



**Частное учреждение высшего образования  
«Институт государственного администрирования»**

---

**Факультет Экономики и управления  
Кафедра социально-гуманитарных и естественнонаучных дисциплин**

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
ДИСЦИПЛИНЫ  
«ЭТИКА ДЕЛОВОГО  
ОБЩЕНИЯ»**

 П.Н.Рузанов

«26» августа 2021 г.

**Направление подготовки:  
38.03.02 «Менеджмент»  
Профиль: «Менеджмент организации»  
Квалификация: бакалавр  
Форма обучения: очная, заочная**

**Москва 2021**

Направление подготовки

**38.03.02 МЕНЕДЖМЕНТ**

(код и наименование направления подготовки)

Профиль подготовки	<b>МЕНЕДЖМЕНТ ОРГАНИЗАЦИИ</b>  (наименование профиля подготовки)
Квалификация выпускника	<b>бакалавр</b>
Форма обучения	<b>очная/заочная</b>

Рабочая программа по дисциплине «**ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**» составлена на основании требований Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования к минимуму содержания и уровню подготовки бакалавра для обучающихся по направлению подготовки **38.03.02 «МЕНЕДЖМЕНТ»**

#### **СОСТАВИТЕЛЬ**

**Доктор психологических наук**  
**Ускова Дарья Николаевна**

#### **Аннотация**

Рабочая программа дисциплины составлена с учетом Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки **38.03.02**

**«Менеджмент»**, направленность **«Менеджмент организации»**, утвержденного Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от **12. 01 2016 г., № 7**

Дисциплина **«Этика делового общения»** реализуется в рамках вариативного цикла и является дисциплиной по выбору студентов для обучающихся по очной и заочной формам обучения. В ходе изучения дисциплины происходит формирование знаний особенностях и структуре делового общения и создаются условия для формирования у обучающихся навыков и приемов делового общения, происходит целенаправленная подготовка студентов к использованию средств, методов и форм делового общения и этикета в профессиональной деятельности. Основными задачами курса являются: формирование потребности в развитии коммуникативных способностей как личностно значимых в процессе профессиональной подготовки студентов; овладение современными научными знаниями в области общения; формирования на их основе умений и навыков, необходимых для грамотного проектирования, организации, контроля и коррекции делового общения; формирования личностных качеств, необходимых для организации делового общения с руководством, клиентами и коллегами.

**Общая трудоемкость дисциплины по Учебному плану составляет 2 зачётные единицы, 72 часа, продолжительность обучения – семестр.**

**Для очной формы обучения:**

Дисциплина рассчитана на 20 часов лекций, 14 часа практических (или семинарских) занятий и 34 часа самостоятельной работы. Зачёт.

Текущая оценка знаний и умений проводится с помощью работы на практических занятиях, оценки практических работ, сообщений.

Промежуточный контроль: зачёт.

**Для заочной формы обучения:**

Дисциплина рассчитана на 4 часа лекций, 4 часа практических (или семинарских) занятий и 60 часов самостоятельной работы. Зачёт 4 часа.

Текущая оценка знаний и умений проводится с помощью работы на практических занятиях, оценки практических работ, сообщений.

Промежуточный контроль: зачёт.

## Структура рабочей программы

1.	Выписка из ФГОС	
2.	Выписка из Учебного Плана	
2.1.	Трудоёмкость дисциплины	
2.2.	Компетенции, закрепленные за дисциплиной	
3.	Планируемые результаты обучения по дисциплине	
4.	Место дисциплины в структуре образовательной программы	
5.	Объем дисциплины и виды учебной работы	
6.	Содержание и структура дисциплины	
7.	Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	
8.	Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы по дисциплине	
8.1.	Виды и трудоемкость самостоятельной работы	
8.2.	Информационно-методические ресурсы самостоятельной работы	
8.3.	Самостоятельное изучение тем/разделов дисциплины	
8.4.	Требования к обучающимся в ходе выполнения самостоятельной работы	
9.	Методические указания к оформлению разных форм отчетности по самостоятельной работе	
9.1.	Эссе	
9.2.	Реферат	
9.3.	Расчётно-графическая работа	
9.4.	Контрольная работа	
9.5.	Курсовая работа	
9.6.	Доклад	
9.7.	Презентация	
10.	Фонд оценочных средств по дисциплине	
10.1.	Примерный перечень вопросов к зачёту	
10.2.	Тестовые задания	
10.3.	Оценивание обучающегося на зачете	
11.	Основная и дополнительная учебная литература дисциплины	
11.1.	Основная литература	
11.2.	Дополнительная литература	
12.	Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	
13.	Информационные технологии, используемые для осуществления образовательного процесса по дисциплине	

13.1.	Информационные технологии	
13.2.	Программное обеспечение (комплект лицензионного программного обеспечения)	
13.3.	Профессиональные базы данных и информационные справочные системы	
14.	Материально-техническое обеспечение дисциплины	

### 1. Выписка из стандарта

Федеральный государственный образовательный стандарт.

Утверждён приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12.01.2016 г., № 7

Направление подготовки – 38.03.02 «Менеджмент»

Квалификация – бакалавр.

### 1. Выписка из Учебного Плана

о трудоемкости дисциплины и закрепления за ней компетенций  
«Этика делового общения»

#### 1.1. Трудоёмкость дисциплины

Очная форма обучения:

Индекс дисциплины по учебному плану	Отношение к части по учебному плану	Семестр	Форма контроля по семестрам								ВСЕГО часов за семестр	ВСЕГО ЧАСОВ						
			экзамен	дифференцированный зачет	зачет	Реферат /эссе/ РГР	курсовая работа	контрольная работа (заочная)	оценки по рейтингу	Аудиторных		из них:			Самостоятельная работа			
												лекции	лабораторные работы	практические или семинарские занятия				
Б.1.В ДВ 3.	Вариативный цикл, дисциплины по	1			+						72	34	20		14	34		
<b>ВСЕГО</b>				+							<b>72</b>	<b>34</b>	<b>20</b>		<b>14</b>	<b>34</b>		
<b>ИТОГО</b>			<b>72</b>															

### Заочная форма обучения:

Индекс дисциплины по учебному плану	Отношение к части по учебному плану	Семестр	Форма контроля по семестрам								ВСЕГО часов за семестр	ВСЕГО ЧАСОВ				
			экзамен	дифференцированный зачет	зачет	Реферат /эссе/ РГР	курсовая работа	контрольная работа (заочная)	оценки по рейтингу	из них:			Самостоятельная работа			
										Аудиторных		лекции		лабораторные работы	практические или семинарские занятия	
Б.1.В .ДВ 3.	Вариативный цикл, дисциплины по	2			4						72	8	4		4	60
<b>ВСЕГО</b>				4						72	8	4		4	60	
<b>ИТОГО</b>		72														

### 1.2. Компетенции, закрепленные за дисциплиной

№	Код	Содержание компетенций
1	ОК-5    ОПК-4    ПК-1    ПК-2	Указаны в учебном плане

### 2. Планируемые результаты обучения по дисциплине

В основу подготовки бакалавра заложен компетентностный подход. Результаты реализации данного подхода отражены в таблице.

№	Код компетенции	Компоненты компетенции, степень их реализации	Результаты обучения
1	ОК-5    ОПК-4    ПК-1    ПК-2	Компоненты компетенций реализуются полностью	<b>Знать: Знать:</b> ценности культуры управления; профессиональные этические нормы в психологии и управлении

№	Код компетенции				Компоненты компетенции, степень их реализации	Результаты обучения
	ОК-5	ОПК-4	ПК-1	ПК-2		<i>Знать: Знать:</i>
1					<b>Компоненты компетенций реализуются полностью</b>	ценности культуры управления; профессиональные этические нормы в психологии и управлении организацией; генезис и состояние вопросов этики менеджмента; особенности этических проблем в управленческой практике. <b>Уметь: ориентироваться;</b> деловое общение в бизнес-этике менеджмента; переговоры и деловые встречи; проблем в управленческой практике. <b>Уметь:</b> деловое общение: рубрикация; владеть: переговоры, деловые коммуникационной

придерживаться

#### **4. Место дисциплины в структуре образовательной программы**

Дисциплина «**Этика делового общения**» реализуется в базовой части учебного плана подготовки бакалавра для обучающихся по направлению подготовки **38.03.02.**

«**Менеджмент**», профиль «**Менеджмент организации**» очной и заочной форм обучения.

Изучение дисциплины «**Этика делового общения**» базируется на знаниях и умениях, полученных обучающимися ранее в ходе освоения программного материала ряда дисциплин.

Наим. дисциплин	Необходимый объём		
	знаний	умений	владение

ы			
История	<p>знать исторические факты, даты, события и имена исторических деятелей; основные события и процессы мировой и отечественной истории</p>	<p><i>уметь</i> применять основные законы гуманитарных и социальных наук в профессиональной деятельности; ориентироваться в мировом историческом процессе, анализировать процессы и явления, происходящие в обществе</p>	<p><i>владеть</i> навыками целостного подхода к анализу проблем общества</p>
Философия	<p>основы философии и ее роли в истории и культуре и становлении управленческих идей; основные понятия, категории и принципы философии мышления и их значимости в профессиональной деятельности управленца.</p>	<p>работать с философской литературой; творчески осмысливать изучаемый материал, делать выводы и обобщения; самостоятельно мыслить, обосновывать, аргументировано доказывать и отстаивать собственные убеждения; стремиться к личностному и профессиональному развитию.</p>	<p>пониманием роли философии в истории и человеческой культуры и становлении управленческих идей; знанием основных этапов развития мировой и российской этической культуры в сфере госслужбы.</p>

Изучение дисциплины «**Этика делового общения**» является базовым для последующего освоения программного материала дисциплин: «Управление человеческими ресурсами», «Методы принятия управленческих решений», «Управление общественными отношениями», «Корпоративная социальная ответственность» и других.

### **5. Объем дисциплины и виды учебной работы:**

Общая трудоемкость дисциплины «**Этика делового общения**» составляет 2 зачетные единицы (72 часа).

**Очная форма обучения:**

Вид учебной работы		Трудоемкость			
		зач. ед.	час.	по семестрам	
				1	
<b>Общая трудоемкость по учебному плану</b>		<b>2</b>	<b>72</b>	<b>72</b>	
<b>Аудиторные занятия:</b>			<b>34</b>	<b>34</b>	
Лекции (Л)			<b>20</b>	<b>20</b>	
Лабораторные работы (ЛР)			-	-	
Практические занятия (ПЗ) или Семинарские занятия (СМ)			<b>14</b>	<b>14</b>	
<b>Самостоятельная работа:</b>			<b>38</b>	<b>38</b>	
<b>Промежуточный контроль:</b>	<i>Зачёт</i>				

**Заочная форма обучения:**

Вид учебной работы		Трудоемкость			
		зач. ед.	час.	по семестрам	
				2	
<b>Общая трудоемкость по учебному плану</b>		<b>2</b>	<b>72</b>	<b>72</b>	
<b>Аудиторные занятия:</b>			<b>8</b>	<b>8</b>	
Лекции (Л)					
Лабораторные работы (ЛР)			-	-	
Практические занятия (ПЗ) или Семинарские занятия (СМ)			<b>4</b>	<b>4</b>	
<b>Самостоятельная работа:</b>			<b>60</b>	<b>60</b>	
<b>Промежуточный контроль:</b>	<i>Зачёт</i>		<b>4</b>	<b>4</b>	

## **6. Содержание и структура дисциплины:**

**Очная форма обучения:**

№ семестра	№ раздела	Наименование и содержание по темам (разделам)	Всего часов	из них:					Код компетенции
				аудиторные занятия			СР		
				Л	ЛР	ПЗ или СМ			
1	1	<b>Введение в этику делового общения.</b> Деловое общение как социально-психологическая категория. Понятие делового общения,	24	10		6	8		ОК-5 ОПК-4 ПК-1 ПК-2

		его значение, виды. Деловое общение как средство реализации управленческих функций в менеджменте.						
1	2	<b>Организация делового общения</b> Техника делового общения в деятельности руководителя. Формы делового общения и их характеристики. Значение, функции, этапы проведения деловой беседы. Особенности организации и проведения делового совещания Конфликты и способы их предупреждения в деловом общении <b>Этика делового общения</b> Этические формы и модели делового общения. Имидж современного руководителя Особенности организации и проведения делового совещания и переговоров.	44	10		8	26	
<b>Всего:</b>								
<b>Промежуточная форма контроля (Зачёт):</b>								
<b>Итого:</b>			72	20		14	38	

**Заочная форма обучения:**

№ семестра	№ раздела	Наименование и содержание по темам (разделам)	Всего часов	из них:				Код компетенции
				аудиторные занятия			СР	
				Л	ЛР	ПЗ или СМ		
2	1	<p><b>Деловое общение как социально-психологическая категория.</b></p> <p>Понятие делового общения, его значение, виды. Деловое общение как средство реализации управленческих функций в менеджменте.</p>	24	2			22	<p>ОК-5</p> <p>ОПК-4</p> <p>ПК-1</p> <p>ПК-2</p>
2	2	<p><b>Организация делового общения</b></p> <p>Техника делового общения в деятельности руководителя. Формы делового общения и их характеристики. Значение, функции, этапы проведения деловой беседы. Особенности организации и проведения делового совещания</p> <p>Конфликты и способы их предупреждения в деловом общении</p> <p><b>Этика делового</b></p>	44	2		4	38	

	<b>общения</b> Этические формы и модели делового общения. Имидж современного руководителя Особенности организации и проведения делового совещания и переговоров.						
	<b>Всего:</b>	68					
	<b>Промежуточная форма контроля (Зачёт):</b>	4					
	<b>Итого:</b>	72	4			4	60

### Краткое содержание дисциплины:

#### Раздел I. Деловое общение как социально-психологическая категория.

Понятие делового общения, его значение, виды. Общение. Виды и уровни общения. Коммуникативная сторона общения. Перцептивная сторона общения. Интерактивная сторона общения. Барьеры общения. Структура коммуникативного акта. Вербальные и невербальные средства общения, их особенности. Значение делового общения. Виды делового общения: Коммуникативные позиции в деловом общении (открытая, закрытая, отстраненная). Соотношение вербальных и невербальных средств в деловом общении. Функции делового общения. Деловое общение как средство реализации управленческих функций руководителя образовательного учреждения. Виды делового общения руководителя: устные виды (монологические и диалогические), письменные виды. Стили делового общения руководителя (авторитарный, демократический, либеральный). Задачи делового общения руководителя: прием, передача информации и обмен ею, выдача управленческих заданий, отдача приказов, команд, распоряжений, делегирование управленческих полномочий, влияние на поведенческие установки и действия личности, группы, коллектива.

#### Раздел II. Организация делового общения. Этика делового общения.

Техника делового общения в деятельности руководителя. Барьеры делового общения: социокультурные, мировоззренческие, профессиональные, организационные, смысловые и др. Стили слушания (выяснение, перефразирование, резюмирование). «Фильтр доверия». Техники говорения в деловом общении: «поглаживание», вербальное отражение, комплиментарность, «имя собственное», «золотые слова», «терпеливый слушатель», «личная жизнь» и др. Критика. Правила осуществления критики руководителем. Убеждение. Тактика и техника убеждения. Формы делового общения и их характеристики. Особенности организации деловых форм общения. Характеристика основных форм: деловая беседа,

деловое совещание, деловая дискуссия, публичное выступление. Этические формы и модели делового общения. Имидж современного руководителя. Особенности организации и проведения делового совещания. Особенности организации и проведения делового совещания. Типы совещаний по целям (ознакомительное, информационное, разъяснительное, проблемное и др.). Цели и функции руководителя. Подготовка совещания. Проведение совещания. Приемы активизации деятельности участников совещания. «Мозговой штурм». Публичное выступление как форма делового общения. Структура выступления и критерии его эффективности.

## **7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Обучение по дисциплине «**Этика делового общения**» предполагает изучение курса на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций и практических (семинарских). Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

Для успешного освоения содержания дисциплины и достижения поставленных целей необходимо познакомиться со следующими документами: выпиской из Учебного плана по данной дисциплине, основными положениями рабочей программы дисциплины, календарным учебно-тематическим планом дисциплины. Данный материал может представить преподаватель на вводной лекции или самостоятельно обучающийся использует данные локальной информационно-библиотечной системы Института.

Следует обратить внимание на список основной и дополнительной литературы, которая имеется в локальной информационно-библиотечной системе Института, на предлагаемые преподавателем ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

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

### **Подготовка к лекции**

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

1. знакомит с новым учебным материалом;
2. разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
3. систематизирует учебный материал;
4. ориентирует в учебном процессе.

С этой целью:

1. внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
2. ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям с темой прочитанной лекции;
3. внесите дополнения к полученным ранее знаниям по теме лекции на полях лекционной тетради;
4. запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции по материалу изученной лекции;
5. постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей подготовке;

6. узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора) и запишите информацию, которой вы владеете по данному вопросу.

### **Подготовка к практическому или семинарскому занятию**

#### **Подготовка к практическим занятиям**

При подготовке и работе во время проведения практических занятий следует обратить внимание на следующие моменты: на процесс предварительной подготовки, на работу во время занятия, обработку полученных результатов, исправление полученных замечаний.

*Предварительная подготовка к практическому* заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач лабораторной работы/практического занятия, техники безопасности при работе с приборами, веществами.

*Работа во время проведения практического занятия* включает несколько моментов:

1. консультирование обучающихся преподавателями и вспомогательным персоналом с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач, ознакомление с правилами техники безопасности при работе в лаборатории;
2. самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики.

*Обработка, обобщение* полученных результатов лабораторной работы проводится обучающимися самостоятельно или под руководством преподавателя (в зависимости от степени сложности поставленных задач). В результате оформляется индивидуальный отчет. Подготовленная к сдаче на контроль и оценку работа сдается преподавателю. Форма отчетности может быть письменная, устная или две одновременно. Главным результатом в данном случае служит получение положительной оценки по каждому практическому занятию. Это является необходимым условием при проведении рубежного контроля и допуска к зачёту. При получении неудовлетворительных результатов обучающийся имеет право в дополнительное время пересдать преподавателю работу до проведения промежуточной аттестации.

#### **Подготовка к семинарским занятиям**

Следует разумно организовывать работу по подготовке к семинарскому занятию. К теме каждого семинара даётся определённый план, состоящий из нескольких вопросов, рекомендуется список литературы, в том числе, и обязательной. Работу следует организовать в такой последовательности:

1. прочтение рекомендованных глав из различных учебников;
2. ознакомление с остальной рекомендованной литературой из обязательного списка;
3. чтение и анализ каждого источника (документа).

Прежде всего, следует ознакомиться с методическими указаниями к каждому семинару.

При работе с каждым документом надо ответить для себя на следующие вопросы:

1. Кто автор документа?
2. Какое место эти авторы занимали в обществе?
3. Как мы должны относиться к его свидетельствам, какой ракурс оценки событий он представлял?

4. Каковы причины различного отношения современников к событиям?

5. Следует уяснить значение тех архаичных и незнакомых терминов, что встречаются в тексте.

Выводы из анализа документа должны делаться самостоятельно: хотя в исторической науке не следует пренебрегать авторитетом знаменитых авторов, но следует помнить, что не все научные положения являются бесспорной истиной. Критическое отношение (конечно, обдуманное) является обязательным элементом научной аналитической работы.

Подготовьте ответы на каждый вопрос плана. Каждое положение ответа подтверждается (если форма семинара это предусматривает) выдержкой из документа. Подготовку следует отразить в виде плана в специальной тетради подготовки к семинарам.

Следует продумать ответы на так называемые «проблемно-логические» задания. Каждое из этих заданий связано с работой по сравнению различных исторических явлений, обоснованием какого-либо тезиса, раскрытием содержания определённого понятия. Их следует продумать, а те, которые указаны преподавателем, можно выполнить как краткую письменную работу на одной - двух тетрадных страничках.

Если преподавателем поручено подготовить доклад или сообщение по какой-то указанной теме, то он готовится и в письменной и в устной форме (в расчете на 5-7 минут сообщения). После этого он должен быть на семинаре обсуждён на предмет полноты, глубины раскрытия темы, самостоятельности выводов, логики развития мысли.

На семинарском занятии приветствуется любая форма вовлечённости: участие в обсуждении, дополнения, критика - всё, что помогает более полному и ясному пониманию проблемы.

Результаты работы на семинаре преподаватель оценивает и учитывает в ходе проведения рубежного контроля и промежуточной аттестации.

### **Планы семинарских или практических занятий (занятия могут объединяться)**

#### ***План семинарского занятия: «Понятие делового общения, его значение, виды».***

1. Общение: виды и уровни, коммуникативная сторона общения.
2. Стороны и барьеры общения.
3. Структура коммуникативного акта.
4. Вербальные и невербальные средства общения, их особенности.
5. Значение делового общения.
6. Виды делового общения.
7. Соотношение средств в деловом общении.
8. Функции делового общения.

#### ***План семинарского занятия: «Феномен личного влияния руководителя».***

1. Типы личного влияния руководителя на подчиненных.
2. Личное влияние и власть.
3. Лидерство и его разновидности. Характеристика руководителя образовательного учреждения как формального и неформального лидера.
4. Гендерный подход в деловом общении руководителя.

*Задания для самостоятельной работы.*

1. Изучите и проанализируйте рекомендации для усиления личного обаяния и выберите наиболее значимые: а) для сотрудника в сфере менеджмента б) для себя. Сравните полученные данные и сделайте выводы

2. Ответьте на вопросы:

Кто из членов вашего коллектива вносит наибольший вклад в разработку и выполнение всех задач?

Кто из членов Вашего коллектива вносит наибольший вклад в развитие товарищеских отношений?

С кем из членов Вашего коллектива Вы готовы поделиться своими мыслями, переживаниями?

Кто из членов Вашего коллектива наиболее авторитетен вам с точки зрения профессиональных знаний, мастерства?

Вас удовлетворяет характер деловой атмосферы в коллективе?

Вас удовлетворяет характер эмоциональных межличностных отношений в коллективе?

3. Выполнение теста «Мотивация к успеху».

*Задания для практического занятия:*

1. Разработка правил построения делового общения руководителем образовательного учреждения. *Организация обучающихся:* работа в мини-группах (3-4 человека), обсуждение правил построения делового общения в ситуации «руководитель – подчиненный» (понимание цели общения, наличие единого профессионального языка с партнером по общению, учет интеллектуального уровня партнера по общению, наличие логики изложения при полноте информации, предоставление возможности самореализации партнерам по общению в процессе работы и др.), создание «корзины правил», выбор наиболее значимых, ранжирование. 2. Упражнение «Интервью». *Задания для самостоятельной работы.* Выполнение теста «Эффективный руководитель». Выполнение теста «Неэффективный руководитель».

***План семинарского занятия «Конфликты и способы их предупреждения в деловом общении».***

1. Понятие конфликта. Причины и повод, порождающие конфликты.
2. Способы управления и предупреждения конфликтов.
3. Учет индивидуальных качеств участников конфликта.
4. Оптимальные пути разрешения конфликтной ситуации.
5. Профилактика конфликтных ситуаций в деятельности руководителя.
6. Решение ситуационных задач по теме «Конфликты и способы их предупреждения и разрушения».

*Задания для самостоятельной работы:*

1. Выполнение теста «Ваш способ реагирования».
2. Выполнение теста «Конфликтная ли вы личность?»
3. Изучение рекомендаций руководителям и подчиненным по предупреждению конфликтов и разрешению конфликтных и предконфликтных ситуаций. Выбор наиболее значимых, дополнение списка, ранжирование.

*Задания для практического занятия:*

Упражнение «Дискуссия»

**Вариант А.** Дискуссия «Платное образование: за и против».

**Вариант В.** Дискуссия «Зависит ли результат деятельности образовательного учреждения от того кто им руководит: мужчина или женщина?»

*Задания для самостоятельной работы.*

Выполнение теста «Умеете ли вы слушать?»

Дополнительные вопросы:

1. Какие формы делового общения вы чаще всего используете в своей деятельности?

Почему?

2. Какие формы делового общения наиболее эффективны в работе современного руководителя образовательным учреждением? Почему?

**План семинарского занятия «Значение, функции, этапы проведения деловой беседы».**

1. Структура деловой беседы и основные ее виды.
2. Задачи начала беседы.
3. Наиболее эффективные приемы воздействия на партнера по общению.
4. Приемы говорения.
5. Основы тактики аргументации.
6. Фаза принятия решений.
7. Критерии эффективности беседы.

*Задания для практического занятия:*

1. Разработка критериев эффективности деловой беседы.

*Организация обучающихся:* работа в мини-группах (3-4 человека). Защита групповой разработки.

2. Упражнение на развитие активного слушания.

*Организация обучающихся:* работа в парах

*Задания для самостоятельной работы:*

1. Выполнение теста «Умеете ли вы вести деловое обсуждение».

2. Самостоятельное изучение рекомендаций для руководителя при ведении деловой беседы, их корректировка.

**План семинарского занятия: «Техника и формы делового общения в деятельности руководителя».**

1. Барьеры делового общения.

2. Стили слушания.

3. Техники говорения в деловом общении.

4. Критика. Правила осуществления критики руководителем.

5. Убеждение. Тактика и техника убеждения.

6. Особенности организации деловых форм общения.

7. Характеристика основных форм делового общения.

Совещание. Собеседование. Интервью. Презентация.

**8. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы по дисциплине.**

**8.1. Виды и трудоемкость самостоятельной работы**

**Очная/заочная формы обучения:**

<b>Вид самостоятельной работы</b>
Подготовка курсовой работы (по Учебному плану не предусмотрена)
Подготовка к текущим рубежным рейтингам
Подготовка к практическим или семинарским занятиям
Подготовка домашнего задания (подготовка сообщений, докладов, презентаций, решение задач и т.д.)
Проработка и повторение лекционного материала, материала учебников и учебных пособий
Работа с научной литературой
Самостоятельное изучение тем дисциплины
Прочие виды самостоятельной работы

## 8.2. Информационно-методические ресурсы самостоятельной работы

<b>Вид СР</b>	<b>Наименование темы</b>	<b>Информационные ресурсы</b>	<b>Методические ресурсы</b>	<b>Конт роль</b>
Подготовка к практическим или <b>семинарским занятиям</b>	Темы и планы семинарских занятий указаны в пункте <b>7.2.</b>	<a href="http://www.hr-director.ru/">http://www.hr-director.ru/</a> - сайт журнала «Директор по персоналу» (материалы и статьи по этике делового общения)	Власова Э.И. Этика делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Власова Э.И.— Электрон. текстовые данные. — М.: Московский государственный строительный университет, ЭБС АСВ, 2012.— 152 с.— Режим доступа: <a href="http://www.iprbookshop.ru/16309">http://www.iprbookshop.ru/16309</a> .— ЭБС «IPRbooks», по паролю	Зачёт
Подготовка домашнего задания (подготовка сообщений, докладов, презентаций, решение задач и т.д.)	Темы докладов, рефератов, презентаций указаны в пункте <b>9</b>		Дорошенко В.Ю. Психология и этика делового общения [Электронный ресурс]: учебник/	
Работа с научной литературой	Список литературы представлен в пункте <b>11</b>			
Самостоятельное изучение тем дисциплины	Темы для самостоятельного изучения указаны в пункте <b>8.3.</b>			

Вид СР	Наименование темы	Информационные ресурсы	Методические ресурсы	Конт роль
			<p>Дорошенко В.Ю., Зотова Л.И., Лавриненко В.Н. — Электрон. текстовые данные. — М.: ЮНИТИ- ДАНА, 2012.— 415 с.— Режим доступа: <a href="http://www.iprbookshop.ru/15477">http://www.iprbookshop.ru/15477</a>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>Кузнецов И.Н. Деловое общение [Электронный</p>	

### 8.3. Самостоятельное изучение разделов дисциплины

Основу работы при самостоятельном изучении разделов дисциплины составляет работа с учебной и научной литературой, с Интернет-ресурсами.

Последовательность действий, которых целесообразно придерживаться при работе с литературой:

1. Сначала прочитать весь текст в быстром темпе. Цель такого чтения заключается в том, чтобы создать общее представление об изучаемом (не запоминать, а понять общий смысл прочитанного).
2. Затем прочитать вторично, более медленно, чтобы в ходе чтения понять и запомнить смысл каждой фразы, каждого положения и вопроса в целом.

3. Чтение желательно сопровождать записями. Это может быть составление плана прочитанного текста, тезисы или выписки, конспектирование и др. Выбор вида записи зависит от характера изучаемого материала и целей работы с ним. Если содержание материала несложное, легко усваиваемое, можно ограничиться составлением плана. Если материал содержит новую и трудно усваиваемую информацию, целесообразно его законспектировать. Результаты конспектирования могут быть представлены в различных формах:

1. Аннотирование – предельно краткое связное описание просмотренной или прочитанной книги (статьи), ее содержания, источников, характера и назначения;
2. Планирование – краткая логическая организация текста, раскрывающая содержание и структуру изучаемого материала;
3. Тезирование – лаконичное воспроизведение основных утверждений автора без привлечения фактического материала;
4. Цитирование – дословное выписывание из текста выдержек, извлечений, наиболее существенно отражающих ту или иную мысль автора;
5. Конспектирование – краткое и последовательное изложение содержания прочитанного.

*Конспект* – сложный способ изложения содержания книги или статьи в логической последовательности. Конспект аккумулирует в себе предыдущие виды записи, позволяет всесторонне охватить содержание книги, статьи. Поэтому умение составлять план, тезисы, делать выписки и другие записи определяет и технологию составления конспекта.

*План* - это схема прочитанного материала, краткий (или подробный) перечень вопросов, отражающих структуру и последовательность материала. Подробно составленный план вполне заменяет конспект.

Различаются четыре типа конспектов.

*План-конспект* - это развернутый детализированный план, в котором достаточно подробные записи приводятся по тем пунктам плана, которые нуждаются в пояснении.

Текстуальный конспект - это воспроизведение наиболее важных положений и фактов источника.

*Свободный конспект* - это четко и кратко сформулированные (изложенные) основные положения в результате глубокого осмысливания материала. В нем могут присутствовать выписки, цитаты, тезисы; часть материала может быть представлена планом.

*Тематический конспект* - составляется на основе изучения ряда источников и дает более или менее исчерпывающий ответ по какой-то схеме (вопросу).

В процессе изучения материала источника, составления конспекта нужно обязательно применять различные выделения, подзаголовки, создавая блочную структуру конспекта. Это делает конспект легко воспринимаемым, удобным для работы.

#### **Очная форма обучения:**

№ раздел а	Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение	Кол-во часов
1	<p><u>Понятие делового общения, его значение, виды.</u> Общение: виды и уровни, коммуникативная сторона общения. Стороны и барьеры общения.</p>	<p>12 преподаватель предварительно ориентирует</p>

№ раздела	Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение	Кол-во часов
	<p>Структура коммуникативного акта.            Вербальные и невербальные средства общения, их особенности.            Значение делового общения.            Виды делового общения.            Соотношение средств в деловом общении.            Функции делового общения.  <u>Деловое общение как средство реализации управленческих функций руководителя организации</u>            Виды делового общения.            Стили делового общения.            Задачи делового общения.</p>	<p>распределение часов по вопросам, студент распределяет самостоятельно свою работу по мере сложности</p>
2	<p><u>Техника делового общения в деятельности руководителя.</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Барьеры делового общения.</li> <li>2. Стили слушания.</li> </ol> <p>Техники говорения в деловом общении.            Критика. Правила осуществления критики руководителем.            Убеждение. Тактика и техника убеждения.</p> <p><u>Формы делового общения и их характеристики</u></p> <p>Особенности организации деловых форм общения.            Характеристика основных форм делового общения.            Совещание.            Собеседование.            Интервью.            Презентация.            Другие виды делового общения.</p> <p><u>Значение, функции, этапы проведения деловой беседы.</u></p> <p>Структура деловой беседы и основные ее виды.            Задачи начала беседы.            Наиболее эффективные приемы воздействия на партнера по общению.            Приемы говорения.            Основы тактики аргументации.            Фаза принятия решений.            Критерии эффективности беседы.</p> <p><u>Особенности организации и проведения делового</u></p>	<p>26            (преподаватель предварительно ориентирует распределение часов по вопросам, студент распределяет самостоятельно свою работу по мере сложности)</p>

№ раздел а	Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение	Кол-во часов
	<p><u>совещания.</u></p> <p>Типы совещаний по целям. Цели и функции руководителя в процессе подготовки к совещанию. Проведение совещания. Приемы активизации деятельности участников совещания («мозговой штурм»).</p> <p>Публичное выступление как форма делового общения. Структура выступления и критерии его эффективности.</p> <p><u>Этика делового общения</u></p> <p>Этические формы и модели делового общения. Имидж современного руководителя. Особенности организации и проведения делового совещания</p>	
	<b>ИТОГО</b>	38

**Заочная форма обучения:**

№ раздел а	Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение	Кол-во часов
1	<p><u>Понятие делового общения, его значение, виды.</u></p> <p>Общение: виды и уровни, коммуникативная сторона общения. Стороны и барьеры общения. Структура коммуникативного акта. Вербальные и невербальные средства общения, их особенности. Значение делового общения. Виды делового общения. Соотношение средств в деловом общении. Функции делового общения.</p> <p><u>Деловое общение как средство реализации управленческих функций руководителя организации</u></p> <p>Виды делового общения. Стили делового общения. Задачи делового общения.</p>	22 преподаватель предварительно ориентирует распределение часов по вопросам, студент распределяет самостоятельно свою работу по мере сложности
2	<p><u>Техника делового общения в деятельности руководителя.</u></p> <p>Барьеры делового общения.</p>	38 (преподаватель предварительно

№ раздел а	Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение	Кол-во часов
	<p>Стили слушания. Техники говорения в деловом общении. Критика. Правила осуществления критики руководителем. Убеждение. Тактика и техника убеждения.</p> <p><i><u>Формы делового общения и их характеристики</u></i></p> <p>Особенности организации деловых форм общения. Характеристика основных форм делового общения. Совещание. Собеседование. Интервью. Презентация. Другие виды делового общения.</p> <p><i><u>Значение, функции, этапы проведения деловой беседы.</u></i></p> <p>Структура деловой беседы и основные ее виды. Задачи начала беседы. Наиболее эффективные приемы воздействия на партнера по общению. Приемы говорения. Основы тактики аргументации. Фаза принятия решений. Критерии эффективности беседы.</p> <p><i><u>Особенности организации и проведения делового совещания.</u></i></p> <p>Типы совещаний по целям. Цели и функции руководителя в процессе подготовки к совещанию. Проведение совещания. Приемы активизации деятельности участников совещания («мозговой штурм») Публичное выступление как форма делового общения. Структура выступления и критерии его эффективности.</p> <p><i><u>Этика делового общения</u></i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Этические формы и модели делового общения.</li> <li>2. Имидж современного руководителя.</li> <li>3. Культура речи и этика делового общения</li> </ol>	<p>ориентирует распределение часов по вопросам, студент распределяет самостоятельно свою работу по мере сложности)</p>
	<b>ИТОГО</b>	60

#### **8.4. Требования к обучающимся в ходе выполнения самостоятельной работы**

Обучающийся должен быть готов к регулярной самостоятельной образовательной деятельности, а именно:

1. К освоению новых технологий, новых систем знаний;
2. К самостоятельному планированию, проектированию и внедрению новшеств;
3. К самообразованию (самостоятельно и охотно приобретать недостающие знания из разных источников);
4. К развитию у себя исследовательских умений (умения выявления проблем, сбора информации, наблюдения, проведения экспериментов, анализа, построения гипотез, обобщения);
5. К развитию системного мышления;
6. К самооценке своего образовательного результата.

#### **9. Методические указания к оформлению разных форм отчетности по самостоятельной работе**

##### **9.1. Эссе**

Написание эссе – это вариант творческой работы, в которой должна быть выражена позиция автора по избранной теме.

Эссе – прозаическое сочинение небольшого объема и свободной композиции, трактующее тему и представляющее попытку передать индивидуальные впечатления и соображения, так или иначе, с ней связанные.

##### **Алгоритм выполнения задания:**

1. Выбрать тему эссе, если она не задана изначально.
2. Сформулировать предмет анализа в эссе или исходные тезисы.
3. Правильно подобрать и эффективно использовать необходимые источники (желательно, чтобы в их число входили первоисточники).
4. Критически проанализировать различные факты и оценить их интерпретацию.
5. Сформулировать собственные суждения и оценки, основанные на свидетельствах и тщательном изучении источника.

Эссе должно включать следующие части, отвечающие определенным требованиям:

1. Краткое содержание, в котором необходимо:
  - 1.1. четко определить тему и предмет исследования или основные тезисы;
  - 1.2. кратко описать структуру и логику развития материала;
  - 1.3. сформулировать основные выводы.
2. Основная часть эссе содержит основные положения и аргументацию.
3. Заключение, в котором следует:
  - 3.1. четко выделить результаты исследования и полученные выводы;
  - 3.2. обозначить вопросы, которые не были решены, и новые вопросы, появившиеся в процессе исследования.
4. Библиография.

При оформлении работы необходимо придерживаться требований к написанию курсовой работы.

##### **Примерная тематика эссе:**

1. Этикет делового общения.

2. Основы этики делового общения.
3. Эмпатия в процессе в процессе общения
5. Этика слушания в процессе делового общения
6. Культура речи делового человека
7. Имидж и его роль в деловом общении.
9. Коммуникативные технологии и этикет делового общения.
10. Этикет делового человека и этикет делового общения
13. Этикет устных распоряжений
14. Правила критики сотрудника и деловое общение
15. Деловой телефон.

## 9.2. Реферат

Реферат – форма научно-исследовательской деятельности, направленная на развитие научного мышления, на формирование познавательной деятельности по предмету через комплекс взаимосвязанных методов исследования, на самообразование и творческую деятельность.

Какие **задачи решает** данная форма научно-исследовательской деятельности?

1. Расширяет знания по общим и частным вопросам предмета.
2. Способствует формированию умений и навыков самостоятельной исследовательской работы; закладывает базу для научного исследования в профессиональной области и т.д.
3. Содействует формированию библиографических знаний и умений.
4. Формирует навык оформления научных работ.

Какие можно выделить **этапы и методы исследования** в разработке темы?

1. Изучение литературы по теме.
2. Обоснование актуальности темы.
3. Подбор материала для написания основной части реферата.
4. Выделение вопросов, предлагаемых для эмпирического исследования.
5. Подбор иллюстративного материала по теме реферата (если требует необходимость исследования).
6. Определение результатов исследования.

Рефераты могут носить как теоретический, так и практический характер.

Какие возможно предложить рекомендации при **защите реферата**?

1. Время, отведённое на защиту реферата не должно превышать 15 минут. Сюда входит не только изложение информации аттестуемым, но и вопросы, задаваемые выступающим.
2. Выступление заключается в изложении следующих моментов: актуальности темы, основные теоретические выкладки, выводы по работе. Выступление должно сопровождаться наглядным материалом (презентация).

**Оценивается** работа по следующим критериям:

1. Актуальность темы исследования.
2. Характер изложения материала: научность, доступность, последовательность, язык изложения, вызывает ли интерес, прочитанный материал и т.д.
3. Наличие графических работ, их качество (если требует необходимость исследования).

4. Наличие иллюстративного материала, его соответствие тематике исследования (если требует необходимость исследования).
5. Оформление работы.
6. Качество защиты: знание материала, использование наглядных пособий, ответы на вопросы.

**Методические рекомендации** к подготовке и оформлению рефератов.

1. Приступая к выполнению работы необходимо внимательно ознакомиться с предлагаемой тематикой. Исходя из собственных интересов, наличия литературы или возможности получить ее в библиотеке, обучающийся должен выбрать для работы одну из рекомендуемых тем.
2. Работая с библиографическими источниками, следует помнить, что почти во всех книгах имеется список литературы, который дает представление о наиболее значимых работах в соответствующей научной отрасли. Это облегчат целенаправленный поиск литературы. Приемлемым количеством литературных источников можно считать 10 книг. Главное для автора — показать, что он знаком с важнейшими работами по данному вопросу и сумел на их основе всесторонне раскрыть тему.
3. Просмотрев основную литературу, составляете план работы.
4. Далее приступаете к написанию черновика работы. Работу с литературными источниками необходимо проводить в форме конспектирования текста своими словами, а не переписыванием его. Конспект лучше делать на небольших листах бумаги и на один лист писать только те материалы, которые относятся к одному пункту плана. По вопросам, которые вызывают затруднения необходимо проводить индивидуальную консультацию с преподавателем. Отработав тщательно черновик, приступаете к оформлению работы на чисто.
5. Работа не должна быть объемной (15 печатных страниц). При оформлении работы необходимо придерживаться требований к написанию курсовой работы.

**Примерная тематика рефератов:**

1. Деловое общение: содержание понятия, цели, средства.
2. Коммуникационно-психологические основы делового общения.
3. Этика делового общения.
4. Механизмы воздействия в процессе общения
5. Умение слушать и слышать в процессе делового общения
6. Культура речи делового человека
7. «Глаголом жечь сердца людей» – что это значит в деловом общении?
8. Технология и психология деловой беседы
9. Технология и психология деловых переговоров.
10. Технология и психология деловых совещаний
11. Технология и психология деловой переписки
12. Этикет делового человека и этикет делового общения
13. Этикет устных распоряжений
14. Правила критики сотрудника и деловое общение

15. Деловой телефон. Порядок телефонных переговоров

16. Особенности этикета в международных переговорах

### **9.3. Расчетно-графическая работа (не предусмотрена по дисциплине «Этика делового общения»)**

#### **9.4. Контрольная работа (не предусмотрена по дисциплине «Этика делового общения»)**

**9.5. Курсовая работа по дисциплине «Этика делового общения» не предусмотрена по учебному плану.**

#### **9.6. Доклад**

Доклад – это вид самостоятельной работы, заключающийся в разработке обучающимися темы на основе изучения литературы и развернутом публичном сообщении по данной проблеме.

Отличительными признаками доклада являются:

1. передача в устной форме информации;
2. публичный характер выступления; — стилевая однородность доклада;
3. четкие формулировки и сотрудничество докладчика и аудитории;
4. умение в сжатой форме изложить ключевые положения исследуемого вопроса и сделать выводы.

В ходе самостоятельной подготовки к семинарским занятиям, особенно по гуманитарным дисциплинам, обучающимся может использоваться, к примеру, так называемый метод контрфактического моделирования событий, который научит их самостоятельно рассуждать о минувших, а также современных событиях, покажет мотивы принятия людьми решений, причины совершенных ошибок. Такая работа, в процессе которой приходится сравнивать, сопоставлять, выявлять логические связи и отношения, применять методы анализа и синтеза, позволит успешно в дальнейшем подготовиться к зачетам, экзаменам и тестированию.

#### ***Примерные темы докладов:***

#### **Деловое общение как социально-психологическая категория.**

1. Виды, стороны и барьеры общения.
2. Средства общения, их особенности.
3. Значение и виды делового общения.
4. Средства и функции в деловом общении.
5. Деловое общение руководителя.

#### **Организация делового общения**

1. Техника делового общения в деятельности руководителя.
2. Барьеры делового общения.
3. Критика. Правила осуществления критики руководителем.
4. Убеждение. Тактика и техника убеждения.
5. Формы делового общения и их характеристики
6. Значение, функции, этапы проведения деловой беседы.
7. Особенности организации и проведения делового совещания.

## Этика делового общения

1. Этические формы и модели делового общения.
2. Имидж современного руководителя.
3. Особенности организации и проведения делового совещания

### 9.7. Презентация

Презентация — это документ или комплект документов, предназначенный для представления чего-либо (организации, проекта, продукта и т.п.). Цель презентации — донести до целевой аудитории полноценную информацию об объекте презентации в удобной форме.

Стиль презентации

1. Вся презентация должна быть выдержана в едином стиле, на базе одного шаблона.
2. Стиль включает в себя:
  - 2.1. общую схему шаблона: способ размещения информационных блоков;
  - 2.2. общую цветовую схему дизайна слайда;
  - 2.3. цвет фона или фоновый рисунок, декоративный элемент небольшого размера и др.;
  - 2.4. параметры шрифтов (гарнитура, цвет, размер) и их оформления (эффекты), используемых для различных типов текстовой информации (заголовки, основной текст, выделенный текст, гиперссылки, списки, подписи);
  - 2.5. способы оформления иллюстраций, схем, диаграмм, таблиц и др.

Правила использования цвета.

Одним из основных компонентов дизайна учебной презентации является учет физиологических особенностей восприятия цветов человеком. К наиболее значимым из них относят:

1. стимулирующие (теплые) цвета способствуют возбуждению и действуют как раздражители (в порядке убывания интенсивности воздействия): красный, оранжевый, желтый;
2. дезинтегрирующие (холодные) цвета успокаивают, вызывают сонное состояние (в том же порядке): фиолетовый, синий, голубой, сине-зеленый; зеленый;
3. нейтральные цвета: светло-розовый, серо-голубой, желто-зеленый, коричневый;
4. сочетание двух цветов — цвета знака и цвета фона — существенно влияет на зрительный комфорт, причем некоторые пары цветов не только утомляют зрение, но и могут привести к стрессу (например, зеленые буквы на красном фоне);

Правила использования фона

1. Фон является элементом заднего (второго) плана, должен выделять, оттенять, подчеркивать информацию, находящуюся на слайде, но не заслонять ее.
2. Легкие пастельные тона лучше подходят для фона, чем белый цвет.
3. Для фона предпочтительны холодные тона.

Правила использования текстовой информации

*Не рекомендуется:*

1. перегружать слайд текстовой информацией;
2. использовать блоки сплошного текста;

3. в нумерованных и маркированных списках использовать уровень вложения глубже двух;
4. использовать переносы слов;
5. использовать наклонное и вертикальное расположение подписей и текстовых блоков;
6. текст слайда не должен повторять текст, который преподаватель произносит вслух (зрители прочитают его быстрее, чем расскажет преподаватель, и потеряют интерес к его словам).

*Рекомендуется:*

1. сжатость и краткость изложения, максимальная информативность текста: короткие тезисы, даты, имена, термины — главные моменты опорного конспекта;
2. использование коротких слов и предложений, минимум предлогов, наречий, прилагательных;
3. использование нумерованных и маркированных списков вместо сплошного текста;
4. использование табличного (матричного) формата предъявления материала, который позволяет представить материал в компактной форме и наглядно показать связи между различными понятиями;
5. выполнение общих правил оформления текста;
6. тщательное выравнивание текста, буквиц, маркеров списков;

#### Правила использования шрифтов

При выборе шрифтов для представления вербальной информации презентации следует учитывать следующие правила:

1. Не рекомендуется смешивать разные типы шрифтов в одной презентации.
2. Учитывая, что гладкие (плакатные) шрифты, т. е. шрифты без засечек (типа Arial, Tahoma, Verdana и т.п.) легче читать с большого расстояния, чем шрифты с засечками (типа Times), то:
  - 2.1. для основного текста предпочтительно использовать плакатные шрифты;
  - 2.2. для заголовка можно использовать декоративный шрифт, если он хорошо читается и не контрастирует с основным шрифтом.
3. Текст должен быть читабельным (его должно быть легко прочитать с самого дальнего места).
4. Рекомендуемые размеры шрифтов:
  - 4.1. для заголовков — не менее 32 пунктов и не более 50, оптимально — 36 пункта;
  - 4.2. для основного текста — не менее 18 пунктов и не более 32, оптимально — 24 пункта.

#### Правила использования графической информации

Динамика взаимоотношений визуальных и вербальных элементов и их количество определяются функциональной направленностью учебного материала. Изображение информативнее, нагляднее, оно легче запоминается, чем текст. Поэтому, если можно заменить текст информативной иллюстрацией, то лучше это сделать.

При использовании графики в презентации следует выполнять следующие правила и рекомендации, обусловленные законами восприятия человеком зрительной информации:

#### **Анимационные эффекты**

1. Рекомендуется использовать возможности компьютерной анимации для представления информации на слайде. Однако не стоит чрезмерно насыщать презентацию такими эффектами, иначе это вызовет негативную реакцию аудитории.

2. Анимация должна быть сдержанна, хорошо продумана и допустима:
  - 2.1. для демонстрации динамичных процессов;
  - 2.2. для привлечения внимания слушателей, создания определенной атмосферы презентации.
3. Анимация текста должна быть удобной для восприятия: темп должен соответствовать технике чтения обучающихся.
4. Не стоит злоупотреблять различными анимационными эффектами, они не должны отвлекать внимание от содержания информации на слайде.
5. Анимация не должна быть слишком активной. Особенно нежелательны такие эффекты, как вылет, вращение, волна, побуквенное появление текста и т.д. В учебных презентациях для детей и подростков такие эффекты, как движущиеся строки по горизонтали и вертикали, запрещены нормативными документами.

Важнейшим свойством мультимедийного блока является скорость и качество его работы в составе презентации. С этой точки зрения наличие большого количества мультимедийных блоков в презентации нецелесообразно, так как может значительно замедлить ее работу. Учет указанных особенностей конструирования и оформления презентации в значительной степени влияет на эффективность восприятия представленной в ней информации.

#### **Примерные блоки для презентаций:**

##### **Деловое общение как социально-психологическая категория.**

Виды общения и средства и функции общения.

Средства, функции и значение делового общения.

Особенности делового общения руководителя.

##### **Организация делового общения**

Формы делового общения.

Техника делового общения.

Барьеры делового общения.

Правила критики в деловом общении.

Убеждение: тактика и техника убеждения.

Этапы проведения деловой беседы.

Проведение делового совещания.

##### **Этика делового общения**

Этические формы делового общения.

Имидж руководителя и общение.

Особенности этики деловой переписки.

### **10. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине**

#### **1.1. Примерный перечень вопросов к зачёту:**

1. Определение, структура и средства общения.

2. Механизмы воздействия в процессе общения.
3. Перцептивная сторона общения.
4. Коммуникативная сторона общения.
5. Интерактивная сторона общения.
6. Стили общения.
7. Виды и формы делового общения.
8. Деловая беседа как основная форма делового общения.
9. Создание благоприятного психологического климата в переговорном процессе.
10. Выслушивание партнера как психологический прием в переговорном процессе.
11. Техника и тактика аргументирования в переговорном процессе.
12. Формирование переговорного процесса.
13. Подготовка к публичному выступлению и его начало.
14. Удержание внимания аудитории в процессе публичного выступления.
15. Завершение публичного выступления.
16. Понятие «невербальное общение».
17. Специфика использования невербальных средств общения в процессе деловой коммуникации (мимика, поза).
18. Специфика использования невербальных средств общения в процессе деловой коммуникации.
19. Понятие спора.
20. Психологические особенности спора.
21. Понятие конфликта в психологии. Этапы развития конфликта.
22. Способы разрешения конфликта.
23. Стрессы и стрессовые ситуации. Фазы развития стресса. Классификация стрессов. Причины стрессового напряжения. Способы избегания стрессовых ситуаций.
24. Понятие «имидж» и его общая характеристика.
25. Принципы и технологии формирования имиджа делового человека.
26. Виды имиджа делового человека с точки зрения факторов, его обуславливающих
27. Беседа с кандидатом на работу. Перечень вопросов для беседы с кандидатом на работу.
28. Оценка моральной надежности персонала.
29. Элементы манипулятивной тактики, применяемые подчиненными против руководителя.
30. Подготовка и проведение совещаний.
31. Основы технологии делегирования управленческих функций.
32. Эвристические методы в работе руководителя.

- 33.Формы словесного поощрения и поддержки подчиненных. Высказывание претензий без обид. Формулы «отрицательного стимулирования» подчиненных.
- 34.Принципы и правила самообразования и самовоспитания.
- 35.Ситуации действия, приводящие к нервно эмоциональной нагрузке, напряжению и стрессу в работе. Борьба с производственной депрессией (профессиональной усталостью).
- 36.Работа руководителя с литературой.
- 37.Приемы рационального распределения и расходования времени.
- 38.Деловой этикет и его правила.
- 39.Правила вербального этикета.
- 40.Правила общения по телефону.
- 41.Правила деловой переписки.
- 42.Служебная переписка.
- 43.Схема делового письма.
- 44.Виды деловой корреспонденции.

## 10.2 Оценивание обучающегося на зачёте.

Требования к знаниям
<p>Студент, изучивший курс дисциплины «<b>Этика делового общения</b>» должен: знать: основные понятия делового общения; виды и формы делового общения; вербальные и невербальные особенности в процессе делового общения; психологические особенности спора; причины возникновения и способы разрешения конфликтов; особенности имиджа и его влияние на процесс общения; специфику работы руководителя с командой; этикет и культуру делового общения; <b>уметь:</b> ориентироваться в видах и формах делового общения, видах деловой корреспонденции; моделировать деловую беседу, переговорный процесс, публичное выступление, деловое совещание; пользоваться вербальными и невербальными средствами общения в целях достижения поставленной цели; предупреждать и разрешать возникшие конфликтные ситуации и конфликты ;моделировать собственный имидж; проводить психологический отбор и оценку сотрудников и коллег; бороться с производственной депрессией.</p> <p><b>иметь:</b> представление о специфике делового общения; роли делового общения в профессиональной деятельности; влиянии знаний, умений и навыков в области делового общения на личностное развитие.</p> <p><b>Владеть навыками:</b></p> <p>Влияния на партнера в ходе деловой беседы, делового совещания, деловых переговоров; создания благоприятного психологического климата во время делового общения; техники и тактики аргументирования; завоевания и удержания внимания аудитории во время публичного выступления; культуры спора; убеждения в споре; разрешения конфликтов;</p> <p>Формирования позитивного имиджа;</p>

## Требования к знаниям

делегирования управленческих функций;  
самообразования и самовоспитания; общения с клиентами;  
корректировки общения;  
деловой переписки.

## 11. Основная и дополнительная учебная литература дисциплины

### 11.1. Основная литература

1. Кафтан, В. В. Этика, культура и этикет делового общения: учебное пособие для академического бакалавриата / В. В. Кафтан, Л. И. Чернышова. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 126 с. — (Бакалавр. Академический курс. Модуль.). — ISBN 978-5-534-02406-7.
2. Чернышова, Л. И. Этика, культура и этикет делового общения: учебное пособие для академического бакалавриата / Л. И. Чернышова. — М.: Издательство Юрайт, 2018. — 161 с. — (Серия: Бакалавр. Академический курс. Модуль.). — ISBN 978-5-534-02406-7.
3. Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений: учебник и практикум для академического бакалавриата / Н. Ю. Родыгина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 430 с. — (Серия: Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3795-4.

### 11.2. Дополнительная литература

1. Спивак, В. А. Деловая этика: учебник и практикум для академического бакалавриата / В. А. Спивак. — М.: Издательство Юрайт, 2018. — 522 с. — (Серия: Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00847-0.
2. Астахова, Н. И. Теория управления: учебник для академического бакалавриата / Н. И. Астахова, Г. И. Москвитин; под общ. ред. Н. И. Астаховой, Г. И. Москвитина. — М.: Издательство Юрайт, 2016. — 375 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-6671-8.
3. Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации: учебник и практикум для прикладного бакалавриата / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — М.: Издательство Юрайт, 2018. — 370 с. — (Серия: Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-534-00331-4.
4. Колесников, А. В. Корпоративная культура: учебник и практикум для академического бакалавриата / А. В. Колесников. — М.: Издательство Юрайт, 2018. — 167 с. — (Серия: Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-02520-0.
5. Маслова, В. М. Управление персоналом: учебник и практикум для академического бакалавриата / В. М. Маслова. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2016. — 492 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3930-9.

## **12. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для изучения дисциплины**

<http://www.hr-director.ru/> - сайт журнала «Директор по персоналу»

## **13. Информационные технологии, используемые для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

### **13.1. Информационные технологии**

Информационные технологии охватывают все ресурсы, необходимые для управления информацией, особенно компьютеры, программное обеспечение и сети, необходимые для создания, хранения, управления, передачи и поиска информации. Информационные технологии, используемые в учебном процессе: компьютерные сети, терминалы (компьютер, сотовые телефоны, телевизор), услуги (электронная почта, поисковые системы).

1. Реализация учебной дисциплины требует наличия компьютерного класса со следующим обеспечением:
2. Из расчёта 1 помещение на 1 (одну) группу из 15 человек обучаемых и 1 (один) преподаватель предоставляется помещение с 16-ю рабочими местами с компьютерами (Автоматизированные Рабочие Места, АРМ), объединёнными в локальную сеть (ЛВС).
3. Преподавателю предоставляется учётная запись с правами локального и сетевого администратора на всех АРМ.
4. Характеристики АРМ: ОС не ниже Windows XP SP3, IE 6.0; аппаратное обеспечение: не ниже IntelPentium III 1000 МГц, 512 Мб RAM, 80 Гб HDD, SVGA (1024x768x32), 100 Мбит EthernetAdapter.
5. Характеристики сети: 100 Мбит FastEthernet, наличие доступа в Интернет.
6. Проектор с возможностью подключение к разъему D-Sub и, желательно, DVI или возможность подключения Flash-накопителя.
7. Проекционный экран с белым проекционным полотном без крупных физических дефектов.
8. ЛВС должна иметь высокоскоростное подключение к сети Internet.

### **13.2. Программное обеспечение (комплект лицензионного программного обеспечения)**

Для повышения качества подготовки и оценки полученных знаний часть семинарских занятий планируется проводить в компьютерном классе с использованием компонентов Microsoft Office 2010: Word, Excel, Access, PowerPoint, Visio.

### **13.3. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

Для организации самостоятельной подготовки обучающихся по дисциплине, им требуется обеспечить доступ к следующим электронным справочным ресурсам:

**Библиотека:** Электронная библиотечная система <http://www.iprbookshop.ru> и электронная библиотека издательства «ЮРАЙТ».

## **14. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

При реализации образовательной программы по направлению подготовки

**38.03.02«Менеджмент»** необходимо использовать следующие компоненты материально-технической базы Института для изучения дисциплины «**Этика делового общения**»:

1. Аудиторный фонд.
2. Материально-технический фонд.
3. Библиотечный фонд.

Аудиторный фонд Института предлагает обустроенные аудитории для проведения лекционных занятий, практических занятий. Они оснащены столами, стульями, досками, техническим оборудованием.

Материально-технический фонд Института располагает проведением лекционных и практических занятий.

Проведение лекций обеспечено наличием мультимедийного проектора, ноутбука, экрана для демонстраций, мультимедийных презентаций, разработанных в программе PowerPoint.

Материально-техническое обеспечение практических /семинарских занятий отображено в таблице.

#### Очная форма обучения:

№	Наименование темы практического /семинарского занятия лабораторной работы/практического занятия	Оборудование
1	<i>Понятие делового общения, его значение, виды.</i>	аудитория для семинарских занятий или читальный зал библиотеки, оборудованные учебной мебелью, компьютерами, имеющими выход в Интернет и необходимый комплект программного обеспечения, а также видеопроjectionное оборудование для презентаций.
2	<i>Феномен личного влияния руководителя.</i>	
3	<i>Конфликты и способы их предупреждения в деловом общении.</i>	
4	<i>Значение, функции, этапы проведения деловой беседы.</i>	
5	<i>Техника и формы делового общения в деятельности руководителя.</i>	

#### Заочная форма обучения:

№	Наименование темы практического /семинарского занятия лабораторной работы/практического занятия	Оборудование
1	<i>Понятие делового общения, его значение, виды. Феномен личного влияния руководителя. Техника и формы делового общения в деятельности руководителя.</i>	аудитория для семинарских занятий или читальный зал библиотеки, оборудованные учебной мебелью, компьютерами, имеющими выход в Интернет и необходимый комплект программного обеспечения, а также видеопроjectionное оборудование для презентаций.
2	<i>Конфликты и способы их предупреждения в деловом общении. Значение, функции, этапы проведения деловой беседы.</i>	

Библиотечный фонд Института обеспечивает доступ каждого обучающегося к базам данных, формируемым по полному перечню дисциплин. Во время самостоятельной подготовки обучающиеся обеспечены доступом к сети Интернет.

Каждый обучающийся обеспечен не менее чем одним учебным электронным изданием по дисциплине **«Этика делового общения»**.

Библиотечный фонд укомплектован печатными и/или электронными изданиями основной и дополнительной учебной литературы, изданными за последние 5 лет.