

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Цветлюк Лариса Сергеевна

Должность: Ректор

Дата подписания: 06.05.2024 11:52:41

Уникальный программный ключ:

e4e919f04dc802624637575c97796a744138b172b88dd38f9301d8c2340974f9

Автономная некоммерческая организация  
высшего образования  
«Институт непрерывного образования»

Рассмотрено  
на заседании кафедры экономики и управления  
Зав. кафедрой



Бодрова Е.Е.  
27 апреля 2024 г.



УТВЕРЖДАЮ:  
Ректор АНО ВО «ИНО»

Цветлюк Л.С.  
27 апреля 2024 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**Этика делового общения**  
**для направления подготовки**  
**38.03.02 Менеджмент,**  
**направленность (профиль): «Финансовый менеджмент»**

**Уровень бакалавриата**

**Квалификация выпускника**  
**Бакалавр**

Руководитель основной профессиональной  
образовательной программы  
доц., к.э.н. Бодрова Е.Е.

Москва, 2024 г.

Рабочая программа учебной дисциплины «**Этика делового общения**» разработана Дивненко О.В.

Рабочая программа учебной дисциплины «**Этика делового общения**» разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки **38.03.02 Менеджмент** (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 12августа 2020 г. № 970, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования по направлению подготовки **38.03.02 «Менеджмент»**.

## СОДЕРЖАНИЕ

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

## 1. Общие положения

### 1.1. Цель и задачи дисциплины

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

#### Задачи учебной дисциплины:

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

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

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

Дисциплина является обязательным элементом базовой части Блока 1 ОПОП.

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

Процесс освоения учебной дисциплины направлен на формирование у обучающихся следующей компетенции: ПК-2.

В результате освоения дисциплины студент должен демонстрировать следующие результаты образования:

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

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

Общая трудоемкость учебной дисциплины составляет **2** зачетные единицы.

### *Очная форма обучения*

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

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

*Очно-заочная форма обучения*

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

*Заочная форма обучения*

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

### 3. Содержание учебной дисциплины

#### 3.1. Учебно-тематический план по очной форме обучения

Объем аудиторных занятий составляет 32 ч.

Объем самостоятельной работы – 36 ч.

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

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

Объем аудиторных занятий составляет 26 ч.

Объем самостоятельной работы – 42 ч.

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

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

### 3.3. Учебно-тематический план по заочной форме обучения

Объем аудиторных занятий составляет 10 ч.

Объем самостоятельной работы – 58 ч.

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

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

### Тема 1. Предмет и основные понятия этики

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

#### Вопросы для самоподготовки

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

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

### Тема 2. Этика руководителя

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

**Вопросы для самоподготовки**

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

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

**Тема 3. Этика и психология делового общения**

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

**Вопросы для самоподготовки**

1. Основы делового общения.
2. Коммуникативные умения участников делового общения.
3. Предотвращение и улаживание конфликтных ситуаций.

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

**Тема 4. Деловые переговоры**

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

**Вопросы для самоподготовки**

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

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

**Тема 5. Деловой этикет**

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

**Вопросы для самоподготовки**

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



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

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

### **5.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по учебной дисциплине.**

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

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

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

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

Код компетенции	Этапы формирования компетенции	Инструмент, оценивающий сформированность компетенции*	Показатель оценивания компетенции
ПК-2	Этап формирования знаниевой основы компетенций (этап формирования содержательно-теоретического базиса компетенции) Лекционные и практические занятия по темам:	Реферат/Доклад* Тестирование* Практическое задание* Зачет*	А) полностью сформирована - 5 баллов Б) частично сформирована - 3-4 балла С) не сформирована- 2 и менее баллов

Тема 1. Предмет и основные понятия этики		
Тема 2. Этика руководителя		
Тема 3. Этика и психология делового общения		
Тема 4. Деловые переговоры		
Тема 5. Деловой этикет		

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

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

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

**Доклад** – продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы.

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

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

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

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

*5.4. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы*

**Текущая аттестация.**

**Темы докладов /рефератов.**

1. Основные этические принципы деловых отношений в Японии.
2. Особенности гендерного различия при управлении предприятия.
3. Основные этические принципы деловых отношений в европейских странах.
4. Формирование этического кодекса в организации.
5. Основные этические принципы деловых отношений в мусульманских странах.
6. Основные правила телефонного этикета.
7. Основные правила оформления корпоративных визитных карточек
8. Основные этические принципы деловых отношений в Индии.
9. Основные виды дискриминации сотрудников на предприятии.
10. Формирование дресс-кода в организации.

11. Организация презентации и выставок компании.
12. Особенности коммуникационного процесса «начальник-подчиненный».
13. Технологии ведения переговоров.
14. Основные тактические уловки и приемы при ведении переговоров
15. Роль письменного делового общения в системе деловых отношений.
16. Формы и виды письменного делового общения
17. Формирование навыков эффективной коммуникации.
18. Значение коммуникации в управлении организацией.
19. Особенности делового общения в Финляндии.
20. Особенности делового общения в Англии.

### **Тестирование по учебной дисциплине «Этика делового общения»**

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

8. Что из ниже перечисленного относится к стилям руководства?

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

9. Что не относится к положительным качествам российского работника?

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

10. Высококультурный человек всегда:

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

11. Что является главной христианской добродетелью?

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

12. Что предполагает деловая беседа?

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

13. Что относится к невербальным средствам делового общения?

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

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

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

15. Что не относится к способу регулирования межличностных отношений?

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

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

- а) бестактность;+
- б) воспитанность;
- в) порядочность;
- г) тактичность;
- д) уважение

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

- а) Профессиональных интересов партнеров

б) Личностных, неделовых интересов партнеров +

в) Деловых интересов партнеров

18. Адресат манипуляции в деловом общении – это:

а) Партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие +

б) Партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие

в) Партнер, который использует манипулятивные приемы психологического воздействия

19. Атрибуцией называется:

а) Стремление человека быть в обществе других людей

б) Приписывание определенным группам людей специфических черт

в) Интерпретация субъектом межличностного восприятия причин и мотивов поведения других людей

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

а) Ценностные установки партнера – адресата +

б) Духовные идеалы партнера – адресата

в) Потребности и склонности партнера – адресата

21. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:

а) Определенного темпа речи

б) Информационных технологий

в) Устной речи +

22. Все люди делятся на:

а) Сенсориков и интуитов

б) Экстравертов и интровертов

в) оба варианта верны +

23. Деловой стиль взаимодействия партнеров включает:

а) Признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга +

б) Ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами

в) Рациональное использование партнерами поддерживающих техник

24. Деловые партнеры с визуальной модальностью мыслят преимущественно:

а) Тактильными образами

б) Зрительными образами +

в) Аудиальными образами

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

а) Когнитивно – рациональных сил адресата психологического воздействия

б) Статусно – ресурсных сил манипулятора

в) Личностно – психологических сил манипулятора +

26. К механизмам манипулятивного воздействия относятся:

а) Механизмы присоединения и внедрения, которые использует манипулятор

б) Психические автоматизмы и комплексы адресата манипуляции +

в) Потребности, склонности, мотивации адресата манипуляции

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

а) Использование партнером – адресатом психотехнических приемов встречной манипуляции +

б) Временное прерывание адресатом делового контакта с манипулятором

в) Целенаправленную тотальную психологическую атаку на манипулятора +

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

а) Убеждения

б) Запутывания, “Ложного вовлечения”, скрытого принуждения +

в) Расположения

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

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

30. К открытым вопросам в деловой коммуникации относятся:

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

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

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

32. К средствам невербальной коммуникации относятся:

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

33. Кинесическими средствами невербального общения выступают:

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

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

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

35. Манипулятивная стратегия в деловом общении реализуется как:

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

36. Мишени манипулятивного воздействия – это:

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

37. Невербальными средствами общения являются:

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

38. Персональная дистанция в процессе общения:

- а) Свыше 350см
- б) 50 – 120см +
- в) 120 – 350см

39. Побудительная информация в деловой коммуникации реализуется в виде:

- а) Просьбы, приказа, призыва +
- б) Познавательного сообщения
- в) Электронной почты

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

- а) Обсуждением каких-либо инновационных проектов
- б) Дискуссионным обсуждением проблем +
- в) Выслушиванием жалоб клиентов

41. Проксемическими характеристиками невербального общения являются:

- а) Похлопывание по спине
- б) Мимика
- в) Дистанция между общающимися, угол общения партнеров +

42. Просодическими средствами невербального общения выступают:

- а) Дистанция между общающимися
- б) Интонация, громкость голоса +
- в) Жесты

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

- а) Интересный, увлекательный рассказ, позитивные констатации событий или фактов, интересующих партнера
- б) Цитирование высказываний партнера о его увлечениях, хобби, высказывания – ссылки с приятными ассоциациями для партнера
- в) оба варианта правильные +

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

- а) Психотехнические приемы манипулирования, техники расположения и убеждения по отношению к партнеру — адресату воздействия +
- б) Открытое принуждение партнера к каким – либо поведенческим действиям
- в) Скрытое психологическое воздействие на делового партнера +

45. Общение – это:

- а) Процесс передачи информации, процесс установления контактов между людьми
- б) Процесс формирования и развития личности
- в) оба варианта правильные +

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

- а) Уважительность
- б) Эгоизм +
- в) Доброжелательность

47. Предконфликтная ситуация – это:

- а) нарастание социальной напряженности между оппонентами – потенциальными участниками конфликта из-за возникших противоречий; +
- б) использование угрозы как способа воздействия на оппонента при проведении переговоров;
- в) действие, которое направлено против кого-либо другого.

48. Предупреждение конфликта представляет собой:

- а) действия управленца по недопущению и нейтрализации факторов возникновения конфликта; +
- б) наказание противодействующих оппонентов за участие в конфликте;
- в) мирное урегулирование возникших противоречий до начала открытого конфликта.

49. К этапам конфликта относятся:

- а) предконфликтная ситуация, открытый конфликт с инцидентом, эскалацией и завершением, послеконфликтный период; +
- б) возникновение противоречий, этап попыток снижения напряженности, нарастание противоречий, разрешение конфликта;
- в) инцидент, эскалация, примирение.



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

1. Сущность и содержание этики деловых отношений.
2. Принципы этики деловых отношений.
3. Требования к руководителю.
4. Психологические типы личностей.
5. Стили управления руководителей.
6. Секреты умелого руководителя.
7. Критика и ее роль в выполнении служебных обязанностей.
8. Стрессы. Управление стрессом. 9
- . Природа конфликта в организации. Последствия конфликта.
10. Управление конфликтной ситуацией. Поведение руководителя в конфликтной ситуации.
11. Особенности делового общения. Правила и приемы делового общения.
12. Роль невербальных средств в процессе общения.
13. Деловое общение по телефону.
14. Деловая беседа.
15. Психологические основы деловой беседы.
16. Деловые переговоры. Этапы и тактика ведения переговоров.
17. Письменное деловое общение
18. Деловой этикет. Правила делового этикета.
19. Обращения, представления и приветствия в деловом общении.
20. Визитная карточка, ее роль и функции в деловой жизни.
21. Сувениры и подарки в деловой сфере.
22. Деловой стиль. Понятия имиджа. Одежда для успеха.
23. Внешний вид делового мужчины.
24. Внешний вид деловой женщины.
25. Роль презентации в деятельности современных организаций.
26. Национальные особенности делового общения.
27. Цель деловых приемов: требования делового этикета к их организации и проведению.
28. Предотвращение и улаживание конфликтных ситуаций в организации.

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

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

Критерии оценки ответа на вопросы теоретического блока:

«Зачтено» – обучающийся глубоко и прочно освоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами и практическими заданиями,

правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок;

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

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

### **6.1. Основная литература.**

1. Деловое общение : учебное пособие / авт.-сост. И. Н. Кузнецов. – 11-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2024. – 524 с. – (Учебные издания для вузов). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=710143>

### **6.2. Дополнительная литература**

1. Чернышова, Л. И. Деловое общение : учебное пособие / Л. И. Чернышова. – Москва : Юнити-Дана, 2017. – 415 с. : табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=691477>

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

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

## **8. Методические указания для обучающихся по освоению учебной дисциплины**

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

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

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

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

Подготовка к учебному занятию лекционного типа заключается в следующем.

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

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

С этой целью:

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

Подготовка к практическому занятию

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

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

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

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

**Самостоятельная работа.**

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

Подготовка к зачету.

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

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

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

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

## **9. Программное обеспечение информационно-коммуникационных технологий**

### **9.1. Информационные технологии**

1. Персональные компьютеры;
2. Доступ к интернет
3. Проектор
4. Система VOTUM.

### **9.2. Программное обеспечение**

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

### **9.3. Информационные справочные системы**

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

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

<p><b>Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом, в том числе помещения для самостоятельной работы, с указанием перечня основного оборудования, учебно-наглядных пособий и используемого программного обеспечения</b></p>	<p><b>Адрес (местоположение) помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом (в случае реализации образовательной программы в сетевой форме дополнительно указывается наименование организации, с которой заключен договор)</b></p>
<p><b>Учебная аудитория для проведения занятий лекционного, семинарского типа (практические занятия), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации</b></p> <p><b>Оснащенность</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Комплект мебели</li> <li>• интерактивная доска Trace Board c</li> </ul>	<p>109542, г. Москва, Рязанский проспект, 86/1, стр.3, этаж 3, Часть нежилого помещения</p>

<p>установленной системой интерактивного опроса Votum-11</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Монитор Panasonic</li> <li>• Портативный 3D видеопроектор InFocus IN 122 для презентаций</li> </ul>	
<p><b>Библиотека (читальный зал), помещение для самостоятельной работы обучающихся</b></p> <p><b>Оснащенность</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Комплект мебели</li> <li>• Компьютеры с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в ЭИОС института</li> <li>• принтер</li> </ul> <p>Программное обеспечение:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Windows 7</li> <li>• LibreOffice Writer,</li> <li>• LibreOffice Calc,</li> <li>• LibreOffice</li> <li>• Impress</li> <li>• ZOOM (открытый доступ)</li> <li>• ЭПС «Система Гарант»</li> <li>• ЭБС «Университетская библиотека онлайн»</li> </ul>	<p>109542, г. Москва, Рязанский проспект, 86/1, стр.3, этаж 3, Часть нежилого помещения</p>
<p><b>Помещение для самостоятельной работы обучающихся. Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования</b></p> <p><b>Комплект мебели</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Компьютеры с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в ЭИОС института</li> <li>• принтер</li> </ul> <p><b>Программное обеспечение:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Windows 7</li> <li>• LibreOffice Writer,</li> <li>• LibreOffice Calc,</li> <li>• LibreOffice</li> <li>• Impress</li> </ul>	<p>109542, г. Москва, Рязанский проспект, 86/1, стр.3, этаж 3, Часть нежилого помещения</p>
<p><b>Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа (практические занятия), курсового проектирования (выполнение курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации</b></p>	<p>109542, г. Москва, Рязанский проспект, 86/1, стр.3, этаж 3, Часть нежилого помещения</p>

<p><b>Комплект мебели</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Переносные компьютеры (нетбуки Asus -11 шт.)</li> <li>• Комплект демонстрационных материалов</li> </ul> <p><b>Программное обеспечение:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• LibreOffice Writer,</li> <li>• LibreOffice Calc,</li> <li>• LibreOffice</li> <li>• Impress</li> <li>• ZOOM (открытый доступ)</li> <li>• «Скайп» (открытый доступ)</li> </ul>	
---	--

## **11. Образовательные технологии**

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

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