

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

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Профессиональная этика и публичное деловое общение

Кафедра «Экономика труда и управление персоналом»

Образовательная программа
38.04.03 Управление персоналом

Направленность (профиль) программы
Управление персоналом организации

Уровень высшего образования
магистратура

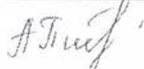
Форма обучения
очно-заочная

Статус дисциплины: входит в часть ОПОП, формируемую участниками образовательных отношений

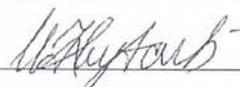
Махачкала, 2021

Рабочая программа дисциплины «Профессиональная этика и публичное деловое общение» составлена в 2021 году в соответствии с требованиями ФГОС ВО – магистратура по направлению подготовки 38.04.03 Управление персоналом от «12» августа 2020 г. № 958

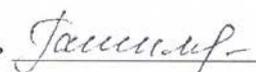
Разработчик: кафедра экономики труда и управления персоналом
Алиева П.Р. к.э.н., доц.



Рабочая программа дисциплины одобрена:
на заседании кафедры экономики труда и управления персоналом от «30»
06 2021 г., протокол № 10

Зав. кафедрой  Магомедов М.М.

на заседании Методической комиссии факультета управления от
«1» 07 2021 г., протокол № 10

Председатель  Гашимова Л.Г.

Рабочая программа дисциплины согласована с учебно-методическим
управлением 9. 07. 2021 г.

Начальник УМУ  Гасангаджиева А.Г.

Аннотация рабочей программы дисциплины

Дисциплина «Профессиональная этика и публичное деловое общение» входит в часть ОПОП, формируемую участниками образовательных отношений, магистратуры по направлению подготовки 38.04.03 Управление персоналом, направленности (профиля) «Управление персоналом организации».

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

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с изучением основных теоретических подходов к мотивации и стимулированию 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: универсальных – УК-4, профессиональных – ПК-11.

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 и промежуточный контроль в форме экзамена.

Объем дисциплины 3 зачетные единицы, в том числе 108 в академических часах по видам учебных занятий

Очно-заочная форма обучения

Се- местр	Учебные занятия						СРС, в том числе экза- мен	Форма проме- жуточной атте- стации (зачет, дифференциро- ванный зачет, экзамен
	в том числе							
	Контактная работа обучающихся с преподавателем							
	Все го	из них						
Лек- ции		Лабора- торные занятия	Практи- ческие занятия	КСР	консуль- тации	экза- мен		
2	108	10	-	10	-	-	88	экзамен

1. Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины «Системы мотивации и стимулирования трудовой деятельности» являются:

– формирование у обучающихся научных и прикладных знаний в области профессиональной этики и публичного делового общения;

– воспитание у студентов чувства ответственности, закладка нравственных, этических норм поведения в обществе и коллективе, формирование патриотических взглядов, мотивов социального поведения и действий,

управленческого мировоззрения, способностей придерживаться законов и норм поведения, принятых в обществе и в своей профессиональной среде.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП магистратуры

Дисциплина «Профессиональная этика и публичное деловое общение» входит в часть ОПОП, формируемую участниками образовательных отношений, магистратуры по направлению подготовки 38.04.03 Управление персоналом, направленности (профиля) «Управление персоналом организации».

Дисциплина «Профессиональная этика и публичное деловое общение» базируется на знаниях основ естественных, социальных и гуманитарных дисциплин.

Знания и навыки, полученные в процессе изучения дисциплины «Профессиональная этика и публичное деловое общение» будут использованы студентами при изучении последующих профессиональных дисциплин, предусмотренных учебным планом, при написании выпускной квалификационной работы, в процессе решения круга задач профессиональной деятельности в дальнейшем. Результаты изучения данной дисциплины используются при рассмотрении дисциплин «Обучение персонала и развитие его компетенций», «Управление деловой карьерой» и др.

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

Код и наименование компетенции из ОПОП	Код и наименование индикатора достижения компетенций (в соответствии с ОПОП)	Планируемые результаты обучения	Процедура освоения
УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК-4.1. Определяет нормы этики делового общения	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	Устный опрос, письменный опрос, выполнение кейс-заданий, написание реферата, доклада, тестирование

		беседы	
	УК-4.2. Строит эффективный коммуникативный процесс	<p>Знает: принципы построения организационных структур и распределения функций управления</p> <p>Умеет: строить эффективный коммуникативный процесс; анализировать и находить продуктивные способы разрешения конфликтов в деловом общении</p> <p>Владеет: методами социальной психологии в анализе профессионального взаимодействия и делового общения</p>	
	УК-4.3. Представляет интересы организации и вести переговоры с профессиональными союзами и другими представительными органами работников, взаимодействовать с государственными организациями	<p>Знает: основы психологии личности; основные компоненты процесса общения, виды и формы делового общения</p> <p>Умеет: интерпретировать собственное психическое состояние; управлять работой небольшого коллектива и работать в команде</p> <p>Владеет: приёмами психической саморегуляции; навыками деловой коммуникации</p>	
ПК-11 Формирование научных и прикладных знаний в области профессиональной этики и публичного делового общения, способности ориентироваться в деловых ситуациях, возникающих в ходе делового общения	ПК-11.1 Ведет деловые совещания и собрания; использовать психологические приёмы влияния на партнёра	<p>Знает: основы и особенности невербального общения; этические нормы телефонного разговора и культура делового письма; характеристику манипуляций в общении, правила их нейтрализации</p> <p>Умеет: вести деловые совещания и собрания; использовать психологические приёмы влияния на партнёра; использовать технику убеждения партнёра; корректно вести телефонный разговор; учитывать специфику под-</p>	Устный опрос, письменный опрос, выполнение кейс-заданий, написание реферата, доклада, тестирование

		<p>готовки к деловому завтраку, обеду, ужину</p> <p>Владеет: навыками ведения деловых переговоров; вести подготовку и проводить публичные выступления</p>	
--	--	---	--

4. Объем, структура и содержание дисциплины.

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

4.2. Структура дисциплины.

4.2.1. Структура дисциплины в очно-заочной форме

№ п/п	Разделы и темы дисциплины по модулям	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов (в часах)					Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия	...	Самостоятельная работа в т.ч. экзамен	
<i>Модуль 1. Теоретические основы категории «деловое общение»</i>								
1	Природа и сущность профессиональной этики деловых отношений		2	2			14	Устный опрос, выполнение кейс-заданий, тестирование
2	Публичное деловое общение и управление им		2	2			14	
	<i>Итого по модулю 1:</i>	36	4	4			28	Контрольная работа
<i>Модуль 2. Виды общения</i>								
1	Вербальное общение		2	2			12	Устный опрос, выполнение кейс-заданий, тестирование
2	Невербальные коммуникации как форма общения		4	4			12	
	<i>Итого по модулю 2:</i>	36	6	6			24	Контрольная работа
	<i>Экзамен</i>	36					36	
	ИТОГО:	108	10	10			88	

4.3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

4.3.1. Содержание лекционных занятий по дисциплине

Модуль 1. Теоретические основы категории «деловое общение»

Тема 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 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.

Модуль 2. Виды общения

Тема 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. 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 же-

стов. 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.

4.3.2. Содержание практических занятий по дисциплине

Модуль 1. Теоретические основы категории «деловое общение»

Тема 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 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.

Модуль 2. Виды общения

Тема 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. 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.

Вузовская лекция должна выполнять не только информационную функцию, но также и мотивационную, воспитательную и обучающую.

Информационная функция лекции предполагает передачу необходимой информации по теме, которая должна стать основой для дальнейшей самостоятельной работы студента.

Мотивационная функция должна заключаться в стимулировании интереса студентов к науке. На лекции необходимо заинтересовывать, озадачить студентов с целью выработки у них желания дальнейшего изучения той или иной экономической проблемы.

Воспитательная функция ориентирована на формирование у молодого поколения чувства ответственности, закладку нравственных, этических норм поведения в обществе и коллективе, формирование патриотических взглядов, мотивов социального поведения и действий, финансово-экономического мировоззрения.

Обучающая функция реализуется посредством формирования у студентов навыков работы с первоисточниками и научной и учебной литературой.

6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

Для теоретического и практического усвоения дисциплины большое значение имеет самостоятельная работа студентов, которая может осуществляться студентами индивидуально и под руководством преподавателя.

Самостоятельная работа студентов предполагает самостоятельное изучение отдельных тем, дополнительную подготовку студентов к каждому практическому занятию.

Самостоятельная работа студентов по дисциплине «Конфликтология», предусмотренная учебным планом в объеме 74 часа, представляет собой способ активного, целенаправленного приобретения студентом новых для него

знаний и умений без непосредственного участия в этом процесса преподавателей.

Основными видами самостоятельной работы студентов в рамках освоения дисциплины «Конфликтология» выступают следующие:

- 1) проработка учебного материала;
- 2) работа с вопросами для самопроверки;
- 3) работа со статистическими и аналитическими данными;
- 4) изучение рекомендованной литературы;
- 5) поиск в Интернете дополнительного материала;
- 6) написание рефератов;
- 7) подготовка докладов;
- 8) подготовка презентаций;
- 9) выполнение кейс-заданий;
- 10) решение ситуационных задач.

Методические рекомендации по написанию рефератов

Реферат представляет собой вид развернутого сообщения по определенной теме с использованием ранее опубликованной информации. Для реферата выбираются наиболее важные с научной точки зрения и достаточно исследованные факты, позволяющие проиллюстрировать актуальность избранной проблемы и указать способы ее решения.

Написание реферата используется в учебном процессе вуза в целях приобретения студентом необходимой профессиональной подготовки, развития умения и навыков самостоятельного научного поиска: изучения литературы по выбранной теме, анализа различных источников и точек зрения, обобщения материала, выделения главного, формулирования выводов и т. п. С помощью рефератов студент глубже постигает наиболее сложные проблемы курса, учится лаконично излагать свои мысли, правильно оформлять работу, докладывать результаты своего труда.

Процесс написания реферата включает:

- выбор темы;
- подбор нормативных актов, специальной литературы и иных источников, их изучение;
- составление плана;
- написание текста работы и ее оформление.

Работу над рефератом следует начинать с общего ознакомления с темой (прочтение соответствующего раздела учебника, учебного пособия, конспектов лекций). После этого необходимо изучить нормативные акты, литературные и иные источники, рекомендованные преподавателем. Однако перечень источников не должен связывать инициативу студента. Он может использовать произведения, самостоятельно подобранные в результате изучения библиографии в библиотеке.

План реферата должен быть составлен таким образом, чтобы он раскрывал название работы. Реферат, как правило, состоит из введения, в кото-

ром кратко обосновывается актуальность, научная и практическая значимость избранной темы, основного материала, содержащего суть проблемы и пути ее решения, заключения, содержащего теоретические выводы, списка использованной литературы.

Изложение материала должно быть кратким, точным, последовательным. Объем реферата — от 5 до 15 машинописных страниц.

Материал в реферате располагается в следующей последовательности:

- титульный лист
- план работы
- введение
- текст работы (разбитый на разделы)
- заключение
- список литературы.

На титульном листе студент указывает название вуза, кафедры, полное наименование темы реферата, свою фамилию и инициалы, а также ученую степень, звание, фамилию и инициалы научного руководителя, в самом конце — дату написания работы.

Текст полностью написанной и оформленной работы подлежит тщательной проверке. Ошибки и опiski как в тексте, так и в цитатах, и в научно-справочном аппарате отрицательно сказываются на оценке.

Реферат отражает результаты самостоятельно проведенного студентом научного исследования. В нем студент должен показать умение подбирать и изучать необходимую по теме литературу, находить в ней подходящую информацию, грамотно и хорошо излагать свои мысли, правильно и свободно пользоваться как общепринятой экономической, так и специальной финансовой терминологией.

Выбор темы реферативной работы осуществляется в соответствии с предложенной преподавателем тематикой. В отдельных случаях студент может выбрать для своего реферата тему, которая не вошла в тематику, но отражает его приверженность определенному направлению научных поисков.

Методические рекомендации по подготовке докладов

Доклад – это публичное сообщение, представляющее собой развёрнутое изложение на определённую тему.

В отличие от реферата доклад представляет собой анализ какой-либо темы, опирающийся на всестороннее исследование проблемы или ее отдельных аспектов. Он строится по принципу демонстрации определенной позиции автора, подкрепленной научно-исследовательскими работами в этой области со ссылками на источники, цитатами и обоснованием авторского мнения.

Тема доклада должна быть согласована с преподавателем и соответствовать теме занятия.

Работа студента над докладом-презентацией включает отработку навыков ораторства и умения организовать дискуссию.

Структура доклада:

- титульный лист
- оглавление (в нем последовательно излагаются названия пунктов доклада, указываются страницы, с которых начинается каждый пункт);
- введение (формулирует суть исследуемой проблемы, обосновывается выбор темы, определяются ее значимость и актуальность, указываются цель и задачи доклада, дается характеристика используемой литературы);
- основная часть (каждый раздел ее, доказательно раскрывая отдельную проблему или одну из ее сторон, логически является продолжением предыдущего; в основной части могут быть представлены таблицы, графики, схемы);
- заключение (подводятся итоги или дается обобщенный вывод по теме доклада, предлагаются рекомендации);
- список использованных источников.

Объем доклада может колебаться в пределах 5-15 печатных страниц; все приложения к работе не входят в ее объем.

Доклад должен быть выполнен грамотно, с соблюдением культуры изложения.

Обязательно должны иметься ссылки на используемую литературу.

Содержание доклада студент докладывает на практическом занятии, заседании кружка, научно-практической конференции. Предварительно подготовив тезисы доклада, студент в течение 5-7 минут должен кратко изложить основные положения своей работы. На основе обсуждения студенту выставляется соответствующая оценка.

По усмотрению преподавателя доклады могут быть представлены на практических занятиях и/или студенческих научно-практических конференциях.

Перечень основной и дополнительной литературы, рекомендуемой к использованию при написании рефератов и докладов по дисциплине «Профессиональная этика и публичное деловое общение», представлен в Разделе 8 данной рабочей программы.

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

7.1. Типовые контрольные задания

Примерная тематика рефератов и докладов

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

Примерные тестовые 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, лишней?
- 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 издают:
- 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 вышперечисленное.
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.

Примерные вопросы для подготовки к промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины (экзамену)

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.

Критерии оценки рефератов/докладов

При оценке качества представленной студентом работы (реферата/доклада) принимается во внимание следующее:

1. Содержательное наполнение представленной работы (учитывается, насколько содержание соответствует теме).
2. Полнота раскрытия темы работы (учитывается количество описанных фактов, понятий и т. п.).

3. Логика изложения материала (учитывается умение студента логически верно строить план работы).
4. Количество и качество использованных источников литературы.
5. Оригинальность работы (осуществляется проверка на наличие заимствований).
6. Защита студентом представленной работы.

Критерии оценки тестов:

По дисциплине тесты могут использоваться для текущего контроля по каждой теме. Критерии оценки по 100-балльной шкале: каждый вариант содержит по 20 тестов. За каждый правильно выполненный тест выставляется 5 баллов.

Общий результат выводится как интегральная оценка, складывающаяся из текущего контроля - 50% и промежуточного контроля - 50%.

Текущий контроль по дисциплине включает:

- посещение занятий – 10 баллов (на каждом занятии)
- участие на практических занятиях - 70 баллов (на каждом занятии)
- выполнение самостоятельной работы - 20 баллов.

Промежуточный контроль по дисциплине включает:

- устный опрос - 70 баллов,
- решение ситуационных заданий - 30 баллов.

8. Учебно-методическое обеспечение дисциплины

а) адрес сайта курса

1. Moodle [Электронный ресурс]: система виртуального обучения: [база данных] / Даг. гос. ун-т. – г. Махачкала. – Доступ из сети ДГУ или, после регистрации из сети ун-та, из любой точки, имеющей доступ в интернет. – URL: <http://moodle.dgu.ru/> (дата обращения 15.06.2021).

2. Образовательный блог по дисциплине. [Электронный ресурс]. - URL: <http://alievar.blogspot.com/> (дата обращения 15.06.2021).

б) 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: 10.06.2021).

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: 10.06.2021).

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.

в) 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.

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: 10.06.2021).

4. Рогов Е.И. Психология группы / Е.И. Рогов. – М.: Владос, 2005. -430с.

5. Станкевич Е. Манипуляции в деловых переговорах: практика противостояния / Е. Станкевич, К. Гуленков, И. Сорокина. – М.: Альпина Бизнес Букс, 2007. - 138с.

6. 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 / Науч. электрон. б-ка. – Москва. – URL: <http://elibrary.ru/defaultx.asp> (дата обращения: 15.06.2021)

2. Электронный каталог НБ ДГУ [Электронный ресурс]: база данных содержит сведения обо всех видах лит, поступающих в фонд НБ ДГУ/Дагестанский гос. ун-т. – Махачкала, 2018. – URL: <http://elib.dgu.ru> (дата обращения: 15.06.2021)

3. Университетская библиотека онлайн [Электронный ресурс]. – URL: <http://biblioclub.ru/> (дата обращения: 15.06.2021)

4. Moodle [Электронный ресурс]: система виртуального обучения: [база данных] / Даг. гос. ун-т. – г. Махачкала. – Доступ из сети ДГУ или, после регистрации из сети ун-та, из любой точки, имеющей доступ в интернет. – URL: <http://moodle.dgu.ru/> (дата обращения: 15.06.2021)

5. Справочно-правовая система «КонсультантПлюс» [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.consultant.ru/> (дата обращения: 15.06.2021)

6. Сайт кафедры «Экономика труда и управление персоналом» ДГУ [Электронный ресурс]. – URL: <http://cathedra.dgu.ru/?id=1348> (дата обращения: 15.06.2021)

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.

Оптимальным путем освоения дисциплины является посещение всех лекций и практических занятий и выполнение предлагаемых заданий в виде докладов, тестов и устных вопросов.

На лекциях рекомендуется деятельность студента в форме активного слушания, т.е. предполагается возможность задавать вопросы на уточнение понимания темы и рекомендуется конспектирование основных положений лекции. На практических занятиях деятельность студента заключается в активном слушании выступлений других студентов, предоставлении собственных результатов самостоятельной работы, участии в обсуждении рефератов, выполнении контрольных заданий и т.п.

При подготовке к практическому занятию студенты должны, прежде всего, изучить конспект лекций по заданной теме, ознакомиться с соответствующим разделом в учебнике (законодательном документе), рекомендованном в качестве основной литературы. При желании студент может ознакомиться и с дополнительной литературой, использовать ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». Необходимо обратить внимание на периодику, чтобы использовать более «свежий» материал.

Форма работы с литературой должна быть разнообразной - начиная от комментированного чтения и кончая выполнением различных заданий на основе прочитанной литературы. Например, составление плана прочитанного материала; подбор выписок из литературы по заданным вопросам; конспектирование текста.

Для изучения курса студентам необходимо использовать лекционный материал, учебники и учебные пособия из списка литературы, статьи из периодических изданий, ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

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

При подготовке к практическим занятиям, а также при написании рефератов могут использоваться поисковые сайты сети «Интернет», информационно-справочная система «Консультант+», а также Интернет-ресурсы, перечисленные в разделе 9 данной программы. Кроме того, могут использоваться учебные курсы, размещенные на платформе Moodle ДГУ, а также учебные материалы, размещенные на образовательном блоге Алиевой П.Р. <http://alievap.blogspot.com/>. Для проведения индивидуальных консультаций может использоваться электронная почта.

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

Лекционный зал на 30 человек, стандартная учебная аудитория для группы на 20-25 чел., мультимедиапроектор, ноутбук, доступ к сети Интернет.