

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РФ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«ДАГЕСТАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Факультет управления
Кафедра «Экономика труда и управление персоналом»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Профессиональная этика и публичное деловое общение

Образовательная программа
38.04.03 – Управление персоналом

Профиль подготовки
Управление персоналом организации

Уровень высшего образования
магистратура

Форма обучения
очно-заочная

Статус дисциплины: вариативная

Махачкала, 2020 год

Рабочая программа дисциплины «Профессиональная этика и публичное деловое общение» составлена в 2020 году в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 38.04.03 Управление персоналом (уровень магистратуры) от «8» апреля 2015 г. № 367

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 «11»
03 2020 г., протокол № 6

Зав. кафедрой Магомедов М.М.

на заседании Методической комиссии факультета управления от «19»
03 2020 г., протокол № 4

Председатель Гашимова Л.Г.

Рабочая программа дисциплины согласована с учебно-методическим
управлением «дб» 03 2020 г.

Содержание

Аннотация рабочей программы дисциплины	4
1. Цели освоения дисциплины	4
2. Место дисциплины в структуре ОПОП бакалавриата	4
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	7
5. Образовательные технологии	8
6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов	8
7. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины	9
7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы	9
7.2. Типовые контрольные задания	11
7.4. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций	17
8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	19
9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины	19
10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	20
11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем	20
12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.	20

Аннотация рабочей программы дисциплины

Дисциплина «Профессиональная этика и публичное деловое общение» входит в вариативную часть образовательной программы магистратуры по направлению 38.04.03 Управление персоналом, и разработана в соответствии с требованиями ФГОС ВО, компетентностным подходом, реализуемым в системе высшего образования.

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

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с формированием у обучающихся научных и прикладных знаний в области профессиональной этики и публичного делового общения. Развиваются умения выражать мысли, эффективно слышать и слушать партнёра, устанавливать контакт, разрабатывать и применять коммуникативные сценарии поведения, грамотно использовать модели, стратегии и стили делового общения.

Дисциплина нацелена на формирование следующих компетенций выпускника: профессиональных – ПК-8, ПК-16, ПК-17, ПК-25.

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 3 зачетные единицы, в том числе в академических часах по видам учебных занятий

Се- местр	Учебные занятия							Форма промежу- точной аттеста- ции (зачет, диф- ференцированный зачет, экзамен
	в том числе							
	Контактная работа обучающихся с преподавателем						СРС, в том числе экза- мен	
	Все- го	из них						
		Лек- ции	Лаборатор- ные заня- тия	Практи- ческие занятия	КСР	консультации		
2	108	4		10			94	экзамен

1. Цели освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Профессиональная этика и публичное деловое общение» является формирование у обучающихся научных и прикладных знаний в области профессиональной этики и публичного делового общения.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП магистратуры

Дисциплина «Профессиональная этика и публичное деловое общение» входит в вариативную часть образовательной программы магистратуры 38.04.03 Управление персоналом.

Дисциплина «Профессиональная этика и публичное деловое общение» базируется на знаниях основ психологии, этики деловых отношений, риторики, этикета и организационного поведения. Изучение данной дисциплины должно предшествовать изучению управления персоналом, управления организационной культуры и других дисциплин.

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)
ПК-8	умение разрабатывать философию и концепцию управления персоналом, кадровую и социальную политику, стратегию управления персоналом организации в соответствии со стратегическими планами организации и владением навыками их внедрения и реализации	Знает: определение этики деловых отношений; виды и методы управления деловым общением Умеет: использовать основные закономерности проксемики; использовать основные закономерности такесики; преодолевать барьеры общения; использовать основы кинесики в деловом общении; использовать рекомендации по приёму подчинённых Владеет: основными законами общения; навыками ведения деловой беседы
ПК-16	владение навыками анализа морально-психологического климата и состояния организационной культуры	Знает: принципы построения организационных структур и распределения функций управления Умеет: строить эффективный коммуникативный процесс; анализировать и находить продуктивные способы разрешения конфликтов в деловом общении Владеет: методами социальной психологии в анализе профессионального взаимодействия и делового общения
ПК-17	владением методами оценки и прогнозирования рисков в управлении персоналом, анализа травматизма и профессиональных заболеваний	Знает: основы психологии личности; основные компоненты процесса общения, виды и формы делового общения Умеет: интерпретировать собственное психическое состояние; управлять работой небольшого коллектива и работать в команде Владеет: приёмами психической саморегуляции; навыками деловой коммуникации
ПК-25	умение проводить совещания: выбирать тему, формировать регламент, анализировать проблемное поле, информировать других, принимать совместные решения	Знает: основы и особенности невербального общения; этические нормы телефонного разговора и культура делового письма; характеристику манипуляций в общении, правила их нейтрализации Умеет: вести деловые совещания и собрания; использовать психологические приёмы влияния на партнёра; использовать

		технику убеждения партнёра; корректно вести телефонный разговор; учитывать специфику подготовки к деловому завтраку, обеду, ужину Владеет: навыками ведения деловых переговоров; вести подготовку и проводить публичные выступления
--	--	--

4. Объем, структура и содержание дисциплины.

4.1. Объем дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 академических часа.

4.2. Структура дисциплины

№ п/п	Разделы и темы дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятель- ную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Формы текущего контроля успевае- мости (по неделям семестра) Форма промежу- точной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практиче- ские занятия	Самостоя- тельная ра-	Контроль	
	Модуль 1. Теоретические основы категории «деловое общение»							
1	Тема 1.1. Природа и сущность профессио- нальной этики деловых отношений	2		2	2	142		Опрос, оценка вы- ступлений, защита реферата, проверка конспекта
2	Тема 1.2. Публичное деловое общение и управление им	2			4	14		Опрос, оценка вы- ступлений, защита реферата, проверка конспекта
	Итого по модулю 1:	36		2	6	28		
	Модуль 2. Виды общения							
3	Тема 2.1. Вербальное общение	2		2	2	16		Опрос, оценка вы- ступлений, защита реферата, проверка конспекта
4	Тема 2.2. Невербаль- ные коммуникации как форма общения	2			42	14		Опрос, оценка вы- ступлений, защита реферата, проверка конспекта
	Итого по модулю 2:	36		2	4	30		
	Экзамен	36				36		
	ИТОГО:	144		4	10	94		

4.3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

Тема 1.1. Природа и сущность профессиональной этики деловых отношений

Этический контекст человеческого общения. Этика как наука и явление духовной жизни. Круг проблем этики. Мораль и этические регуляторы поведения и профессиональных взаимоотношений. Моральные категории, принципы и нормы профессиональной этики. Противоречия между этикой и бизнесом, болевые точки российского предпринимательства. Профессиональные и корпоративные этические кодексы. Этические основы рекламной деятельности.

Основные принципы этики деловых отношений. Закономерности межличностных отношений. Этические проблемы деловых отношений.

Тема 1. 2. Публичное деловое общение и управление им

Общение как социально-психологическая категория. Коммуникативная культура в деловом общении. Виды делового общения. Управление деловым общением.

Особенности делового общения. Цели и функции делового общения. Специфика и основные задачи деловой коммуникации. Характеристики делового общения: предметно-целевое содержание коммуникации, соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия, взаимозависимость участников деловой коммуникации, коммуникативный контроль, формальные, конвенциональные, эмоциональные и ситуативные ограничения. Влияние организационной структуры предприятия на характер деловых отношений.

Тема 2.1. Вербальное общение

Основы деловой риторики. Культура речи в деловом общении. Этика использования средств выразительности деловой речи. Культура дискуссии. Особенности речевого поведения.

Вербальное общение. Понятие и сущность вербальной коммуникации. Устно-речевые средства коммуникации. Письменно-речевая коммуникация. Виды вербального общения. Внешняя речь. Внутренняя речь. Диалоговая речь. Монологическая речь. Вербальные средства общения.

Тема 2.2. Невербальные коммуникации как форма общения

Основы невербального общения. Кинестические особенности невербального общения. Визуальный контакт. Проксемические особенности невербального общения.

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.

4.4. Темы практических занятий

Тема 1.1. Природа и сущность профессиональной этики деловых отношений

1. Сущность этики деловых отношений.
2. Основные принципы этики деловых отношений.
3. Закономерности межличностных отношений. Этические проблемы деловых отношений.

Тема 1. 2. Публичное деловое общение и управление им

1. Деловое общение и управление им.
2. Общение как социально-психологическая категория.
3. Коммуникативная культура в деловом общении.
4. Виды делового общения. Управление деловым общением.

Тема 2.1. Вербальное общение

1. Основы деловой риторики. Культура речи в деловом общении.

2. Этика использования средств выразительности деловой речи.
3. Культура дискуссии. Особенности речевого поведения.

Тема 2.2. Невербальные коммуникации как форма общения

1. Основы невербального общения.
2. Кинестические особенности невербального общения.
3. Визуальный контакт. Проксемические особенности невербального общения.

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 публичное деловое общение» 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	Форма контроля
Тема 1.1. Природа и сущность профессиональной этики деловых отношений	Работа с учебной литературой (см. разделы 8,9). Подготовка реферата.	Устный опрос, написание рефератов, глоссарий, тестирование
Тема 1.2. Публичное деловое общение и управление им	Работа с учебной литературой (см. разделы 8,9). Подготовка реферата.	Устный опрос, написание рефератов, глоссарий, тестирование

Тема 2.1. Вербальное общение	Работа с учебной литературой (см. разделы 8,9). Подготовка реферата.	Устный опрос, написание рефератов, глоссарий, тестирование
Тема 2.2. Невербальные коммуникации как форма общения	Работа с учебной литературой (см. разделы 8,9). Подготовка реферата. Решение тестов	Устный опрос, написание рефератов, глоссарий, тестирование

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.

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	Наименование компетенции ФГОС ВО	Знания, умения, навыки	Процедура освоения
ПК-8	умение разрабатывать философию и концепцию управления персоналом, кадровую и социальную политику, стратегию управления персоналом организации в соответствии со стратегическими планами организации и владением навыками их внедрения и реализации	Знает: определение этики деловых отношений; виды и методы управления деловым общением Умеет: использовать основные закономерности проксемики; использовать основные закономерности такесики; преодолевать барьеры общения; использовать основы кинесики в деловом общении; использовать рекомендации по приёму подчинённых	Устный опрос, глоссарий, написание рефератов, участие в деловой игре, тестирование

		Владеет: основными законами общения; навыками ведения деловой беседы	
ПК-16	владение навыками анализа морально-психологического климата и состояния организационной культуры	Знает: принципы построения организационных структур и распределения функций управления Умеет: строить эффективный коммуникативный процесс; анализировать и находить продуктивные способы разрешения конфликтов в деловом общении Владеет: методами социальной психологии в анализе профессионального взаимодействия и делового общения	Устный опрос, глоссарий, написание рефератов, участие в деловой игре, тестирование
ПК-17	владением методами оценки и прогнозирования рисков в управлении персоналом, анализа травматизма и профессиональных заболеваний	Знает: основы психологии личности; основные компоненты процесса общения, виды и формы делового общения Умеет: интерпретировать собственное психическое состояние; управлять работой небольшого коллектива и работать в команде Владеет: приёмами психической саморегуляции; навыками деловой коммуникации	Устный опрос, глоссарий, написание рефератов, участие в деловой игре, тестирование
ПК-25	умение проводить совещания: выбирать тему, формировать регламент, анализировать проблемное поле, информировать других, принимать совместные решения	Знает: основы и особенности невербального общения; этические нормы телефонного разговора и культура делового письма; характеристику манипуляций в общении, правила их нейтрализации Умеет: вести деловые совещания и собрания; использовать психологические приёмы влияния на партнёра; использовать технику убеждения партнёра; корректно вести телефонный разговор; учитывать специфику подготовки к деловому завтраку, обеду, ужину	Устный опрос, глоссарий, написание рефератов, участие в деловой игре, тестирование

		Владеет: навыками ведения деловых переговоров; вести подготовку и проводить публичные выступления	
--	--	--	--

7.2. Типовые контрольные задания

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

Тематика рефератов:

1. Роль психологии и этики деловых отношений в создании репутации фирмы.
2. Конкуренция: этические и психологические проблемы.
3. Презентация и её виды в деятельности специалиста по связям с общественностью.
4. Управление этическими нормами межличностных отношений в коллективе.
5. Психологические и этические проблемы корпоративной культуры организации.
6. Общение как инструмент формирования позитивной репутации специалиста по связям с общественностью.
7. Корпоративный имидж и корпоративная репутация.
8. Коммуникационные стратегии защиты благоприятного имиджа и репутации.
9. Манипуляции и «грязные технологии» в деловом общении.
10. Особенности делового общения с иностранными партнёрами (презентационные, устные и письменные коммуникации).
11. Технологии делового общения
12. Психологические характеристики деловых партнеров
13. Коммуникативная сторона делового общения.
14. Организация и проведение деловых переговоров
15. Деловая беседа как вид коммуникативного взаимодействия.
16. Совещание как вид управленческого общения
17. Проблема понимания в деловом общении
18. Перцептивная сторона делового общения
19. Управление слухами в организации
20. Деловое общение и стиль управления в организации
21. Коммуникативные сети в организации
22. Деловая оценка подчиненных
23. Манипуляции в деловых переговорах.
24. Технологии делового консультирования
25. Психологические аспекты делового спора
26. Деловое общение в активных продажах
27. Коучинг как форма делового консультирования
28. Коммуникативная компетентность руководителя
29. Проблема стрессоустойчивости партнеров в деловом общении
30. Деловое общение и психодиагностика
31. Этикет и культура делового общения

Образец тестового задания

1. Когда у работника нет внутренних ресурсов для достижения того уровня успеха профессиональной деятельности, на который он рассчитывает, то налицо:

- А. стресс конкуренции
- Б. стресс достижения,

- В. стресс успеха,
Г. информационный стресс.
2. Если после свершения значимого события у человека наступает состояние «обесмысливания» того, что осуществилось, то значит у человека:
А. эмоциональный стресс,
Б. стресс достижения,
В. стресс успеха,
Г. информационный стресс.
3. Состояние, когда человек совершенно теряет интерес к своей работе:
А. профессиональный стресс,
Б. синдром опустошения,
В. умственное помешательство,
Г. коммуникативный стресс.
4. В широком смысле под обществом понимается:
А. совокупность исторически сложившихся форм совместной деятельности людей,
Б. исторически конкретный тип социальной системы,
В. определённая форма социальных отношений,
Г. всё вышеперечисленное.
5. Общественно-необходимая деятельность человека, требующая усилий в достижении определённых целей, результатов, то есть социально-ценного продукта:
А. знание,
Б. умение,
В. навык,
Г. труд.
6. Отрасль прикладной психологии, которая изучает психологические аспекты и закономерности трудовой деятельности человека:
А. социальная психология,
Б. психология труда,
В. экономическая психология,
Г. профессиональная психология.
7. Наука, исследующая поведение людей в условиях экономических отношений, то есть в условиях производства, распределения, обмена, потребления, владения и управления:
А. социальная психология,
Б. психология труда,
В. экономическая психология,
Г. профессиональная психология.
8. Направление междисциплинарных научных исследований, обладающее необходимым балансом для понимания связи политического бытия и внутренних мотивов политического поведения людей:
А. социальная психология,
Б. политическая психология,
В. экономическая психология,
Г. профессиональная психология.
9. Психологические тренинги, психотерапия, психоанализ относятся к методам:
А. коррекционно-развивающим,
Б. консультационным,
В. диагностическим,
Г. лингвистическим.
10. Область общественного разделения труда, в которой создаются определённые продукты, имеющие потребительную стоимость:
А. профессия,
Б. специальность,

- В. специализация,
 - Г. ремесло.
11. Кому принадлежит мысль о том, что 80% успеха в любом деле зависит от умения человека правильно общаться, а оставшиеся 20% составят профессиональные знания, умения и навыки:
- А.Д. Карнеги,
 - Б.Э. Фромму,
 - В.А. Маслоу,
 - Г.К. Леонарду.
12. Какой из этических принципов, по Д.Ягеру, лишний?
- А. пунктуальность,
 - Б. конфиденциальность,
 - В. грамотность,
 - Г. небрежность.
13. Произнесение вслух имени человека относится к приёму:
- А. имя собственное,
 - Б. зеркало отношений,
 - В. комплименты,
 - Г. терпеливый слушатель.
14. Какой психолог писал, что «звучание собственного имени для человека – самая приятная мелодия»:
- А.В. Вундт,
 - Б.Д. Карнеги,
 - В.З. Фрейд,
 - Г.А. Адлер.
15. Какой приём влияния на партнёра запрещает грубо и резко перебивать собеседника:
- А. приём «зеркало отношений»,
 - Б. приём «терпеливый слушатель»,
 - В. приём «комплименты»,
 - Г. приём «личная жизнь».
16. Кто выделил 6 основных принципов делового общения:
- А.Д. Карнеги,
 - Б.Д. Ягер,
 - В.В. Лабунская,
 - Г.Ф. Кузин.
17. Кто сформулировал принципы и правила успешной организации времени:
- А.И. Коддлер,
 - Б.Д. Ягер,
 - В.В.Н. Лавриненко,
 - Г.Л.Д. Столяренко.
18. Что понимается под этикетом?
- А. правила учтивости, вежливости, принятые в обществе,
 - Б. культурная и правильная речь,
 - В. правила поведения за столом,
 - Г. умение избегать конфликтов.
19. Совокупность правил, традиций, условностей, соблюдаемых гражданами при общении друг с другом – это:
- А. дипломатический этикет,
 - Б. общегражданский этикет,
 - В. придворный этикет,
 - Г. воинский этикет.
20. Отметьте нарушение правил этикета – при приветствии первым руку подаёт:

- А. женщина мужчине,
 - Б. вышестоящий по должности нижестоящему,
 - В. старший младшему,
 - Г. мужчина женщине.
21. Если в группе Вам знаком только один человек, то при приветствии следует:
- А. приветствовать первым самого старшего,
 - Б. в первую очередь здороваться со знакомым,
 - В. сначала здороваться с присутствующими женщинами,
 - Г. не здороваться до тех пор, пока Вас не представят.
22. Как согласно правилам этикета следует начать разговор по телефону?
- А. коротко и чётко сказать «да», «слушаю»,
 - Б. представиться и назвать своё учреждение,
 - В. молча ждать, что скажет вам звонящий,
 - Г. если вы заняты, то словами «перезвоните позже».
23. Выберите выражение, которым госслужащий может пользоваться, не боясь нарушить этикет:
- А. «вы должны»,
 - Б. «к сожалению, мы не можем этого сделать»,
 - В. «для Вас имеет смысл...»,
 - Г. «извините, я не знаю...».
24. Что будет нарушением этики общения по телефону:
- А. если нужного вам человека нет на месте, попросить что-либо передать,
 - Б. разговаривать по двум телефонам одновременно,
 - В. самому представиться и изложить причину звонка, если Вас не знают там, куда Вы звоните,
 - Г. попросить звонящего подождать пару минут, пока вы найдёте нужную информацию.
25. Чем следует руководствоваться при выборе ресторана/кафе для встречи?
- А. кулинарными предпочтениями,
 - Б. популярностью заведения,
 - В. близостью места встречи к месту работы вашего собеседника;
 - Г. личным вкусом, привычкой.
26. Какой способ оплаты за деловой обед или ужин неприемлем?
- А. каждый платит сам за себя,
 - Б. платит тот, кто предложил встретиться,
 - В. платит тот, кто занимает более высокое положение,
 - Г. платит тот, кто занимает нижестоящее положение.
27. Более официальный характер носит обычно:
- А. деловой ужин,
 - Б. деловой завтрак,
 - В. обед,
 - Г. ланч.
28. Согласно правилам, принятым на Западе, не следует приходить на работу в одной и той же одежде два дня к ряду, необходимо поменять:
- А. костюм,
 - Б. блузу или рубашку,
 - В. аксессуары,
 - Г. обувь.
29. Какой из приведённых ниже вариантов не подходит для однотонного костюма?
- А. однотонная рубашка, однотонный галстук,
 - Б. рубашка с рисунком, однотонный галстук,
 - В. однотонная рубашка, галстук с рисунком,
 - Г. рубашка с рисунком, галстук с рисунком.

30. Во всех случаях, когда необходимо принять нормативный или индивидуальный акт по основным вопросам компетенции, организации издаются:
- А. решения, постановления и приказы,
 - Б. распоряжения и указания,
 - В. совместные решения,
 - Г. протоколы.
31. Люди, подхватывающие чужие идеи и активно воплощающие их в жизнь:
- А. ремесленники,
 - Б. генераторы идей,
 - В. критики,
 - Г. активные эрудиты.
32. На что указывает волнистый почерк?
- А. импульсивность, нетерпеливость, горячность,
 - Б. уравновешенность, сдержанность,
 - В. дипломатичность, гибкость мышления,
 - Г. энергичность, самоуверенность.
33. Разнотипный наклон почерка говорит о человеке:
- А. сдержанном,
 - Б. исполнительном,
 - В. упрямом;
 - Г. чувствительном.
34. Круглые буквы пишущего человека характеризуют его как:
- А. хвастливого,
 - Б. миролюбивого,
 - В. самоуверенного,
 - Г. мнительного.
35. Центробежное направление подписи – снизу вверх наблюдается у людей:
- А. честолюбивых,
 - Б. энергичных,
 - В. скромных,
 - Г. недоверчивых.
36. Какие жесты свидетельствуют о неискренности:
- А. покручивание пальцем у виска,
 - Б. прикладывание руки к груди,
 - В. демонстрация указательных пальцев,
 - Г. прикрытие рукой рта.
37. Характерными жестами оценки являются:
- А. вытягивание указательного пальца вдоль щеки,
 - Б. «раскрытые руки»,
 - В. сжатие пальцев в кулак,
 - Г. прикосновение к носу.
38. Жесты нервозности и неуверенности:
- А. переплетённые пальцы рук,
 - Б. пощипывание ладони,
 - В. постукивание по столу пальцами,
 - Г. всё вышеперечисленное.
39. Отношение гармонии, согласованности, единства и симпатии:
- А. конгруэнтность,
 - Б. гибкость,
 - В. раппорт,
 - г) сенсорное чутьё.
40. Дистанция в общении с расстоянием от 10 до 50 см:

- А. социальная,
 - Б. интимная,
 - В. личная,
 - Г. публичная.
41. Проксемика изучает:
- А. дистанцию и субординацию,
 - Б. культуру речи и взаимную ориентацию людей в пространстве,
 - В. взаимную ориентацию людей в пространстве,
 - Г. дистанцию и взаимную ориентацию людей в пространстве.
42. Расстояние от сцены до публики или от трибуны до участников совещаний:
- А. социальная дистанция,
 - Б. интимная дистанция,
 - В. личная дистанция,
 - Г. публичная дистанция.
43. Контакты людей, осуществляемые с помощью прикосновения изучает:
- А. такесика,
 - Б. проксемика,
 - В. паралингвистика,
 - Г. экстралингвистика.
44. Слишком короткое, вялое рукопожатие очень сухих рук свидетельствует:
- А. о сильном волнении,
 - Б. о дружелюбии,
 - В. о безразличии,
 - Г. о сильной неприязни.
45. Рукопожатие является показателем уважительного отношения, если:
- А. ладонь повернута вниз,
 - Б. руки партнёров остаются в одинаковом положении,
 - В. ладонь повернута вверх,
 - Г. пожатие производится прямой, несогнутой рукой.

Контрольные вопросы к экзамену для промежуточного контроля

1. Сущность этики деловых отношений.
2. Основные принципы этики деловых отношений.
3. Закономерности межличностных отношений.
4. Этические проблемы деловых отношений.
5. Этические нормы в деятельности организаций.
6. Повышение этического уровня организации.
7. Этические нормы организации и этика руководителя.
8. Управление этическими нормами межличностных отношений в коллективе.
9. Нормы этичного поведения руководителя.
10. Этика взаимоотношений с «трудным» руководителем.
11. Этика решения спорных вопросов, конфликтных ситуаций.
12. Общение как социально-психологическая категория.
13. Коммуникативная культура в деловом общении.
14. Виды делового общения.
15. Управление деловым общением.
16. Основы деловой риторики.
17. Культура речи в деловом общении.
18. Этика использования средств выразительности деловой речи.
19. Культура дискуссии.
20. Особенности речевого поведения.

21. Основы невербального общения.
22. Кинестические особенности невербального общения.
23. Визуальный контакт.
24. Проксемические особенности невербального общения.
25. Этические нормы телефонного разговора.
26. Культура делового письма.
27. Характеристика манипуляций в общении.
28. Правила нейтрализации манипуляций.
29. Приёмы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений.
30. Правила подготовки публичного выступления.
31. Правила подготовки и проведения деловой беседы.
32. Правила проведения собеседования.
33. Правила подготовки и проведения служебных совещаний.
34. Правила проведения переговоров с деловыми партнёрами.
35. Правила конструктивной критики.
36. Этикет и имидж делового человека.
37. Визитная карточка.
38. Этикет приветствий и представлений.
39. Внешний облик делового человека.
40. Особенности внешнего облика деловой женщины.
41. Поведение в общественных местах.
42. Этикет деловых приёмов.
43. Особенности делового общения с иностранными партнёрами.
44. Искусство комплимента.
45. Правила вручения подарков.

7.2. 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. Бороздина Г.В. Психология и этика деловых отношений [Электронный ресурс]: учебное пособие / Г.В. Бороздина. — Электрон. текстовые данные. — Минск: Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2015. — 228 с. — 978-985-503-500-9. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/67604.html> (дата обращения: 4.06.2018)
2. Профессиональная этика [Электронный ресурс] : учебник для высших учебных заведений / М.Н. Росенко [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — СПб.: Петрополис, 2006. — 200 с. — 5-9676-54-X. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/20338.html> (дата обращения: 4.06.2018)
3. Этика деловых отношений: Учебник / В.К. Борисов, Е.М. Панина, М.И. Панов и др. - М.: ИД ФОРУМ: ИНФРА-М, 2013. - 176 с.
4. Родыгина Н.Ю. Этика деловых отношений. – М.: Юрайт, 2014. – 430 с.

б) дополнительная литература

1. Ботавина Р. Н. Этика деловых отношений [Текст] : учеб. пособие для студентов эконом. специальностей / Р. Н. Ботавина. – М.: Финансы и статистика, 2002. – 206 с. – ISBN 5-279-02386-8.
2. Зимбардо Ф. Социальное влияние / Ф. Зимбардо, М. Ляйппе. – СПб.: Питер, 2001. – 448с.
3. Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений: Учебник / Под ред. А.Я. Кибанова. – М.: ИНФРА-М, 2008. – 424 с.
4. Кикоть В.Я. Профессиональная этика и служебный этикет [Электронный ресурс]: учебник / В.Я. Кикоть, И.И. Аминов, А.А. Гришин. — Электрон. текстовые данные. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. — 559 с. — 978-5-238-01984-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/15449.html> (дата обращения: 4.06.2018)
5. Рогов Е.И. Психология группы / Е.И. Рогов. – М.: Владос, 2005. – 430с.
6. Станкевич Е. Манипуляции в деловых переговорах: практика противостояния / Е. Станкевич, К. Гуленков, И. Сорокина. – М.: Альпина Бизнес Букс, 2007. - 138с.
7. Титова Л.Г. Деловое общение / Л.Г. Титова. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2006. - 271 с.

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

1. eLibrary.ru [Электронный ресурс]: электронная библиотека/научн.электронная библиотека // <http://www.elibrary.ru/>
2. Moodle [Электронный ресурс]: система виртуального обучения: [база данных]: / Даг. Гос. Ун-т. – Махачкала – Доступ из сети ДГУ или после регистрации из сети ун-та, из любой точки, имеющей доступ в Интернет. – URL: / <http://www.moodle.dgu.ru> (дата обращения: 4.06.2018)
3. Электронный каталог НБ ДГУ [Электронный ресурс]: база данных содержит сведения о всех видах лит., поступающих в фонд НБ ДГУ/ Дагестанский гос. Ун-т. – Махачкала, 2010. – Режим доступа: <http://elib.dgu.ru/> , свободный (дата обращения: 4.06.2018)
4. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» / <http://www.biblioclub.ru/> (дата обращения: 4.06.2018)
5. ГАРАНТ: электронный периодический справочник [Электронный ресурс]. – Электр.дан. (7162 Мб: 473 378 документов).
6. ConsultantPlus: справочно-поисковая система [Электронный ресурс].- Электр. дан. (733 861 документов).

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.

Комплексное изучение предлагаемой студентам учебной дисциплины «Профессиональная этика и публичное 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 личностно-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:// alievap.blogspot.ru/](http://alievap.blogspot.ru/)). Разработан образовательный блог и учебный курс на электронной платформе Moodle.

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

Учебные занятия по предмету проводятся в специализированной аудитории. В процессе чтения лекций, проведения семинарских и практических занятий используются наглядные пособия, комплект слайдов, компьютерное оборудование для моделирования ситуаций взаимного влияния людей в деятельности и общении, видео-лекции, видео – и аудиовизуальные средства обучения, учебных заданий.

На факультете управления Дагестанского государственного университета имеются аудитории (438 ауд.), оборудованные интерактивными, мультимедийными досками, проекторами, что позволяет читать лекции в формате презентаций, разработанных с помощью пакета прикладных программ MS Power Point, использовать наглядные, иллюстрирован-

ные материалы, обширную информацию в табличной и графической формах, пакет прикладных обучающих программ, а также электронные ресурсы сети Интернет.