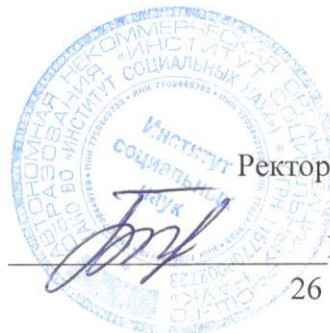


Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Бианкина Алена Олеговна
Должность: Ректор
Дата подписания: 11.04.2023 20:12:31
Уникальный программный ключ:
b2aeadef209e4ec32d89f812db7eed614bb00b0c

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Институт социальных наук»

Утверждено ученым советом
Протокол № 9 от 20 мая 2022 г.



Утверждаю:
Ректор АНОВО ИСН

Бианкина А.О.
26 июня 2022 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Этика делового общения
для направления подготовки
38.03.02 Менеджмент,
Направленность (профиль): « Финансовый менеджмент»
Уровень бакалавриата
Квалификация выпускника
Бакалавр

Москва ,2022 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие положения.....	4
1.1. Цель и задачи учебной дисциплины.....	4
1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы.....	4
1.3. Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы.....	4
2. Объем учебной дисциплины, включая контактную работу обучающегося с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося.....	5
3. Содержание учебной дисциплины.....	6
3.1. Учебно-тематический план по очной форме обучения.....	6
3.2. Учебно-тематический план по очно-заочной форме обучения.....	7
3.3. Учебно-тематический план по заочной форме обучения.....	8
4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по учебной дисциплине.....	8
5. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине.....	13
5.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по учебной дисциплине....	13
5.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.....	13
5.3. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания.....	13
5.4. 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..	15
5.5. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.....	27
6. Перечень основной и дополнительной литературы для освоения учебной дисциплины.....	27
6.1. Основная литература.....	27
6.2. Дополнительная литература.....	27
7. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», современные профессиональные базы данных и информационные системы, необходимые для освоения учебной дисциплины.....	27
8. Методические указания для обучающихся по освоению учебной дисциплины.....	28
9. Программное обеспечение информационно- коммуникационных технологий.....	29
9.1. Информационные технологии.....	29
9.2. Программное обеспечение.....	29
9.3. Информационно-справочные системы.....	29
10. Перечень материально-технического обеспечения, необходимого для реализации программы по учебной дисциплине	29
11. Образовательные технологии.....	30

1. Общие положения

1.1. Цель и задачи дисциплины

Цель учебной дисциплины – расширить представления студентов о нравственных правилах поведения, содействовать развитию профессиональной и коммуникационной культуры будущего экономиста, обладающего чувством долга и ответственности за результаты своей деятельности, эффективно решающего профессиональные задачи.

Задачи учебной дисциплины:

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

- изучение этических основ деловых отношений; – освоение этики предотвращения конфликтных ситуаций;
- знакомство с деловым этикетом и атрибутами делового общения;
- формирование личностно-нравственного облика специалиста.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы.

Дисциплина является обязательным элементом базовой части Блока 1 ОПОП.

1.3. Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы.

Процесс освоения учебной дисциплины направлен на формирование у обучающихся следующих компетенций: ПК-2.

В результате освоения дисциплины студент должен демонстрировать следующие результаты образования:

Код компетенции	Содержание компетенции	Индикаторы достижения профессиональных компетенций
ПК-2	Способен предотвращать и улаживать конфликтные ситуации	ПК-2.1 Знает основы психологии общения ПК -2.2. Владеет навыками предотвращения и улаживания конфликтных ситуаций ПК -2.3. Знает основы конфликтологии

2. Объем учебной дисциплины, включая контактную работы обучающегося с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося

Общая трудоемкость учебной дисциплины составляет 2 зачетные единицы.

Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры
		2
Аудиторные учебные занятия, всего	32	32
В том числе:		
Учебные занятия лекционного типа	14	14
Практические занятия	18	18
Самостоятельная работа обучающихся, всего	36	36
В том числе:		

Самоподготовка, в т.ч. практические задания	16	16
Доклады/рефераты	10	10
Тестирование	10	10
Контроль: вид промежуточной аттестации (зачет)	4	зачет
Общая трудоемкость учебной дисциплины	72	

Очно-заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры
		3
Аудиторные учебные занятия, всего	26	26
В том числе:		
Учебные занятия лекционного типа	12	12
Практические занятия	14	14
Самостоятельная работа обучающихся, всего	42	42
В том числе:		
Самоподготовка, в т.ч. практические задания	22	22
Доклады/рефераты	10	10
Тестирование	10	10
Контроль: вид промежуточной аттестации (зачет)	4	зачет
Общая трудоемкость учебной дисциплины	72	

Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры
		3
Аудиторные учебные занятия, всего	10	10
В том числе:		
Учебные занятия лекционного типа	4	4
Практические занятия	6	6
Самостоятельная работа обучающихся, всего	58	58
В том числе:		
Самоподготовка, в т.ч. практические задания	38	38
Доклады/рефераты	10	10
Тестирование	10	10
Контроль: вид промежуточной аттестации (зачет)	4	зачет
Общая трудоемкость учебной дисциплины	72	

3. Содержание учебной дисциплины

3.1. Учебно-тематический план по очной форме обучения

Объем аудиторных занятий составляет 32 ч.

Объем самостоятельной работы – 36 ч.

№ п/п	Модуль, раздел (тема)	Виды учебной работы, академических часов					Формы контроля освоения обучающимися учебной дисциплины				
		Всего	Самостоятельная работа обучающегося	Контактная работа преподавателя с обучающимися			Текущий контроль освоения обучающимися учебной дисциплины			Промежуточная аттестация обучающихся	
				Всего	Лекционного типа	Практические занятия	Доклады/рефераты	Тестирование	Практические задания		
1	Тема 1. Предмет и основные понятия этики	13	5	8	4	4	+	+	+		
2	Тема 2. Этика руководителя	13	5	8	4	4	+	+	+		
3	Тема 3. Этика и психология делового общения	14	8	6	2	4	+	+	+		
4	Тема 4. Деловые переговоры	14	8	6	2	4	+	+	+		
5	Тема 5. Деловой этикет	14	10	4	2	2	+	+	+		
ВСЕГО ЧАСОВ		72	36	32	14	18				4	

3.2. Учебно-тематический план по очно-заочной форме обучения

Объем аудиторных занятий составляет 26 ч.

Объем самостоятельной работы – 42 ч.

№ п/п	Модуль, раздел (тема)	Виды учебной работы, академических часов					Формы контроля освоения обучающимися учебной дисциплины				
		Всего	Самостоятельная работа обучающегося	Контактная работа преподавателя с обучающимися			Текущий контроль освоения обучающимися учебной дисциплины			Промежуточная аттестация обучающихся	
				Всего	Лекционного типа	Практические занятия	Доклады/рефераты	Тестирование	Практические задания		
1	Тема 1. Предмет и основные понятия этики	13	7	6	4	2	+	+	+		
2	Тема 2. Этика руководителя	13	9	4	2	2	+	+	+		

3	Тема 3. Этика и психология делового общения	14	10	4	2	2	+	+	+	
4	Тема 4. Деловые переговоры	14	8	6	2	4	+	+	+	
5	Тема 5. Деловой этикет	14	8	6	2	4	+	+	+	
ВСЕГО ЧАСОВ		72	42	26	12	14				4

3.3. Учебно-тематический план по заочной форме обучения

Объем аудиторных занятий составляет 10 ч.

Объем самостоятельной работы – 58 ч.

№ п/п	Модуль, раздел (тема)	Виды учебной работы, академических часов					Формы контроля освоения обучающимися учебной дисциплины			
		Всего	Самостоятельная работа обучающегося	Контактная работа преподавателя с обучающимися			Текущий контроль освоения обучающимися учебной дисциплины			Промежуточная аттестация обучающихся
				Всего	Лекционного типа	Практические занятия	Доклады/рефераты	Тестирование	Практические задания	
1	Тема 1. Предмет и основные понятия этики	13	11	2			+	+	+	
2	Тема 2. Этика руководителя	13	11	2	1		+	+	+	
3	Тема 3. Этика и психология делового общения	14	12	2	1	2	+	+	+	
4	Тема 4. Деловые переговоры	14	12	2	1	2	+	+	+	
5	Тема 5. Деловой этикет	14	12	2	1	2	+	+	+	
ВСЕГО ЧАСОВ		72	58	10	4	6				4

4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по учебной дисциплине

Тема 1. Предмет и основные понятия этики

Перечень изучаемых элементов содержания учебной дисциплины. Этика как наука, ее предмет, функции, методы..

Вопросы для самоподготовки

1. Этика как наука.
2. Предмет этики.
3. Функции этики.
4. Методы этики

Формы контроля самостоятельной работы обучающихся: проверка ответов на вопросы самоподготовки.

Тема 2. Этика руководителя

Перечень изучаемых элементов содержания учебной дисциплины. Требования, предъявляемые к руководителю. Психологические типы личностей. Морально-психологический климат в коллективе. Стили управления руководителей.

Вопросы для самоподготовки

1. Требования, предъявляемые к руководителю
2. Психологические типы личностей
3. Морально-психологический климат в коллективе
4. Стили управления руководителей.

Формы контроля самостоятельной работы обучающихся: проверка ответов на вопросы самоподготовки.

Тема 3. Этика и психология делового общения

Перечень изучаемых элементов содержания учебной дисциплины. Основы делового общения. Коммуникативные умения участников делового общения.

Вопросы для самоподготовки

1. Основы делового общения.
2. Коммуникативные умения участников делового общения.

Формы контроля самостоятельной работы обучающихся: проверка ответов на вопросы самоподготовки.

Тема 4. Деловые переговоры

Перечень изучаемых элементов содержания учебной дисциплины. Переговорный процесс – вид делового взаимодействия. Характер деловых переговоров, определение их целей, организация. Этапы и тактика ведения деловых переговоров.

Вопросы для самоподготовки

1. Переговорный процесс
2. Характер деловых переговоров
3. Этапы и тактика ведения деловых переговоров.

Формы контроля самостоятельной работы обучающихся: проверка ответов на вопросы самоподготовки.

Тема 5. Деловой этикет

Перечень изучаемых элементов содержания учебной дисциплины. Правила делового этикета. Обращения, представления и приветствия в деловой сфере. Назначение, функции визитной карточки в деловой жизни. Виды визитных карточек. Особенности вручения и использования визитных карточек. Требования к оформлению. Сувениры и подарки в деловой сфере.

Вопросы для самоподготовки

1. Правила делового этикета
2. Обращения, представления и приветствия в деловой сфере
3. Назначение, функции визитной карточки в деловой жизни
4. Сувениры и подарки в деловой сфере.

Формы контроля самостоятельной работы обучающихся: проверка ответов на вопросы самоподготовки.

5. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине

5.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по учебной дисциплине.

Контрольным мероприятием промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине является зачет (очная форма – 2 семестр, очно-заочная, заочная форма - 3 семестр), который проводится в **устной** форме.

5.2. Перечень компетенции с указанием этапов ее формирования в процессе освоения образовательной программы.

Код компетенции	Содержание компетенции	Компоненты компетенции, степень их освоения	Индикаторы достижения профессиональных компетенций	Результаты обучения
ПК-2	Способен предотвращать и улаживать конфликтные ситуации	Компоненты компетенции соотносятся с содержанием дисциплины, и компетенция реализуется частично	ПК-2.1 Знает основы психологии общения ПК -2.2. Владеет навыками предотвращения и улаживания конфликтных ситуаций ПК -2.3. Знает основы конфликтологии	Знать: основы психологии общения и конфликтологии Уметь: предотвращать и улаживать конфликтные ситуации Владеть: навыками предотвращения и улаживания конфликтных ситуаций

5.3. Описание показателей и критериев оценивания компетенции на различных этапах ее формирования, описание шкал оценивания

Код компетенции	Этапы формирования компетенции	Инструмент, оценивающий сформированность компетенции*	Показатель оценивания компетенции
ПК-2	Этап формирования знаниевой основы компетенций (этап формирования содержательно-теоретического	Реферат/Доклад* Тестирование* Практическое задание*	А) полностью сформирована - 5 баллов Б) частично сформирована - 3-4 балла

	базиса компетенции) Лекционные и практические занятия по темам: Тема 1. Предмет и основные понятия этики Тема 2. Этика руководителя Тема 3. Этика и психология делового общения Тема 4. Деловые переговоры Тема 5. Деловой этикет	Зачет*	С) не сформирована- 2 и менее баллов
--	--	--------	--------------------------------------

***Характеристики инструментов (средств), оценивающих сформированность компетенций:**

Реферат – продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее. В реферате должна быть раскрыта тема, структура должна соответствовать теме и быть отражена в оглавлении, размер работы – 10-15 стр. печатного текста (список литературы и приложения в объем не входят), снабженного сносками и списком использованной литературы. Текстовая часть работы состоит из введения, основной части и заключения. Во введении обучающийся кратко обосновывает актуальность избранной темы реферата, раскрывает цель и задачи, которые он собирается решить в ходе своего небольшого исследования. В основной части (может состоять из 2-3 параграфов) подробно раскрывается содержание вопросов темы. В заключении должны быть кратко сформулированы полученные результаты исследования, приведены обобщающие выводы. Заключение может включать предложения автора, в том числе и по дальнейшему изучению заинтересовавшей его проблемы. В список литературы обучающийся включает только те издания, которые он использовал при написании реферата (не менее 5-7). В тексте обязательны ссылки на использованную литературу, оформленные в соответствии с ГОСТом. В приложении к реферату могут выноситься таблицы, графики, схемы и другие вспомогательные материалы, на которые имеются ссылки в тексте реферата.

Критерии оценки реферата: 1) Степень раскрытия сущности вопроса: а) соответствие плана теме реферата; б) соответствие содержания теме и плану реферата; в) полнота проанализированного материала по теме; умение работать с отечественными и зарубежными научными исследованиями, критической литературой, периодикой, систематизировать и структурировать материал; г) обоснованность способов и методов работы с материалом, адекватное и правомерное использование методов классификации, сравнения и др.; е) умение обобщать, делать выводы, сопоставлять различные точки зрения по одному вопросу (проблеме). 2) Оригинальность текста: а) самостоятельность в постановке проблемы, формулирование нового аспекта известной проблемы в установлении новых связей (межпредметных, внутрпредметных, интеграционных); б) явленность авторской позиции, самостоятельность оценок и суждений; д) стилевое единство текста, единство жанровых черт. 3) Обоснованность выбора источников: а) оценка использованной литературы: привлечены ли наиболее известные работы по теме исследования (в т.ч. журнальные публикации последних лет, последние статистические данные, сводки, справки и т.д.). 4) Соблюдение требований к оформлению: а) насколько верно оформлены ссылки на используемую литературу, список литературы. б) оценка грамотности и культуры изложения (в т.ч. орфографической, пунктуационной,

стилистической культуры), владение терминологией; в) соблюдение требований к объёму реферата.

Доклад – продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы. Доклад – это научное сообщение на практическом занятии, заседании научного кружка или учебно-теоретической конференции. **Критерии оценки доклада:** соответствие содержания заявленной теме; актуальность, новизна и значимость темы; аргументированность, полнота, структурированность и логичность изложения; свободное владение материалом: последовательность, умение вести дискуссию, правильно отвечать на вопросы; самостоятельность, степень оригинальности предложенных решений, иллюстративности, обобщений и выводов; наличие собственного отношения автора к рассматриваемой проблеме/теме (насколько точно и аргументировано выражено отношение автора к теме доклада); представление материала: качество презентации, оформления; культура речи, ораторское мастерство (соблюдение норм литературного языка, правильное произношение слов и фраз, оптимальный темп речи; умение правильно расставлять акценты; умение говорить достаточно громко, четко и убедительно); использование профессиональной терминологии (оценка того, насколько полно отражены в выступлении обучающегося профессиональные термины и общекультурные понятия по теме, а также насколько уверенно выступающий ими владеет); выдержанность регламента.

Практическое задание – это частично регламентированное задание, имеющее алгоритмическое или нестандартное решение, позволяющее диагностировать умения интегрировать знания различных научных областей, аргументировать собственную точку зрения, доказывать правильность своей позиции. Может выполняться в индивидуальном порядке или группой обучающихся.

Тестирование – это контрольное мероприятие по учебному материалу, состоящее в выполнении обучающимся системы стандартизированных заданий, которая позволяет автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося. Тестирование включает в себя следующие типы заданий: задание с единственным выбором ответа из предложенных вариантов, задание на определение верных и неверных суждений; задание с множественным выбором ответов. **Критерии оценки:** от 90% до 100% правильно выполненных заданий – отлично; от 70% до 89% правильно выполненных заданий – хорошо; от 50% до 69% правильно выполненных заданий – удовлетворительно; от 0 до 49 % правильно выполненных заданий – не удовлетворительно.

Зачет – контрольное мероприятие, которое проводится по учебной дисциплине в виде, предусмотренном учебным планом, по окончании изучения курса. Занятие аудиторное, проводится в устной или письменной форме с использованием фондов оценочных средств по учебной дисциплине.

5.4. 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

Текущая аттестация.

Темы докладов /рефератов.

1. Основные этические принципы деловых отношений в Японии.
2. Особенности гендерного различия при управлении предприятия.
3. Основные этические принципы деловых отношений в европейских странах.
4. Формирование этического кодекса в организации.
5. Основные этические принципы деловых отношений в мусульманских странах.

6. Основные правила телефонного этикета.
7. Основные правила оформления корпоративных визитных карточек
8. Основные этические принципы деловых отношений в Индии.
9. Основные виды дискриминации сотрудников на предприятии.
10. Формирование дресс-кода в организации.
11. Организация презентации и выставок компании.
12. Особенности коммуникационного процесса «начальник-подчиненный».
13. Технологии ведения переговоров.
14. Основные тактические уловки и приемы при ведении переговоров
15. Роль письменного делового общения в системе деловых отношений.
16. Формы и виды письменного делового общения
17. Формирование навыков эффективной коммуникации.
18. Значение коммуникации в управлении организацией.
19. Особенности делового общения в Финляндии.
20. Особенности делового общения в Англии

Тестирование по учебной дисциплине «Этика делового общения»

1. Кто является автором концепции «свобода как познанная необходимость»?
 - а) Аристотель;
 - б) Гегель;+
 - в) Кант;
 - г) Сартр.
2. Каким этическим нормам уделяется основное внимание в рамках западной европейской культуры?
 - а) польза, выгода, трудолюбие;
 - б) справедливость, добро, благо;+
 - в) честь, свобода, вера.
3. Какие существуют виды барьеров общения?
 - а) межъязыковые;+
 - б) мировоззренческие;
 - в) психологические;+
 - г) соматические;
 - д) социальные;+
 - е) технические;+
4. На каком из данных принципов не может быть основано деловое общение?
 - а) доброжелательность;
 - б) порядочность;
 - в) тактичность;
 - г) уважительность;
 - д) эгоизм+
5. Этическая категория, которая передает моральную необходимость выполнения общественно полезных обязанностей:
 - а) благо;
 - б) долг;+
 - в) счастье;
 - г) честь
6. Верно ли утверждение, что конкуренция двигает дело, ориентация на сотрудничество – укрепляет его, а стремление раздавить конкурента – уничтожает?
 - а) Да+
 - б) Нет

7. Компоненты, которые включает в себя культура делового общения:

- а) все ответы верны;+
- б) психологию делового общения;
- в) служебный этикет;
- г) технику делового общения;
- д) этику делового общения

8. Что из ниже перечисленного относится к стилям руководства?

- а) Политический
- б) Либеральный+
- в) Демократический+
- г) Авторитарный+

9. Что не относится к положительным качествам российского работника?

- а) Коллективизм
- б) Интернационализм
- в) Индивидуализм+

10. Высококультурный человек всегда:

- а) законопослушный, морально устойчивый;
- б) потенциальный бездельник;
- в) преступник;
- г) склонный к злоупотреблениям служебным положением;
- д) честолюбивый+

11. Что является главной христианской добродетелью?

- а) вера;
- б) любовь;
- в) надежда;
- г) сила;
- д) смирение+

12. Что предполагает деловая беседа?

- а) использование лести;
- б) использование литературного языка;
- в) комплиментарное воздействие;+
- г) чрезмерное использование иностранных слов и профессионального жаргона

13. Что относится к невербальным средствам делового общения?

- а) деловая переписка;
- б) мимика; жесты;+
- в) профессиональный жаргон;
- г) речевые конструкции;
- д) социальные диалекты

14. Что из данного не относится к принципам международного бизнеса?

- а) бережное отношение к окружающей среде;
- б) поддержка односторонних торговых отношений;+
- в) уважение правовых норм

15. Что не относится к способу регулирования межличностных отношений?

- а) проектирование, формирование и развитие системы взаимоотношений;
- б) регулирование межгрупповых отношений;+
- в) учет социально-психологических процессов и явлений в коллективах;
- г) целенаправленное обучение персонала современным технологиям нравственного взаимоотношения

16. Что такое неумение при общении определить необходимую меру в выражениях и поступках, в проявлении интереса к другому человеку?

- а) бестактность;+
- б) воспитанность;

- в) порядочность;
- г) тактичность;
- д) уважение

17. “Малый разговор” в деловой коммуникации ведется в рамках:

- а) Профессиональных интересов партнеров
- б) Личностных, неделовых интересов партнеров +
- в) Деловых интересов партнеров

18. Адресат манипуляции в деловом общении – это:

- а) Партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие +
- б) Партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие
- в) Партнер, который использует манипулятивные приемы психологического воздействия

19. Атрибуцией называется:

- а) Стремление человека быть в обществе других людей
- б) Приписывание определенным группам людей специфических черт
- в) Интерпретация субъектом межличностного восприятия причин и мотивов поведения других людей

20. В ценностно – ориентированных манипулятивных технологиях делового общения мишенью психологического воздействия являются:

- а) Ценностные установки партнера – адресата +
- б) Духовные идеалы партнера – адресата
- в) Потребности и склонности партнера – адресата

21. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:

- а) Определенного темпа речи
- б) Информационных технологий
- в) Устной речи +

22. Все люди делятся на:

- а) Сенсориков и интуитов
- б) Экстравертов и интравертов
- в) оба варианта верны +

23. Деловой стиль взаимодействия партнеров включает:

- а) Признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга +
- б) Ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами
- в) Рациональное использование партнерами поддерживающих техник

24. Деловые партнеры с визуальной модальностью мыслят преимущественно:

- а) Тактильными образами
- б) Зрительными образами +
- в) Аудиальными образами

25. Информационно – силовое обеспечение манипулятора в манипулятивных технологиях делового общения складывается из совокупного взаимодействия:

- а) Когнитивно – рациональных сил адресата психологического воздействия
- б) Статусно – ресурсных сил манипулятора
- в) Личностно – психологических сил манипулятора +

26. К механизмам манипулятивного воздействия относятся:

- а) Механизмы присоединения и внедрения, которые использует манипулятор
- б) Психические автоматизмы и комплексы адресата манипуляции +
- в) Потребности, склонности, мотивации адресата манипуляции

27. К наиболее применяемым в технологиях делового общения техникам активной антиманипулятивной защиты можно отнести:

- а) Использование партнером – адресатом психотехнических приемов встречной манипуляции +
- б) Временное прерывание адресатом делового контакта с манипулятором
- в) Целенаправленную тотальную психологическую атаку на манипулятора +

28. К основным манипулятивным техникам психического воздействия в деловом общении относятся техники:

- а) Убеждения
- б) Запутывания, “Ложного вовлечения”, скрытого принуждения +
- в) Расположения

29. К особым техникам пассивной защиты, ориентированным на отражение манипулятивного воздействия, относятся:

- а) Выстраивание партнером – адресатом смысловых и семантических барьеров с манипулятором
- б) Дистанцирование партнера – адресата от партнера-манипулятора
- в) оба варианта правильные +

30. К открытым вопросам в деловой коммуникации относятся:

- а) Информационные
- б) Риторические +
- в) Альтернативные

31. К признакам, которые свидетельствуют о наличии манипуляции в деловом общении, относятся:

- а) Неконгруэнтность коммуникативных сообщений манипулятора +
- б) Структурная компоновка дискурсов информации, не релевантная их содержательной значимости для решения деловой проблемы +
- в) Присутствие вербализированных и невербальных угрожающих сигналов

32. К средствам невербальной коммуникации относятся:

- а) Такетика
- б) Проксемика, кинесика
- в) оба варианта правильные +

33. Кинесическими средствами невербального общения выступают:

- а) Поза, мимика +
- б) Рукопожатие
- в) Покашливание

34. Логико-смысловое манипулирование информацией в деловом общении предлагает:

- а) Соккрытие важных смысловых дискурсов информации
- б) Утаивание информации +
- в) Дозирование информации

35. Манипулятивная стратегия в деловом общении реализуется как:

- а) Совокупность поведенческих действий адресата манипуляции
- б) Система совместных поведенческих действий деловых партнеров, имеющая целью компромиссное решение деловой проблемы
- в) Система психотехнических приемов и действий, отражающая долговременные цели манипулятора +

36. Мишени манипулятивного воздействия – это:

- а) Структурные уровни психики манипулятора
- б) Локальные психические структуры партнера-адресата, на которые направлено манипулятивное воздействие +
- в) Объекты, включенные в деловую ситуацию

37. Невербальными средствами общения являются:

- а) Рукопожатие, походка, взгляд +
- б) Телефон
- в) Электронная почта

38. Персональная дистанция в процессе общения:

- а) Свыше 350см

б) 50 – 120см +

в) 120 – 350см

39. Побудительная информация в деловой коммуникации реализуется в виде:

а) Просьбы, приказа, призыва +

б) Познавательного сообщения

в) Электронной почты

40. Прием направленного критического слушания целесообразно использовать в деловых ситуациях, связанных с:

а) Обсуждением каких-либо инновационных проектов

б) Дискуссионным обсуждением проблем +

в) Выслушиванием жалоб клиентов

41. Проксемическими характеристиками невербального общения являются:

а) Похлопывание по спине

б) Мимика

в) Дистанция между общающимися, угол общения партнеров +

42. Просодическими средствами невербального общения выступают:

а) Дистанция между общающимися

б) Интонация, громкость голоса +

в) Жесты

43. К техникам малого разговора, применяемого в деловой коммуникации, относятся:

а) Интересный, увлекательный рассказ, позитивные констатации событий или фактов, интересующих партнера

б) Цитирование высказываний партнера о его увлечениях, хобби, высказывания – ссылки с приятными ассоциациями для партнера

в) оба варианта правильные +

44. Манипулятивные технологии делового общения — это такие технологии, в которых присутствуют:

а) Психотехнические приемы манипулирования, техники расположения и убеждения по отношению к партнеру — адресату воздействия +

б) Открытое принуждение партнера к каким – либо поведенческим действиям

в) Скрытое психологическое воздействие на делового партнера +

45. Общение – это:

а) Процесс передачи информации, процесс установления контактов между людьми

б) Процесс формирования и развития личности

в) оба варианта правильные +

46. Выделите принцип, на котором не может быть основано деловое общение:

а) Уважительность

б) Эгоизм +

в) Доброжелательность

Перечень вопросов для промежуточного контроля знаний на зачете (очная форма обучения 2 семестр, очно-заочная и заочная – 3 семестр).

1. Сущность и содержание этики деловых отношений.

2. Принципы этики деловых отношений.

3. Требования к руководителю.

4. Психологические типы личностей.

5. Стили управления руководителей.

6. Секреты умелого руководителя.

7. Критика и ее роль в выполнении служебных обязанностей.

8. Стрессы. Управление стрессом. 9

- . Природа конфликта в организации. Последствия конфликта.
10. Управление конфликтной ситуацией. Поведение руководителя в конфликтной ситуации.
 11. Особенности делового общения. Правила и приемы делового общения.
 12. Роль невербальных средств в процессе общения.
 13. Деловое общение по телефону.
 14. Деловая беседа.
 15. Психологические основы деловой беседы.
 16. Деловые переговоры. Этапы и тактика ведения переговоров.
 17. Письменное деловое общение
 18. Деловой этикет. Правила делового этикета.
 19. Обращения, представления и приветствия в деловом общении.
 20. Визитная карточка, ее роль и функции в деловой жизни.
 21. Сувениры и подарки в деловой сфере.
 22. Деловой стиль. Понятия имиджа. Одежда для успеха.
 23. Внешний вид делового мужчины.
 24. Внешний вид деловой женщины.
 25. Роль презентации в деятельности современных организаций.
 26. Национальные особенности делового общения.
 27. Цель деловых приемов: требования делового этикета к их организации и проведению.

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

Ответы обучающегося на зачете оцениваются педагогическим работником по варианту зачтено/незачтено.

Критерии оценки ответа на вопросы теоретического блока:

«Зачтено» – обучающийся глубоко и прочно освоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок;

«Незачтено» - обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания, задачи.

6. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения учебной дисциплины

6.1. Основная литература.

1. Тимченко, Н.М. Психология и этика делового общения / Н.М. Тимченко. – 3-е изд., стер. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2016. – 480 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=439959>

6.2. Дополнительная литература

1. Деловое общение : учебное пособие : [16+] / авт.-сост. И.Н. Кузнецов. – 7-е изд., пересм. – Москва : Дашков и К°, 2018. – 524 с. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496102>

7. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», современные профессиональные базы данных и информационные системы, необходимые для освоения учебной дисциплины

1. <http://mon.gov.ru> – сайт Минобрнауки РФ
2. <http://www.edu.ru/> – библиотека федерального портала «Российское образование» (содержит каталог ссылок на интернет-ресурсы, электронные библиотеки по различным вопросам образования)
3. <http://www.prlib.ru> – Президентская библиотека
4. <http://www.rusneb.ru> – Национальная электронная библиотека
5. <http://elibrary.rsl.ru/> – сайт Российской государственной библиотеки (раздел «Электронная библиотека»)
6. <http://biblioclub.ru> ЭБС Университетская библиотека
7. <http://elibrary.ru> – научная электронная библиотека «Elibrary»
8. <http://lib.icone.ru> - Электронно-библиотечная система АНО ВО «Институт непрерывного образования»
9. <https://uisrussia.msu.ru> Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ)
10. <http://ecsocman.hse.ru/> Федеральный образовательный портал «Экономика, социология, менеджмент»

8. Методические указания для обучающихся по освоению учебной дисциплины

Освоение обучающимся учебной дисциплины «**Этика делового общения**» предполагает изучение материалов дисциплины на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, практических занятий. Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

Для успешного освоения учебной дисциплины и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться настоящей рабочей программы учебной дисциплины. Ее может представить преподаватель на вводной лекции или самостоятельно обучающийся использует информацию на официальном Интернет-сайте Института.

Следует обратить внимание на список основной и дополнительной литературы, на предлагаемые преподавателем ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

При подготовке к аудиторным занятиям необходимо помнить особенности каждой формы его проведения.

Подготовка к учебному занятию лекционного типа заключается в следующем.

С целью обеспечения успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;

- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

С этой целью:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям с темой прочитанной лекции;
- внесите дополнения к полученным ранее знаниям по теме лекции на полях лекционной тетради;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции по материалу изученной лекции;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей подготовке;
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора) и запишите информацию, которой вы владеете по данному вопросу

Подготовка к практическому занятию

При подготовке к практическому занятию следует обратить внимание на следующие моменты: на процесс предварительной подготовки, на работу во время занятия, обработку полученных результатов, исправление полученных замечаний.

Предварительная подготовка к практическому занятию заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач практического занятия.

Работа во время проведения практического занятия включает несколько моментов:

- консультирование студентов преподавателями с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач, ознакомление с правилами техники безопасности;
- самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики.

Самостоятельная работа.

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала. Более подробная информация о самостоятельной работе представлена в разделах «Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы по дисциплине (модулю)», «Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)».

Подготовка к зачету.

К зачету необходимо готовиться целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине.

При подготовке к зачету обратите внимание на практические задания на основе теоретического материала.

При подготовке к ответу на вопросы зачета по теоретической части учебной дисциплины выделите в вопросе главное, существенное (понятия, признаки, классификации и пр.), приведите примеры, иллюстрирующие теоретические положения.

После предложенных указаний у обучающихся должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине.

9. Программное обеспечение информационно-коммуникационных технологий

9.1. Информационные технологии

1. Персональные компьютеры;
2. Доступ к интернет

3. Проектор

9.2. Программное обеспечение

1. Windows 7
2. LibreOffice Writer,
3. LibreOffice Calc,
4. LibreOffice
5. Impress
6. ZOOM (открытый доступ)
7. «Скайп» (открытый доступ)

9.3. Информационные справочные системы

1. Университетская информационная система РОССИЯ - <http://www.cir.ru/>
2. Гарант

10. Перечень материально-технического обеспечения, необходимого для реализации программы по учебной дисциплине.

1. Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

2. Помещения для самостоятельной работы студентов, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду института.

11. Образовательные технологии

При реализации учебной дисциплины «**Этика делового общения**» применяются различные образовательные технологии.

Освоение учебной дисциплины «**Этика делового общения**» предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий в форме интерактивных лекций, дискуссий, разбора конкретных ситуаций и практических задач в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.