

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«ДАГЕСТАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Факультет управления

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Профессиональная этика и основы делового общения

Кафедра экономики труда и управления персоналом факультета
управления

Образовательная программа
38.03.03 Управление персоналом

Профиль подготовки
Общий

Уровень высшего образования
бакалавриат

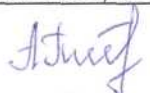
Форма обучения
очная

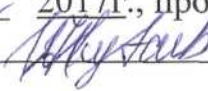
Статус дисциплины: вариативная (по выбору)


Махачкала, 2017


Рабочая программа дисциплины «Профессиональная этика и основы делового общения» составлена в 2017 году в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.03 - Управление персоналом (бакалавр), утвержденными Министерством образования и науки РФ от «14» декабря 2015г. № 1461.

Разработчик: кафедра экономики труда и управления персоналом,
Алиева П.Р., к.э.н., доц.



Рабочая программа дисциплины одобрена:
на заседании кафедры экономики труда и управления персоналом от
«16» марта 2017г., протокол № 7
Зав. кафедрой  Магомедов М.М.
(подпись)

на заседании Методической комиссии факультета управления от
«23» марта 2017г., протокол № 7
Председатель  Камалова Т.А.
(подпись)

Рабочая программа дисциплины согласована с учебно-методическим
управлением «29» 03 2017г. 
(подпись)

Содержание

Аннотация рабочей программы дисциплины	4
1. Цели освоения дисциплины	5
2. Место дисциплины в структуре ООП бакалавриата	5
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (перечень планируемых результатов обучения)	5
4. Объем, структура и содержание дисциплины	6
4.1. Объем дисциплины	6
4.2. Структура дисциплины	6
4.3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)	7
4.4. Темы практических занятий	10
5. Образовательные технологии	11
6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов	12
7. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины	14
7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы	14
7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания	15
7.3. Типовые контрольные задания	17
7.4. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций	26
8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	28
9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины	30
10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	30
11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем	31
12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.	31

Аннотация рабочей программы дисциплины

Дисциплина «Профессиональная этика и основы делового общения» входит в вариативную часть (по выбору) образовательной программы бакалавриата по направлению 38.03.03 Управление персоналом.

Дисциплина реализуется на факультете управления кафедрой экономики труда и управления персоналом.

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с формированием умений и навыков, необходимых для организации делового общения с руководством, клиентами и коллегами. Рассматриваются вопросы использования различных видов социально-психологического воздействия в процессе повседневного общения и взаимодействия с людьми.

Дисциплина нацелена на формирование следующих компетенций выпускника: общекультурных – ОК-6, ОПК-9.

Преподавание дисциплины предусматривает проведение следующих видов учебных занятий: лекции, практические занятия, самостоятельная работа.

Рабочая программа дисциплины предусматривает проведение следующих видов контроля: текущий контроль успеваемости в форме опросов, рефератов, дискуссий, тестов, глоссария и промежуточный контроль в форме экзамена.

Объем дисциплины 4 зачетных единиц, в том числе 144 в академических часах по видам учебных занятий

Семес тр	Учебные занятия						СРС, в том числе экза мен	Форма промежуточной аттестации (зачет, дифференциро ванный зачет, экзамен
	в том числе							
	Контактная работа обучающихся с преподавателем							
	Все го	из них						
Лекц ии		Лаборатор ные занятия	Практич еские занятия	КСР	консульт ации			
2	144	28		28			88	экзамен

1. Цели освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Профессиональная этика и основы делового общения» является овладение студентами общими представлениями, умениями и навыками в области делового общения, необходимыми в процессе становления конкурентоспособного специалиста, а также в системе социальных отношений, прививание нравственных ценностей, этических ценностей в производственной деятельности, управленческого этикета, правил управления деловыми и эмоциональными конфликтами, а также принятие объективных этических решений.

2. Место дисциплины в структуре ООП бакалавриата

Дисциплина «Профессиональная этика и основы делового общения» входит в вариативную часть образовательной программы бакалавриата 38.03.03 Управление персоналом.

Дисциплина «Профессиональная этика и основы делового общения» базируется на знаниях основ психологии, этики деловых отношений, риторики, этикета и организационного поведения. Изучение данной дисциплины должно предшествовать изучению менеджмента, управления персоналом и других дисциплин профессионального цикла.

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (перечень планируемых результатов обучения)

Компетенции	Формулировка компетенции из ФГОС ВО	Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенций)
ОПК-9	способность осуществлять деловое общение (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации)	Знать: сущность общения и ценностных аспектов современного делового общения; основные формы и методы делового общения; порядок организации деловых мероприятий в соответствии с требованиями, принципами и технологиями делового партнёрства Уметь: использовать новые информационные технологии

		современное компьютерное обеспечение; психологически грамотно организовывать индивидуальную деятельность, межличностное и межгрупповое взаимодействие людей Владеть: методами социальной психологии в анализе профессионального взаимодействия и делового общения
--	--	---

4. Объем, структура и содержание дисциплины.

4.1. Объем дисциплины составляет 4 зачетных единиц, 144 академических часов.

4.2. Структура дисциплины.

№ п/п	Разделы и темы дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия	Контроль самост. раб.		
Модуль 1: Сущность профессиональной этики и делового общения									
1	Тема 1.1. Профессиональная этика: сущность, виды, структура	2		2	2			10	Устный опрос, написание рефератов, решение ситуационных заданий, тестирование
2	Тема 1.2. Этические нормы и принципы делового общения	2		4	4			14	Устный опрос, написание рефератов, решение ситуационных заданий,

									тестирование
	<i>Итого по модулю 1:</i>	36		6	6			24	
3	Модуль 2: Особенности делового общения								
4	Тема 2.1. Методы управленческого диалога и искусство убеждать	2		2	2			4	Устный опрос, написание рефератов, решение ситуационных заданий, тестирование
5	Тема 2.2. Культура проведения профессиональных переговоров	2		4	4			6	Устный опрос, написание рефератов, решение ситуационных заданий, тестирование
6	Тема 2.3. Особенности управления конфликтами в деловом общении	2		4	4			6	Устный опрос, написание рефератов, решение ситуационных заданий, тестирование
	<i>Итого по модулю 2:</i>	36		10	10			16	
	Модуль 3: Практика делового общения								
7	Тема 3.1. Речевая культура и невербальные средства общения.	2		4	4			4	Устный опрос, написание рефератов, решение ситуационных заданий, тестирование
8	Тема 3.2. Ведение делового телефонного разговора и интернет общения	2		4	4			4	Устный опрос, написание рефератов, решение ситуационных заданий, тестирование
9	Тема 3.3. Этикет деловой переписки	2		4	4			4	Устный опрос, написание рефератов, решение ситуационных заданий, тестирование
	<i>Итого по модулю 3:</i>	36		12	12			12	
	<i>Экзамен</i>	36						36	
	ИТОГО:	144		28	28			52	

4.3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам).

Модуль 1: Теоретические основы делового общения

Тема 1.1. Профессиональная этика: сущность, виды, структура

Общение как процесс социальной потребности. Коммуникативная и интерактивная сторона общения. Язык в системе общения. Знаки как основа языка общения. Интенциональные и неинтенциональные знаки общения.

Характерные особенности и механизмы общения. Вербальное и невербальное общение. Кинематика, паралингвистика, проксемика, визуальное общение. Основные механизмы познания человека в процессе общения – идентификация, эмпатия и рефлексия. Заражение, внушение, убеждение и подражание как способы убеждения партнера.

Коммуникативность и интерактивность в общении. Основные приемы управления вниманием. Значение современных коммуникаций связи для интерактивного общения.

Тема 1.2. Этические нормы и принципы делового общения

Деловые качества в профессиональной деятельности бизнесмена. Основные принципы и правила делового этикета в мире бизнеса.

Понятие делового общения, его отличие от обыденного общения. Виды делового общения. Влияние личностных качеств на общение. Учет индивидуальных черт характера партнера в деловом общении.

Диалоговое общение. Беседа полемика и беседа спор. Групповые формы делового общения. Информативное собеседование. Совещание с целью принятия решения. Творческое совещание, конференции, семинары, симпозиумы, заседания ученых советов, съезды партий, пленумы, митинги, технические, кадровые, административные, финансовые.

Модуль 2: Особенности делового общения

Тема 2.1. Методы управленческого диалога и искусство убеждать.

Методы управленческого диалога. Основные виды диалога. Основные виды аргументации. Рефлексивность и нерефлексивность в беседе.

Тактика и техника убеждения. Демократические и административные методы убеждения. Позитивные (открытые) и негативные (спекулятивные) методы убеждения.

Ведение деловой полемики. Объективные и субъективные замечания. Методы ведения полемики.

Тема 2.2. Культура проведения профессиональных переговоров.

Подготовка к переговорам. Шаги к проведению деловых встреч и переговоров. Процесс проведения профессиональных переговоров.

Общий алгоритм ведения профессиональных переговоров. Рабочие зоны кабинета.

Формирование переговорного процесса. Искусство ведения дипломатических переговоров. Правила ведения дипломатических переговоров: рациональность, понимание, общение, достоверность, необходимость избегать поучительного тона, понятие.

Тема 2.3. Особенности управления конфликтами в деловом общении

Конфликт и их природа. Причина конфликтов. Виды конфликтов. Конфликты конструктивные и деструктивные.

Определение понятия «спор», «дискуссия», «полемика». Классификация видов спора. Культура спора. Предмет спора. Позиции полемистов. Культура и этика в отношении к оппоненту. Приемы воздействия на участников спора в деловых встречах.

Типы «конфликтных» личностей (демонстративные, ригидные – с завышенной самооценкой, неуправляемые, сверхточные, целенаправленно конфликтные и бесконфликтные) в деловом общении.

Формы конфликтной борьбы. Объективные и субъективные конфликты.

Модуль 3: Практика делового общения

Тема 3.1. Речевая культура и невербальные средства общения

Роль речи в процессе управления. Правильность и эффективность речевого общения. Язык общения и предметная терминология.

Виды и значение невербального общения. Общее понятие языка жестов. Жестикуляция рукой. Жесты зажиты и нападения.

Невербальные средства повышения делового статуса. Позы и пространственность в деловом общении. Внутреннее состояние собеседников в зависимости от их жестов и позы.

Тема 3.2. Ведение делового телефонного разговора и интернет общения.

Телефон как средство ведения переговоров. Время выбора телефонных бесед и их продолжительность в идеале. Трудности телефонных разговоров.

Правила ведения делового телефонного разговора, когда звонят вам.

Правила ведения делового телефонного разговора, когда звоните вы.

Интернет общение как перспективный вид интерактивного общения. Особенности интернет общения в реальном времени и через систему электронной почты.

Тема 3.3. Этикет деловой переписки

Виды деловой переписки. Основные требования к деловому письму. Форма делового письма (стандарты общего требования).

Правила и стандарты деловой переписки. Стили-типы оформления делового письма.

Структура делового письма. Составные части делового письма. Шапка-заголовок. Дата. Адрес. Обращение. Текст. Заключение. Подпись. Дополнительные части письма (postscript). Инициалы исполнителя (машинистки). Приложения. Постскриптум (приписка).

Телеграммы, факсы, визитки.

4.4. Темы практических занятий

Модуль 1. Теоретические основы делового общения

Тема 1. Профессиональная этика: сущность, виды, структура

1. Понятие о профессиональной этике
2. Структура профессиональной этики
3. Принципы и виды профессиональной этики
4. Функции профессиональной этики

Тема 2. Этнические нормы и принципы делового общения

1. Общение: понятие, структура, средства, виды
2. Классификация видов делового общения
3. Принципы делового общения
4. Национальные особенности общения и их влияние на деловые отношения

Модуль 2. Особенности делового общения

Тема 2.1. Методы управленческого диалога и искусство убеждать

1. Методы управленческого диалога
2. Тактика и техника убеждения
3. Ведение деловой полемики

Тема 2.2. Культура проведения профессиональных переговоров.

1. Подготовка к переговорам
2. Общий алгоритм ведения профессиональных переговоров
3. Рабочие зоны кабинета, зала во время ведения переговоров сторонами
4. Формирование переговорного процесса

Тема 2.3. Особенности управления конфликтами в деловом общении

1. Конфликт и его природа. Причина конфликтов. Виды конфликтов. Конфликты конструктивные и деструктивные
3. Определение понятия «спор», «дискуссия», «полемика»
4. Классификация видов спора. Культура спора
5. Формы конфликтной борьбы. Объективные и субъективные конфликты

Модуль 3. Практика делового общения

Тема 3.1. Речевая культура и невербальные средства общения

1. Роль речи в процессе управления. Правильность и эффективность речевого общения.
2. Язык общения и предметная терминология.

3. Виды и значение невербального общения. Общее понятие языка жестов. Жестикуляция рукой. Жесты защиты и нападения.

4. Невербальные средства повышения делового статуса. Позы и пространственность в деловом общении.

5. Распознавание внутреннего состояния собеседников в зависимости от их жестов и позы.

Тема 3.2. Ведение делового телефонного разговора и интернет общения

1. Телефон как средство ведения переговоров. Время выбора телефонных бесед и их продолжительность в идеале. Трудности телефонных разговоров.

2. Правила ведения делового телефонного разговора, когда звонят вам.

3. Правила ведения делового телефонного разговора, когда звоните вы.

4. Интернет общение как перспективный вид интерактивного общения.

5. Особенности интернет общения в реальном времени и через систему электронной почты.

Тема 3.3. Этикет деловой переписки

1. Виды деловой переписки. Основные требования к деловому письму. Форма делового письма (стандарты общего требования)

2. Правила и стандарты деловой переписки. Стили-типы оформления делового письма

3. Структура делового письма и ее составные части

4. Телеграммы, факсы, визитки

5. Образовательные технологии

С целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки предусматривается широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий:

- во время лекционных занятий используется презентация с применением слайдов с графическим и табличным материалом, что повышает наглядность и информативность используемого теоретического материала;

- практические занятия предусматривают использование групповой формы обучения, которая позволяет студентам эффективно взаимодействовать в микрогруппах при обсуждении теоретического материала;

- использование кейс-метода (проблемно-ориентированного подхода), то есть анализ и обсуждение в микрогруппах конкретной деловой ситуации из практического опыта;

- использование тестов для контроля знаний во время текущих аттестаций и промежуточной аттестации;

- подготовка рефератов и докладов по самостоятельной работе студентов и выступление с докладом перед аудиторией, что способствует формированию навыков устного выступления по изучаемой теме и активизирует познавательную активность студентов.

6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов.

Возрастает значимость самостоятельной работы студентов в межсессионный период. Поэтому изучение курса «Профессиональная этика и основы делового общения» предусматривает работу с основной специальной литературой, дополнительной обзорного характера, а также выполнение домашних заданий.

Самостоятельная работа студентов должна способствовать более глубокому усвоению изучаемого курса, формировать навыки исследовательской работы и ориентировать студентов на умение применять теоретические знания на практике.

Задания для самостоятельной работы, их содержание и форма контроля приведены в форме таблицы.

Наименование тем	Содержание самостоятельной работы	Количество часов	Форма контроля
<i>Тема 1.1.</i> Профессиональная этика: сущность, виды, структура	Работа с учебной литературой (см. разделы 8,9). Подготовка реферата.	10	Опрос, оценка выступлений, защита реферата, проверка конспекта
<i>Тема 1.2.</i> Этические нормы и принципы делового общения	Работа с учебной литературой (см. разделы 8,9). Подготовка реферата.	14	Опрос, оценка выступлений, защита реферата, проверка заданий
<i>Тема 2.1.</i> Методы управленческого диалога и искусство убеждать	Работа с учебной литературой (см. разделы 8,9). Подготовка реферата.	4	Опрос, оценка выступлений, защита реферата, проверка заданий
<i>Тема 2.2.</i> Культура проведения профессиональных переговоров	Работа с учебной литературой (см. разделы 8,9). Подготовка реферата.	6	Опрос, оценка выступлений, защита реферата, проверка заданий
<i>Тема 2.3.</i> Особенности управления конфликтами в деловом общении	Работа с учебной литературой (см. разделы 8,9). Подготовка реферата.	6	Опрос, оценка выступлений, защита реферата. Проверка заданий.
<i>Тема 3.1.</i> Речевая культура и невербальные средства общения	Работа с учебной литературой (см. разделы 8,9). Подготовка реферата. Решение тестов	4	Опрос, оценка выступлений, защита реферата. Проверка заданий.

<i>Тема 3.2.</i> Ведение делового телефонного разговора и интернет общения	Работа с учебной литературой (см. разделы 8,9). Подготовка реферата.	4	Опрос, оценка выступлений, защита реферата. Проверка конспекта. Проверка заданий.
<i>Тема 3.3.</i> Этикет деловой переписки	Работа с учебной литературой (см. разделы 8,9). Подготовка реферата.	4	Опрос, оценка выступлений, защита реферата. Проверка конспекта. Проверка заданий.

Целью подготовки реферата является приобретение навыков творческого обобщения и анализа имеющейся литературы по рассматриваемым вопросам, что обычно является первым этапом самостоятельной работы. По каждому модулю предусмотрены написание и защита одного реферата. Всего по дисциплине студент может представить шесть рефератов. Тему реферата студент выбирает самостоятельно из предложенной тематики. При написании реферата надо составить краткий план, с указанием основных вопросов избранной темы. Реферат должен включать введение, несколько вопросов, посвященных рассмотрению темы, заключение и список использованной литературы. В вводной части реферата следует указать основания, послужившие причиной выбора данной темы, отметить актуальность рассматриваемых в реферате вопросов. В основном разделе излагаются наиболее существенные сведения по теме, производится их анализ, отмечаются отдельные недостатки или нерешенные еще вопросы, вносятся и обосновываются предложения по повышению качества потребительских товаров, расширению ассортимента, совершенствованию контроля за качеством и т.д. В заключении реферата на основании изучения литературных источников должны быть сформулированы краткие выводы и предложения. Список литературы оформляется в соответствии с требованиями ГОСТ 7.1-84 «Библиографическое описание документа». Перечень литературы составляется в алфавитном порядке фамилий первых авторов, со сквозной нумерацией. Примерный объем реферата 15-20 страниц.

Предусмотрено проведение индивидуальной работы (консультаций) со студентами в ходе изучения материала данной дисциплины.

Тематика рефератов:

1. Коммуникация как основа всех видов человеческой деятельности
2. Значение и особенности делового общения
3. Виды делового общения
4. Общение как взаимодействие между руководителем и подчиненным
5. Этика корпоративного общения
6. Барьеры взаимодействия: мотивационный барьер, барьер некомпетентности, этический барьер, барьер стилей общения

7. Барьеры восприятия и понимания: эстетический барьер, социальный барьер, барьер отрицательных эмоций
8. Барьеры, препятствующие успешному профессиональному общению
9. Деловое общение по телефону
10. Основные требования, предъявляемые к телефонному разговору, его структура
11. Современные правила оформления деловых документов. Виды документов, их структура и языковые особенности
12. Виды деловой переписки
13. Деловая переписка: этические нормы
14. Виды деловых писем; структура и оформление делового письма, языковые клише
15. Деловая переписка по Интернету
16. Конфликтные ситуации в деловом общении
17. Деловые конфликты: причины возникновения и способы разрешения
18. Стратегии поведения в конфликтной ситуации
19. Корпоративная этика
20. Психологические аспекты делового общения
21. Этические аспекты и практика вручения подарков в деловом общении
22. Письменная коммуникация в структуре делового общения
23. Речь в межличностных, общественных и деловых отношениях
24. Коммуникация в организациях. Внутрикorporативные деловые отношения
25. Факторы успеха в проведении делового совещания
26. Речевые коммуникации в деловых переговорах.
27. Электронные средства коммуникации и их использование в деловом взаимодействии
28. Культура речи и деловое общение
29. Переговоры: порядок проведения
30. Коммуникативность и интерактивность в общении
31. Роль речи в процессе управления
32. Невербальные средства общения

7. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины.

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

Перечень компетенций с указанием этапов их формирования приведен в описании образовательной программы.

Компетенция	Знания, умения, навыки	Процедура освоения
-------------	------------------------	--------------------

ОПК-9	<p>Знать:сущность общения и ценностных аспектов современного делового общения; основные формы и методы делового общения; порядок организации деловых мероприятий в соответствии с требованиями, принципами и технологиями делового партнёрства</p> <p>Уметь: использовать новые информационные технологии и современное компьютерное обеспечение; психологически грамотно организовывать индивидуальную деятельность, межличностное и межгрупповое взаимодействие людей</p> <p>Владеть: методами социальной психологии в анализе профессионального взаимодействия и делового общения</p>	Устный опрос, конспектирование законов, написание рефератов, тестирование
-------	---	---

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания.

ОПК-9 (способность осуществлять деловое общение (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации)

Уровень	Показатели (что обучающийся должен продемонстрировать)	Оценочная шкала		
		Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
Пороговый	Знать: сущность общения и ценностных аспектов современного делового общения; основные формы и методы делового общения; порядок организации	Имеет неполное представление о сущности общения и ценностных аспектах современного делового общения; основных формах и методах	Допускает неточности в знании сущности общения и ценностных аспектах современного делового общения; основных формах и методах делового	Демонстрирует четкое представление о сущности общения и ценностных аспектах современного делового общения; основных формах и методах делового общения; порядке организации деловых

	<p>деловых мероприятий в соответствии с требованиями, принципами и технологиями делового партнёрства</p> <p>Уметь: использовать новые информационные технологии и современное компьютерное обеспечение; психологически грамотно организовывать индивидуальную деятельность, межличностное и межгрупповое взаимодействие людей</p> <p>Владеть: методами социальной</p>	<p>делового общения; порядке организации деловых мероприятий в соответствии с требованиями, принципами и технологиями делового партнёрства</p> <p>Демонстрирует слабое умение использовать новые информационные технологии и современное компьютерное обеспечение; психологически грамотно организовывать индивидуальную деятельность, межличностное и межгрупповое взаимодействие людей</p> <p>Слабо владеет методами</p>	<p>общения; порядке организации деловых мероприятий в соответствии с требованиями, принципами и технологиями делового партнёрства</p> <p>Может использовать новые информационные технологии и современное компьютерное обеспечение; психологически грамотно организовывать индивидуальную деятельность, межличностное и межгрупповое взаимодействие людей</p> <p>Владеет методами социальной психологии в</p>	<p>мероприятий в соответствии с требованиями, принципами и технологиями делового партнёрства</p> <p>Может грамотно использовать новые информационные технологии и современное компьютерное обеспечение; психологически грамотно организовывать индивидуальную деятельность, межличностное и межгрупповое взаимодействие людей</p> <p>Эффективно владеет методами социальной психологии в анализе профессионального взаимодействия и делового общения</p>
--	---	--	---	--

	психологии в анализе профессионального взаимодействия и делового общения	социальной психологии в анализе профессионального взаимодействия и делового общения	анализе профессионального взаимодействия и делового общения	
--	--	---	---	--

Если хотя бы одна из компетенций не сформирована, то положительная оценки по дисциплине быть не может.

7.3. Типовые контрольные задания

Текущий контроль успеваемости в форме опросов, рефератов, дискуссий, тестов, решения задач и промежуточный контроль в форме экзамена.

Образец тестового задания

1. Этика - это:

- а) система взглядов и мировоззрение делового человека;
- б) общение профессиональных людей и иная их коммуникация;
- в) эстетический взгляд на окружающий мир;
- г) система нравственных норм поведения людей.

2. Этические ценности - это:

- а) восприятие и отражение людьми глобальных нравственных проблем;
- б) ценности убеждения и поведения людей в рамках господствующей морали;
- в) субъективное понимание добра и зла в социальной среде;
- г) объективная реальность применения социальной коммуникации.

3. Этические ценности дифференцируются по:

- а) области применения;
- б) степени важности;
- в) в зависимости от ее содержания и обоснования;
- г) в зависимости объективно-субъективной оценки.

4. Этические системы не включают:

- а) относительные и абсолютные нравственные ценности;
- б) мировоззренческое мироощущение бытия человеческого социума;
- в) нравственные законы священных писаний;
- г) формальный и материальный.

5. Современная философия не включает такие этические системы:

- а) этику ценностей;
- б) формальный и материальный комплекс ценностей;

- в) социальную этику;
- г) христианскую этику.

6. Что не включает общение?:

- а) переговоры руководителей;
- б) все виды контактов между людьми;
- в) многоплановые допереговорочные мероприятия;
- г) обмен информацией, восприятие и понимание людей.

7. Деловое общение состоит на трех китах - взаимосвязанных сторонах:

- а) предварительных – предконтрактных – протокольных действиях;
- б) коммуникативности – перцептивности – интерактивности;
- в) логике – этике – эстетике;
- г) опыте – знании дела – интуитивности.

8. Язык общения, это:

- а) протокольное строительство отношений в переговорах;
- б) вербальная информация;
- в) система знаков;
- г) нематериальная система передачи информации.

1. Вербальное общение состоит из:

- а) жестов, позы;
- б) взгляда, территориального расположения;
- в) словесной передачи информации;
- г) мимики, интонации.

2. Паралингвистика включает:

- а) занятие с корректором речи;
- б) голосовые, тональные уровни, паузы и т.п.;
- в) визуальное общение;
- г) трансформацию чувственного восприятия проблемы.

3. Проксематика, это:

- а) слова-паразиты;
- б) плач, смех, тембр речи;
- в) пространственное положение собеседника;
- г) название вида речевого общения.

4. Вербальное общение дополняется:

- а) настроением коммуникатора;
- б) экстралингвистическими элементами;
- в) эзоповскими иносказаниями;

г) прямой речью.

5. Невербальные средства общения – это:

- а) общение на расстоянии посредством телефона;
- б) общение на расстоянии интерактивными средствами;
- в) несловесная передача информации;
- г) общение на близком расстоянии посредством звуковых сигналов.

6. Основными механизмами познания человека в процессе общения не является:

- а) классификация или дифференциация речи;
- б) идентификация или отождествление;
- в) эмпатия или сопереживание;
- г) рефлексия или обращение назад.

7. Взаимодействие партнеров речевой коммуникации не включает:

- а) восприятие;
- б) заряджение;

- в) активность поведения;
- г) убеждение и подражание.

9. Коммуникативность и интерактивность в общении включает:

- а) активные и пассивные инструменты делового общения;
- б) восприятие внешнего и внутреннего проявления общения;
- в) относительные и абсолютные уровни контактного делового общения;
- г) влияние, словесная суггестия, непосредственное понимание в данном пространственно-временном континууме.

10. Контрсуггестия в общении - это:

- а) избегание, авторитет и непонимание;
- б) сделать хорошую мину при плохой игре;
- в) сделать противовнушение;
- г) избегание неприятных встреч с деловым партнером;

11. Преодоление контрсуггестии в общении предполагает:

- а) бороться с предвзятыми коммуникативными строениями в общении;
- в) создавать аппозиции и призывать авторитеты и экспертов;
- в) согласовать протокольную встречу на предварительных консультациях через помощников, адвокатов и заместителей;
- г) применять приемы зрительного контакта, нейтральных фраз, приемы заявления, приемы изоляции и навязывания ритма.

12. К обязательным качествам делового человека не относится:

- а) умение разбираться в людях на уровне специалиста;

- б) быть внимательным к окружающим и иметь приличный внешний вид;
- в) быть пунктуальным и любезным;
- г) быть пунктуальным, соблюдать конфиденциальность, быть грамотным.

13. Убеждение партнера делового общения не терпит:

- а) воздействия посредством доказательств;
- б) схоластики и единых штампов из опыта своих и чужих;
- в) логического упорядочения фактов и выводов;
- г) объективной логики, прямого и косвенного доказательства.

14. Определить правила доказательства в деловом общении:

- а) тезис должен быть ясным, понятным, predetermined и содержать логическое противоречие;
- б) тезис должен содержать аргументы одной из сторон;
- в) тезис ясный, определенный и должен быть одним и тем же на всем протяжении всего доказательства;
- г) тезисы не должны следовать из доводов.

15. Опровержение, как логическая форма, реализуемая в двух разновидностях – дискуссии и полемике в деловом общении предполагает:

- а) уточнение содержания и сущности тезиса; б) принятие тезиса;
- в) полное отрицание тезиса: прямое и косвенное опровержение (аргументация) тезисов;
- г) согласование тезисов в ходе взаимных уступок.

16. Внушение как убеждение предполагает в своих инструментах следующие элементы:

- а) софизмы и паралогизмы; б) супертезисы научных аргументаций;
- в) волевое навязывание, психологическое и психотропное воздействие;
- г) влияние авторитета, общественное положение, обаяние, интеллектуальное и волевое превосходство.

17. Принуждение в деловом общении – это:

- а) необходимый инструмент общения все время;
- б) инструмент приведения в соглашательство;
- в) насильственный метод воздействия на людей;
- г) всегда этически можно оправдать как метод воздействия.

18. Влияние личностных качеств на общение – это:

- а) форма общения руководителя с подчиненными;
- б) форма практического достижения целей коммуникации человека в среде общения;
- в) добровольное соглашение и ведомость (управляемость) подчиненного;
- г) чувственный и интуитивный уровень восприятия собеседника.

19. Диалоговое общение исключает:

- а) анализ, обобщение протоколированных и не протоколированных бесед прошлых периодов;
- б) принятие решения и доведение его до собеседника;

- в) уточнение влияющих на выбор решения факторов;
- г) ознакомление с решаемым вопросом и его изложение и выбор решения.

20. Общение как улица с двусторонним движением указывает на:

- а) помехи и сопротивляемость собеседника;
- б) благоприятные рычаги воздействия;
- в) равнозначную роль высказывать свои идеи, мысли и чувства;
- г) умение задавать и отвечать на вопросы.

21. К общим правилам правильного ведения беседы следует отнести:

- а) говорить то, что хочет от вас услышать ваш собеседник;
- б) соблюдать строгость и мягкость, справедливость и объективность, спокойность и твердость, изящество, точность и лаконичность;
- в) высокое расположение духа и желание угодить собеседнику;
- г) умение быстро приводить аргументы и фамилии авторитетов, а также афоризмы великих мыслителей.

22. В классификацию групповых форм делового общения не включают:

- а) информативное собеседование;
- б) совещание с целью опровержения прокламации на продукцию;
- в) творческое совещание;
- г) производственное совещание.

23. В классификацию групповых форм делового общения в науке не включают

- а) семинары;
- б) симпозиумы;
- в) слёт ученых;
- г) конференции.

24. В классификации групповых форм делового общения по тематике исключают:

- а) директивные;
- б) кадровые;
- в) административные;
- г) финансовые.

25. Классификация делового общения по этико-организационному подходу исключает:

- а) диктаторские;
- б) сегрегативные;
- в) авантюрные;
- г) авторитарные.

26. Основным элементом собрания или совещания является:

- а) принятие решения руководителем;
- б) опрос мнения приглашенных;
- в) принятие решения по важным вопросам;
- г) дискуссия по решаемым вопросам.

27. Эффективность дискуссии в деловом общении зависит:

- а) от взаимных уступок и соглашательства;
- б) от напористости оппонентов;
- в) уметь убеждать и доказывать свою правоту;
- г) проявлять терпение, благородство, интеллигентность.

28. Управленческий диалог как форма делового общения исключает:

- а) аргументацию, домыслы, догадки;
- б) софизм и паралогизм;
- в) приведение доводов, догадок, ссылки на авторитеты;
- г) демонстрацию образцов и документов.

29. Рефлексивный вид восприятия (слушания) не включает:

- а) силлогизм, комформизм;
- б) перефразирование, резюмирование;
- в) постановка дополнительных вопросов;
- г) отражение чувств.

30. Категорические требования как форма убеждения допускает:

- а) запрет тех или иных действий или требования в форме приказа;
- б) письменное и устное разъяснение и крайних мер исхода;
- в) теоретическое доказательство с помощью общепринятых аргументов;
- г) прямое психологическое или физическое давление.

31. Практические методы убеждения исключают:

- а) метод замедленного темпа;
- б) метод корреляции;
- в) метод сравнения;
- г) метод двусторонней аргументации.

32. Метод Сократа, метод бумеранга, метод противоречий, метод кусков, метод использования авторитетов в деловом общении относятся к:

- а) психологии общения;
- б) тактике убеждения;
- в) технике авторитарного общения;
- г) технике демократической изоляции собеседника.

33. Метод изоляции отдельных положений, метод измерения направлений, метод вытеснения применяются как:

- а) номинальные меры руководства;

- б) жесткие и смягченные методы делового общения;
- в) тактика и техника убеждения;
- г) методы узурпации власти и влияния.

34. Спор не включает:

- а) взаимосвязанные субъективные мнения;
- б) критические замечания;
- в) выпады в адрес пропонента;
- г) аргументированные выводы экспертов по обсуждаемому кругу вопросов.

35. К элементам спора не относятся:

- а) объективные замечания;
- б) субъективные замечания;
- в) нехватка информации;
- г) подчеркивание своего высокого статуса.

36. Метод эластичной обороны делового общения означает:

- а) применение каскадного применения аргументов;
- б) применение мер снижения амплитуды периферийных тем для возврата к основной теме;
- в) применение амортизации к резким выпадам пропонента;
- г) применение аргументов согласовательной группы или комиссии.

37. Переговоры - это:

- а) способ самовъживания;
- б) способ разрешения или урегулирования недостатков;
- в) действие, направленное на снижение стрессов в обществе;
- г) один из основных способов разрешения или урегулирования конфликтов и решения проблем.

38. Элементами переговоров не могут быть:

- а) время проведения;
- б) место проведения;
- в) явочный состав и статус;
- г) размещение и охрана.

39. Подготовкой переговорного процесса занимаются:

- а) помощники местной администрации;
- б) заместители и помощники департамента по общественным связям;
- в) заместители или помощники только сторон участников;
- г) специалисты и эксперты.

40. Протокольные требования переговоров не включают:

- а) определение инициативной стороны;
- б) костюмы участников;
- в) вид и название помещения;

г) количество участников переговоров.

41. Основная задача переговоров – это:

- а) принять ваши условия;
- б) убедить собеседника принять приемлемые вам решения;
- в) составить хорошую компанию в кругу других участников переговоров;
- г) профессионально и технически уступить некоторые пункты оппоненту.

42. В ходе ведения переговоров его участники хотят:

- а) найти ответы на свои вопросы;
- б) согласовать свои внутрихозяйственные и финансовые вопросы с конкурентами;
- в) добиться взаимной договоренности в ходе конфронтации;
- г) сопоставить критерии решений «за» и «против».

43. Переговорный процесс не зависит от:

- а) отношения ведущих переговоров с их группами;
- б) того, как сидят участники переговоров и хода переговоров;
- в) присутствия зрителей;
- г) настроение участников и наблюдателей.

44. Конфликт как понятие – это:

- а) обида одной стороны к другой;
- б) нежелание общаться;
- в) противоборство или противостояние;
- г) полная потеря связи.

45. К разрушительным конфликтам относят:

- а) смоделированные;
- б) неопределенные;
- в) дисфункциональные;
- г) функциональные.

46. Основные типы конфликтов делового общения не включают:

- а) межгрупповой конфликт;
- б) межгрупповой и межличностный конфликт;
- в) международный и глобальный;
- г) конфликт между личностью и группой.

47. Классификация конфликтов по времени протекания исключает:

- а) многократные в течение года;
- б) угасающие;
- в) затяжные;
- г) зрелые.

48. Позитивный конфликт способствует:

- а) быстрому решению большого круга противоречивых вопросов;
- б) позитивного отношения участников переговоров;
- в) раннему обнаружению больших потенциальных потерь;
- г) мотивации, росту квалификации, повышению качеству применяемых решений.

49. Ситуационная основа конфликтов исключает:

- а) утомление, усталость;
- б) разночтение инструкций;
- в) неудовлетворенность актуальной потребности;
- г) чувство неопределенности, неуверенности и безверия.

50. Спор предполагает:

- а) столкновение всякого естества природы;
- б) столкновение в социальной среде, как разногласие в точках зрения;
- в) непримиримость, разногласие и борьба за жизненные пространства в природе;
- г) воинственность и враждебность всяких отношений.

51. При аподиктическом споре достигают:

- а) точки истины;
- б) согласия сторон;
- в) противоречивого согласия;
- г) победы.

52. В ходе софистического спора стремятся достичь:

- а) точки истины;
- б) согласия сторон;
- в) противоречивого согласия;
- г) победы.

53. Целью эристического спора является:

- а) достижение точек истины;
- б) прихода согласия сторон;
- в) согласия;
- г) победы.

Контрольные вопросы к экзамену для промежуточного контроля

1. Предмет, задачи и основные категории этики делового общения.
2. Понятие этики и этических норм в современном обществе.
3. Кодекс профессиональной этики управленца.
4. Концепция профессиональной этики.
5. Общение как процесс социальной потребности.
6. Характерные особенности и механизмы общения.
7. Коммуникативность и интерактивность в общении.
8. Деловые качества в профессиональной деятельности бизнесмена
9. Влияние личностных качеств в деловом общении

10. Диалоговое общение как форма делового общения
11. Групповые формы делового общения и их особенности
12. Культура делового общения по телефону
13. Телефон как средство ведения переговоров.
14. Время выбора телефонных бесед и их продолжительность в идеале.
15. Трудности телефонных разговоров.
16. Правила ведения делового телефонного разговора, когда звонят вам.
17. Правила ведения делового телефонного разговора, когда звоните вы.
18. Методы управленческого диалога.
19. Тактика и техника убеждения.
20. Ведение деловой полемики.
21. Подготовка к переговорам.
22. Общий алгоритм ведения профессиональных переговоров.
23. Рабочие зоны кабинета, зала во время ведения переговоров сторонами.
24. Формирование переговорного процесса.
25. Конфликт и их природа. Причина конфликтов. Виды конфликтов. Конфликты конструктивные и деструктивные.
26. Определение понятия «спор», «дискуссия», «полемика».
27. Классификация видов спора. Культура спора.
28. Формы конфликтной борьбы. Объективные и субъективные конфликты.
29. Роль речи в процессе управления. Правильность и эффективность речевого общения.
30. Язык общения и предметная терминология.
31. Виды и значение невербального общения. Общее понятие языка жестов. Жестикуляция рукой.
32. Невербальные средства повышения делового статуса. Позы и пространственность в деловом общении.
33. Распознавание внутреннего состояния собеседников в зависимости от их жестов и позы.
34. Интернет общение как перспективный вид интерактивного общения.
35. Особенности интернет общения в реальном времени и через систему электронной почты.
36. Виды деловой переписки. Основные требования к деловому письму. Форма делового письма (стандарты общего требования)
37. Правила и стандарты деловой переписки.
38. Стили-типы оформления делового письма
39. Структура делового письма и ее составные части
40. Телеграммы, факсы, визитки

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

Оценка за модуль определяется как сумма баллов за текущую и контрольную работу.

Коэффициент весомости баллов, набранных за текущую и контрольную работу, составляет 0,5/0,5.

Текущая работа включает оценку аудиторной и самостоятельной работы.

Оценка знаний студента на практическом занятии (аудиторная работа) производится по 100-балльной шкале.

Оценка самостоятельной работы студента (написание эссе, подготовка доклада, выполнение домашней контрольной работы и др.) также осуществляется по 100-балльной шкале.

Для определения среднего балла за текущую работу суммируются баллы, полученные за аудиторную и самостоятельную работу, полученная сумма делится на количество полученных оценок.

Итоговый балл за текущую работу определяется как произведение среднего балла за текущую работу и коэффициента весомости.

Если студент пропустил занятие без уважительной причины, то это занятие оценивается в 0 баллов и учитывается при подсчете среднего балла за текущую работу.

Если студент пропустил занятие по уважительной причине, подтвержденной документально, то преподаватель может принять у него отработку и поставить определенное количество баллов за занятие. Если преподаватель по тем или иным причинам не принимает отработку, то это занятие при делении суммарного балла не учитывается.

Контрольная работа за модуль также оценивается по 100-балльной шкале. Итоговый балл за контрольную работу определяется как произведение баллов за контрольную работу и коэффициента весомости.

Критерии оценок аудиторной работы студентов по 100-балльной шкале:

«0 баллов» - студент не смог ответить ни на один из поставленных вопросов
«10-50 баллов» - обнаружено незнание большей части изучаемого материала, есть слабые знания по некоторым аспектам рассматриваемых вопросов

«51-65 баллов» - неполно раскрыто содержание материала, студент дает ответы на некоторые рассматриваемые вопросы, показывает общее понимание, но допускает ошибки

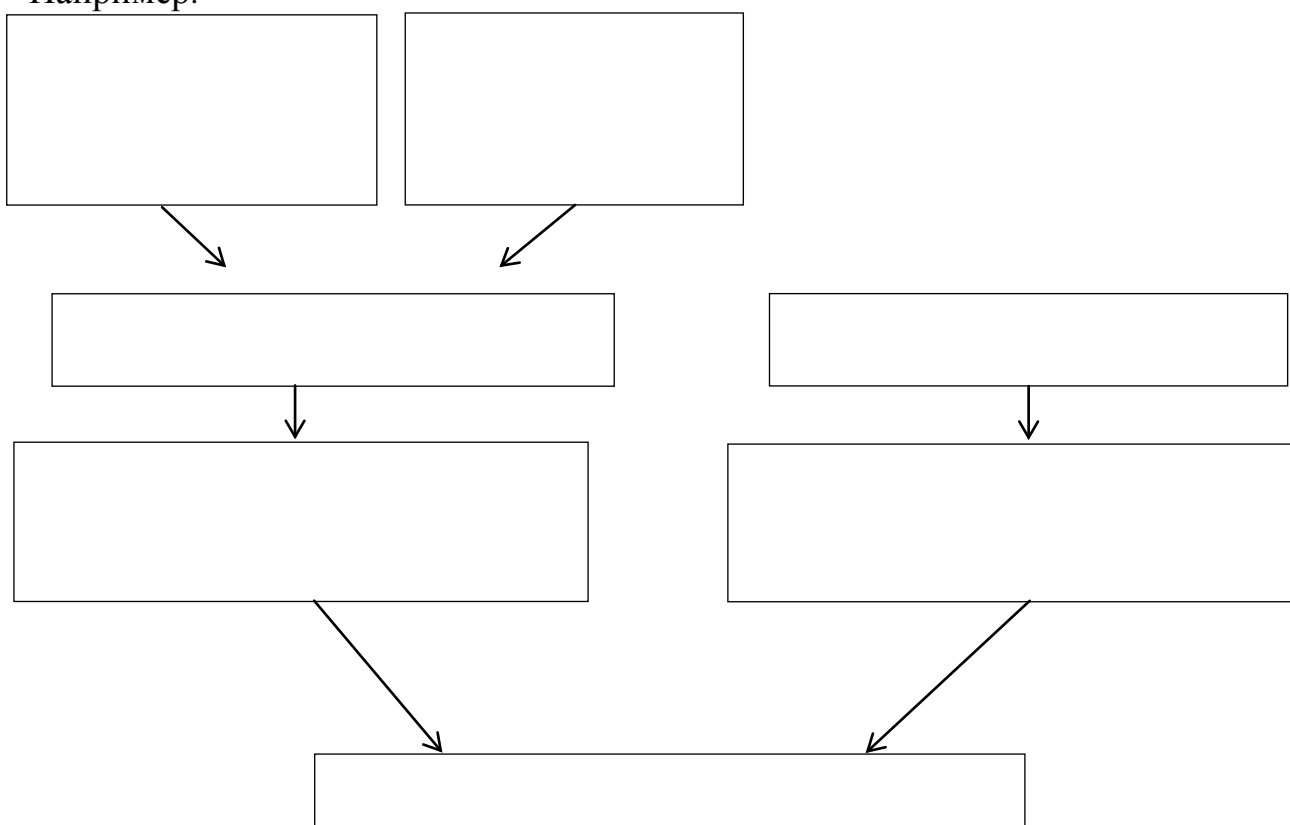
«66-85 баллов» - студент дает почти полные ответы на поставленные вопросы с небольшими проблемами в изложении. Делает самостоятельные выводы, имеет собственные суждения.

«86-90 баллов» - студент полно раскрыл содержание материала, на все поставленные вопросы готов дать абсолютно полные ответы, дополненные собственными суждениями, выводами. Студент подготовил и отвечает дополнительный материал по рассматриваемым вопросам.

Таблица перевода рейтингового балла в «5»-балльную шкалу

Итоговая сумма баллов по дисциплине по 100-балльной шкале	Оценка по 5-балльной шкале
0-50	Неудовлетворительно
51-65	Удовлетворительно
66-85	Хорошо
86-100	Отлично

Например:



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

а) основная литература:

1. Кузнецов И.Н. Деловое общение: учебное пособие. – М.: ИТК Дашков и К, 2013. – 528с.

2. Чудинова А.П. Деловое общение: учебное пособие. – М.: ФЛИНТА: Наука, 2015. – 187с.
3. Самыгин С.И. Деловое общение: учебное пособие. – М.:КноРус, 2013. – 440с.

б) дополнительная литература:

1. Кузнецов И.Н. Деловое общение: учебное пособие для бакалавров. – М.: Феникс, РнД, 2014. – 335 с.
2. Травин В.В., Магура М.И., Курбатова М.Б. Деловое общение. Модуль 2. – М.: Дело, 2014. – 134с.
3. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения. – М.: Академия, 2014. – 192с.
4. Макеев В.А. Психология делового общения: учебное пособие. – М.: Либроком, 2015. – 272с.

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

1. <http://elib.dgu.ru/> - Научная библиотека Дагестанского государственного университета
2. <http://www.ecsocman.edu.ru> – Федеральный образовательный портал ЭСМ
3. <http://mibif.indi.ru/proftest/innmeneg/2/index.htm> – Электронная библиотека.
4. <http://www.garant.samara.ru/press/ok/ok002/32-1.html> – Информационная система «ГАРАНТ».
5. www.businessstest.ru (сайт «Деловые тесты»)

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.

Комплексное изучение предлагаемой студентам учебной дисциплины «Деловое общение» предполагает овладение материалами лекций, учебников, творческую работу студентов в ходе проведения практических занятий, а также систематическое выполнение тестовых и иных заданий для самостоятельной работы студентов.

Овладение дисциплины поможет студентам получить современные представления по проблемам формирования потребности в развитии коммуникативных способностей как лично-значимых в процессе профессиональной подготовки студентов; умений и навыков, необходимых для организации делового общения с руководством, клиентами и коллегами.

Изучение дисциплины сводится к подготовке специалистов, обладающих знаниями, необходимыми для использования технологии обратной связи, формулирования вопросов и ответов на них, считыванию «невербальных сигналов»; проведению интервьюирования, мониторинга и экспресс-опросов.

В ходе лекций раскрываются основные вопросы в рамках рассматриваемой темы, делаются акценты на наиболее сложные и интересные положения изучаемого материала, которые должны быть приняты студентами во внимание. Материалы лекций являются основой для подготовки студента к практическим занятиям.

Основной целью практических занятий является контроль за степенью усвоения пройденного материала, ходом выполнения студентами самостоятельной работы и рассмотрение наиболее сложных и спорных вопросов в рамках темы практического занятия. Выполнение практических заданий способствует более глубокому изучению проблем, связанных с формированием и оценкой потребительских свойств, ассортимента товаров, приобретению навыков сравнительной характеристики их потребительной ценности. К каждому занятию студенты должны изучить соответствующий теоретический материал по учебникам и конспектам лекций. Ряд вопросов дисциплины, требующих авторского подхода к их, заслушиваются на практических занятиях в форме подготовленных студентами сообщений (10-15 минут) с последующей их оценкой всеми студентами группы. Для успешной подготовки устных сообщений на практических занятиях студенты в обязательном порядке, кроме рекомендуемой к изучению литературы, должны использовать публикации по изучаемой теме в журналах.

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

Для проведения индивидуальных консультаций может использоваться электронная почта и образовательный блог преподавателя (<http://palieva.blogspot.ru/>). Разработан учебный курс на электронной платформе Moodle.

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

На факультете управления Дагестанского государственного университета имеются аудитории (405 ауд., 421 ауд., 408 ауд., 434 ауд.), оборудованные интерактивными, мультимедийными досками, проекторами, что позволяет читать лекции в формате презентаций, разработанных с помощью пакета прикладных программ MS PowerPoint, использовать наглядные, иллюстрированные материалы, обширную информацию в табличной и графической формах, пакет прикладных обучающих программ, а также электронные ресурсы сети Интернет.