Успех студента на экзаменах оценивается членами группы как везение — удалось воспользоваться шпаргалкой. В данном примере действует:

- а) внешняя атрибуция б) внутренняя атрибуция в) стимульная атрибуция

6. Кинесика изучает:

- а) прикосновение в процессе общения б) внешнее проявление человека
в) расположение собеседников в пространстве

7. Жестом, при котором собеседник оценивает информацию в процессе делового общения, является:

- а) руки, сведенные за спину, при этом одна рука сжимает другую
б) почесывание подбородка в) прикладывание рук к груди.

8. Критическая оценка со стороны собеседника обычно проявляется в жесте:

- а) руки, скрещенные на груди; в) прикрытие рта ладонью.
б) указательный палец вытянут вдоль щеки, а остальные располагаются под подбородком;

9. Определяющим фактором расстояния между общающимися являются:

- а) культурные различия; б) социально-возрастные различия в) половые различия.

10. Конфликтная ситуация — это:

- а) открытое противостояние взаимоисключающих интересов;
б) накопившиеся противоречия; в) стечения обстоятельств.

11. Конфликтогены — это слова, действия (бездействия), которые:

- а) способствуют возникновению конфликта; б) препятствуют возникновению конфликта;

в) помогают разрешить конфликт.

12. Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон — это:

а) компромисс б) сотрудничество в) избегание г) соперничество

13. Какая стратегия поведения позволяет выработать навыки слушания, приобрести опыт совместной работы, навыки аргументации, выработать умения сдерживать свои эмоции:

а) компромисс б) сотрудничество в) избегание
г) приспособление д) соперничество

14. Сознательное регулирование человеком своего поведения и деятельности, выраженное в умении преодолевать внутренние и внешние трудности при совершении целенаправленных действий — это:

а) темперамент б) характер в) воля

15. Укажите правильный ответ. Количество и качество невербальных сигналов зависит от:

а) возраста; б) пола; в) социального статуса; г) типа темперамента; д) национальности; е) все ответы верны; ж) все ответы неверны.

16. Укажите правильный ответ. Признак открытости — это:

а) расстегнутый пиджак; б) скрещение ноги;
в) открытие ладони рук, развернутые навстречу собеседнику;
г) неполная насадка на стуле; д) все ответы верны; е) все ответы неверны.

17. Какие понятия по смыслу соответствуют: а) «рефлексивному» слушанию; б) «нерефлексивному» слушанию?

1. Умение внимательно слушать, молча, не вмешиваясь в речь собеседника своими комментариями.

2. Слушание, в процессе которого происходит шифровка смысла сообщения при установлении активной обратной связи с говорящим.

18. В каких случаях может быть эффективно «нерефлексивное» слушание:

а) у коллеги плохое настроение и нет желание разговаривать;
б) другу (подруге) необходимо высказаться о «наболевшем»;
в) подчиненный стремится получить активную поддержку со стороны руководителя;
г) коллега переполнен эмоциями по поводу предстоящей аттестации и стремится как можно скорее высказать свое отношение к этим событиям.

19. Аргументы применяют с целью:

а) защиты своих взглядов и намерений; б) доказательств своего превосходства;
в) уговоров партнер что-либо сделать.

20. Сильные аргументы лучше проводить:

а) только в конце диалога; б) в середине диалога;
в) в начале диалога г) в начале и в конце диалога.

21. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют: а) сотрудничеству; б) компромиссу; в) избеганию; г) соперничеству; д) приспособлению.

1. Открытая борьба за свои интересы.

2. Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон.

3. Стремление выйти из конфликта, не решая его.

4. Урегулирование разногласий через взаимные уступки.

5. Тенденция сглаживать противоречия, поступаясь своими интересами.

22. Укажите особенности, которые характеризуют флегматика:

а) повышенная активность; б) длительная работоспособность;
в) энергичность; г) сосредоточенность внимания;
д) вспыльчивость; е) молчаливость;
ж) терпеливость; з) общительность;
и) стойкие формы проведения; к) непоседливость;

л) быстрая переключаемость; м) бедность движений.

23. Укажите особенности, которые характеризуют холерика:

- а) энергичность; б) выдержанность;
в) переменчивость настроения; г) сосредоточенность внимания;
д) общительность; е) подвижность;
ж) порывистость в движениях; з) ровное и спокойное настроение;
и) возбужденное состояние; к) невыразительность речи;
л) быстрая приспособляемость к новой обстановке;
м) громкая речь.

24. Из предложенных определений выберите те, которые по смыслу соответствуют:

а) целеустремленности; б) самообладанию; в) самостоятельности; г) решительности; д) настойчивости.

1. Умение человека принимать своевременные, обоснованные и твердые решения и претворять их в жизнь;
2. Волевое качество, благодаря которому человек может мобилизовать свои силы для относительно длительной борьбы с трудностями, встречающимися при движении целей;
3. Умение не поддаваться влиянию различных факторов, которые могут отвлечь человека от достижения поставленной цели.
4. Волевое качество, помогающее людям управлять своими мыслями, чувствами, действиями и поступками.
5. Способность человека подчинять свои действия целям, которые необходимы для достижения.

25. Индивидуально-психологические особенности личности, которые проявляются в конкретной сфере и являются условием успешной работы в ней, характеризуют:

- а) темперамент; б) волю; в) способности.

26. Человек появляется на свет:

- а) с общими способностями б) с задатками; в) со специальными способностями.

27. Для какого типа темперамента характерно устойчивое, жизнерадостное настроение:

- а) для холерика; б) для сангвиника; в) для флегматика; г) для меланхолика.

28. Эмоциональное состояние собеседника мы узнаем:

- а) по вербальным средствам общения; б) по невербальным средствам общения;
в) все ответы верны; г) все ответы неверны.

Тест 2 (Модуль 2)

1. Кем был впервые введен термин «этика»:

- а) Цицероном б) Архимедом в) Аристотелем г) Сократом

2. Из предложенных определений выберите те, которые по смыслу подходят к понятиям:

- а) этика б) нравственность в) мораль

А. Устоявшиеся в обществе принципы, нормы, правила поведения

Б. Осмысление ценности не только самого себя, но и других

В. Наука, изучающая нравственность.

3. Этикет – это:

- а) наука о морали б) манера поведения в) общая культура

4. Отличаются ли визитные карточки женщин от визитных карточек мужчин?

- а) отличаются по размеру б) не отличаются
в) отличаются по цвету г) отличаются за счет «украшательств»

5. Деловой протокол — это:

- а) осознание добросовестного исполнения сотрудниками своих обязанностей

- б) свод правил в деловых и служебных отношениях
 - в) правила, регламентирующие порядок встреч и проводов, проведение бесед и переговоров, организацию приемов и деловой переписки
 - г) все ответы верны
- 6. Кому принадлежит изречение «Слушаю слова людей и смотрю на их действия»:**
- а) Конфуцию б) Веберу в) Аристотелю г) Толстому
- 7. Укажите, какие позиции при проведении деловой беседы необходимо учитывать:**
- а) этические нормы и правила
 - б) помещение не должно препятствовать установлению атмосферы доверия;
 - в) начальная фаза беседы задаст тон всей дальнейшей беседы;
 - г) все позиции верны; д) все позиции неверны.
- 8. Укажите правильный ответ. Ножом принято чистить:**
- а) мандарины; б) апельсины; в) все ответы верны; г) все ответы неверны.
- 9. Куски сахара из сахарницы берут:**
- а) руками; б) щипчиками; в) чайной ложкой.
- 10. Салфетку за столом принято:**
- а) повязывать вокруг шеи; б) засовывать за воротник;
 - в) раскладывать на груди; г) класть на колени.
- 11. По завершении трапезы вилку и нож следует положить:**
- а) параллельно друг другу на тарелку ручками вправо;
 - б) по обе стороны тарелки; в) на тарелку крест-накрест.
- 12. Инициатором рукопожатия в большинстве случаев должны быть:**
- а) женщины; б) мужчины; в) младшие по возрасту г) подчиненные
- 13. На обеде хозяин и хозяйка заняли места напротив друг друга. В этом случае почетным будет место:**
- а) справа от хозяина; б) справа от хозяйки; в) слева от хозяина; г) слева от хозяйки.
- 14. Обед подходит к концу. Кто встает из-за стола первым?**
- а) хозяйка; б) хозяин; в) почетный гость; г) другие гости.
- 15. Кто несет чемодан почетного гостя?**
- а) он сам; б) встречающий; в) водитель машины; г) не имеет значения.
- 16. Водитель открывает дверь машины. Куда посадить почетного гостя ?**
- а) рядом с водителем; б) сзади справа от водителя;
 - в) за водителем; г) посередине.
- 17. Где впервые были введены визитные карточки?**
- а) в Китае б) во Франции в) в Англии г) в США
- 18. Кто первым вручает визитную карточку?**
- а) младший по положению б) старший по возрасту в) старший по положению

8. Информационное обеспечение дисциплины

8.1. Основная литература

1. Петровский А.В. Психология: учебник для студ. высш. учеб. заведений. - М.: Издательский центр «Академия», 2006
2. Психология и этика делового общения: учебник для студентов вуза / Под ред. профессора В.Н. Лавриненко. - 5-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2007.
3. Рубинштейн С.Л. Основы общей психологии. - СПб.: Питер, 2009
4. Тихомиров О.К. Психология мышления: Учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. - 2-е изд. - М.: Издательский центр «Академия», 2005
5. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения: учебник для нач. проф. образования. - 6-е изд. - М.: Издательский центр «Академия», 2007

8.2. Дополнительная литература

6. Анурин В.Ф. Интеллектуальный тренинг: Учебное пособие. - М.: Академический Проект, 2005
7. Алехина И.Я. Имидж и этикет в бизнесе. - М.: Дело, 2003
8. Браим И. Культура делового общения. - Минск: ИП «Экоперспектива», 2000
9. Зарецкая Е.Н. Деловое общение: Учебник: В 2т. - Т. I и II. - 2-е изд. - М.: Дело, 2004.
10. Душкина М.Р. Психология влияния: деловое общение. - СПб: Питер, 2004
11. Карнеги Д. Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей. М.: Центр «Комета», 1990
12. Митчелл М. Этикет. М., 2004
13. Мокшанцев Р.И. Психология переговоров. - М.: ИНФРА-М, Новосибирск, 2002

8.3. Интернет-ресурсы

14. Кошелева С.В. Основы делового общения <http://www.rosmintrud.ru/>
15. Леонов Н.И. Психология делового общения <http://nashaucheba.ru/v53372/>
16. Ромашева Л.Г. Профессиональная этика и психология делового общения <http://nashaucheba.ru/v53372/>

9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю)

- поиск информационных источников в глобальной сети;
- педагогическое взаимодействие в компьютерной сети;
- презентации.

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

При реализации программы дисциплины «Этика делового общения» используются различные образовательные технологии. Аудиторные занятия включают лекции и семинарские занятия. Для контроля усвоения студентом данного курса используются тестирование, оценивание творческих и исследовательских заданий. Самостоятельная работа студентов предполагает проработку лекционного и учебно-методического материала, включая рекомендуемую литературы для подготовки контрольным работам, а также выполнение домашних заданий.

Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и усвоения дисциплины предполагают промежуточный контроль при подготовке к практическим занятиям по контрольным вопросам, контроль в виде самостоятельных работ при выполнении домашних заданий.

При изучении лекционного курса следует вести подробный конспект лекций, позволяющий самостоятельно проследить логику изложения учебного материала. Следует аккуратно вычерчивать графики, рисунки, схемы и таблицы, что способствует зрительному восприятию и более полному запоминанию материала. При недопонимании учебного материала нужно пытаться правильно сформулировать вопросы к лектору и не стесняться задавать их. Наиболее глубокие знания будут получены студентом только тогда, когда им усвоена структура учебной дисциплины, своевременно и полно понята суть проблемы и пути её решения.

На практических занятиях нужно внимательно ознакомиться с теоретической частью работы, изучить ход проведения работы, порядок обработки полученных результатов. Особое внимание следует уделить систематизации материала для формулировки вывода по результатам практического эксперимента, который способствует формированию базовых понятий изучаемой дисциплины.

Самостоятельная работа студента должна начинаться с изучения конспекта,

соответствующих разделов рекомендуемой литературы и теоретической части практических работ. Затем следует ответить на контрольные вопросы, предлагаемые для лучшего усвоения учебного материала.

Специальные условия для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Специальные условия обучения и направления работы с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья (далее - обучающиеся с ограниченными возможностями здоровья) определены на основании:

- Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

- Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

- приказа Министерства образования и науки Российской Федерации (Минобрнауки России) от 5 апреля 2017 г. № 301 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры»;

- методических рекомендаций по организации образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в образовательных организациях высшего образования, в том числе оснащенности образовательного процесса, утвержденных Минобрнауки России 08.04.2014 № АК-44/05вн).

Под специальными условиями для получения образования обучающихся с ограниченными возможностями здоровья понимаются условия обучения, воспитания и развития таких студентов, включающие в себя использование при необходимости адаптированных образовательных программ и методов обучения и воспитания, специальных учебников, учебных пособий и дидактических материалов, специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего необходимую помощь, проведение групповых и индивидуальных коррекционных занятий, обеспечение доступа в здания вуза и другие условия, без которых невозможно или затруднено освоение образовательных программ обучающихся с ограниченными возможностями здоровья.

Обучение в рамках учебной дисциплины обучающихся с ограниченными возможностями здоровья осуществляется институтом с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Обучение по учебной дисциплине обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах.

В целях доступности обучения по дисциплине обеспечивается:

1) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

- наличие альтернативной версии официального сайта института в сети «Интернет» для слабовидящих;

- весь необходимый для изучения материал, согласно учебному плану (в том числе, для обучающихся по индивидуальным учебным планам) предоставляется в электронном виде на диске.

- индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;

- присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь;

- обеспечение возможности выпуска альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

- обеспечение доступа обучающегося, являющегося слепым и использующего собаку-проводника, к зданию института.

2) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

- наличие микрофонов и звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования (аудиоколонки);

3) для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, материально-технические условия должны обеспечивать возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, столовые, туалетные и другие помещения организации, а также пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов и других приспособлений).

Перед началом обучения могут проводиться консультативные занятия, позволяющие студентам с ограниченными возможностями адаптироваться к учебному процессу.

В процессе ведения учебной дисциплины профессорско-преподавательскому составу рекомендуется использование социально-активных и рефлексивных методов обучения, технологий социокультурной реабилитации с целью оказания помощи обучающимся с ограниченными возможностями здоровья в установлении полноценных межличностных отношений с другими обучающимися, создании комфортного психологического климата в учебной группе.

Особенности проведения текущей и промежуточной аттестации по дисциплине для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья устанавливаются с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и другое). При необходимости предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на зачете или экзамене.

11. Учебно-методическое обеспечение

Рабочая программа дисциплины.

Учебно-методический комплекс дисциплины.

Оценочные средства (тесты, задания, ситуации, задачи).

Презентации электронные (схемы, таблицы, диаграммы).

Рабочая тетрадь студента

Компьютерные программы

12. Материально-техническое обеспечение

Аудитория для лекционных и семинарских занятий (25-30 рабочих мест), оборудованная интерактивной доской, компьютерным проектором и персональными компьютерами с выходом в сети интернет и университета.

Технические средства: интерактивная доска, компьютерный проектор, ноутбук для преподавателя, персональные компьютеры.