

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Смирнов Сергей Николаевич
Должность: врио ректора
Дата подписания: 20.09.2024 14:23:03
Уникальный программный ключ:
69e375c64f7e975d4e8830e7b4fcc2ad1bf35f08

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
ФГБОУ ВО «Тверской государственный университет»

Утверждаю:



Руководитель ООП

О.Н. Медведева

«21» _____ мая _____ 2024 г.

Рабочая программа дисциплины (с аннотацией)

Этика делового общения

Направление подготовки

27.03.05 Инноватика

профиль

Управление в технологических системах

Для студентов

2 курса, очной формы обучения

Составитель: к.филос.н., доцент Бельчевичен С.П.

Тверь, 2024

I. Аннотация

1. Цель и задачи дисциплины

Курс «Этика делового общения» является прикладной учебной дисциплиной, призванной познакомить студентов с основами эффективного делового взаимодействия, этическими принципами поведения в бизнесе, деловым этикетом. Курс "Этика делового общения" направлен на систематизацию имеющихся у студентов знаний, а также развитие и совершенствование практических коммуникативных навыков.

Цель курса – комплексное изучение принципов делового общения и этических основ поведения.

Задачи курса:

- сформировать представление о нормах и ценностях, определяющих поведение людей в бизнесе, при деловом общении;
- проанализировать модели человека, существующие в рамках экономической теории, менеджмента, социологии, психологии;
- познакомиться с психологическими основами делового общения, коммуникативного процесса, особенностями вербальных и невербальных коммуникаций;
- усовершенствовать навыки публичных выступлений, деловой беседы;
- освоить технологию разрешения конфликтов, ведения переговоров в конфликтной ситуации;
- применить на практике рекомендации по ведению деловой переписки;
- изучить основные принципы поведения при трудоустройстве, получить навыки прохождения собеседований при приеме на работу;
- выработать рекомендации по осуществлению кросс-культурных взаимодействий.

В процессе обучения студент должен

Знать:

- основной информационный массив знаний из области этико-психологического направления развития;

- достаточно полную информацию об основных персоналиях указанного направления, их неоспоримых достижениях и общем вкладе в мировую науку;
- генеральные линии развития и функционирования этики делового общения по всем ведущим областям сопутствующего знания;
- понятийный аппарат дисциплины «Этика делового общения» в общем и специфическом приложении конкретно к каждой заявленной тематике;
- тождество и различие методов решения этико-психологических профессиональных проблем применительно к мировой и российской практике бизнеса;
- сферу применения соответствующего знания на уровне приложения в общем, особенном и единичном контексте бытия;
- меру коллективной и персональной ответственности в области принятия ответственных решений в границах этики делового общения;

уметь:

- анализировать и ориентироваться в общем контексте этико-психологического знания как органического компонента философии в целом;
- искать и находить оптимальные этико-психологические системы знаний, достаточные и необходимые для практики применения в современности;
- идентифицировать социальные феномены из области делового общения;
- видеть тождество и различие в многообразии деловых ситуаций организации любого типа и уровня;
- владеть инициативой поиска и выбора оптимальных и коррективных методологий в процессе решения актуальных вопросов и проблем;
- грамотно оценить общую перспективу роста и развития актуального и возможных вариантов развития организации;

владеть:

- историко-генетическим, проблемно-хронологическим, проблемным, сравнительным, типологическим, структурным, системным методами изучения различных явлений

2. Место дисциплины в структуре ООП

Дисциплина «Этика делового общения» относится к модулю Психология в профессиональной деятельности Блока 1. Дисциплины части учебного плана, формируемой участниками образовательных отношений.

Она предполагает введение в историю этических учений, рассмотрение главных этических проблем, идей и концепций в их генезисе и изменении и значении для общества и для самой этической науки и предназначена для того, чтобы стать значительной базой для изучения других гуманитарных дисциплин. Программа курса «Этика делового общения» опирается на вузовские курсы истории и русского языка делового общения, а также тесно связана с рядом гуманитарных дисциплин в программе университета.

Дается описание логической и содержательно-методической взаимосвязи с другими частями образовательной программы (дисциплинами, модулями, практиками). Указываются требования к «входным» знаниям и умениям обучающегося, необходимым при освоении данной дисциплины и приобретенным в результате освоения предшествующих дисциплин.

Указываются те теоретические дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины необходимо как предшествующее).

3. Объем дисциплины: 3 зачетные единицы, 108 академических часов, в том числе:

контактная аудиторная работа: лекции 16 часов, практические занятия 16 часов;

самостоятельная работа: 76 часов.

4. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Планируемые результаты освоения образовательной программы	Планируемые результаты обучения по дисциплине
---	---

(формируемые компетенции)	
УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.	УК-2.5. Представляет результаты проекта, предлагает возможности их использования и/или совершенствования.
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде.	УК-3.1. Определяет свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели; УК-3.2. При реализации своей роли в социальном взаимодействии и командной работе учитывает особенности поведения и интересы других участников; УК-3.3. Анализирует возможные последствия личных действий в социальном взаимодействии и командной работе, и строит продуктивное взаимодействие с учетом этого; УК-3.4. Осуществляет обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды; оценивает идеи других членов команды для достижения поставленной цели; УК-3.5. Соблюдает нормы и установленные правила командной работы; несет личную ответственность за результат.
УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.	УК-5.1. Отмечает и анализирует особенности межкультурного взаимодействия (преимущества и возможные проблемные ситуации), обусловленные различием этических, религиозных и ценностных систем;
УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни.	УК-6.2. Определяет приоритеты собственной деятельности, личностного развития и профессионального роста; УК-6.4. Строит профессиональную карьеру и определяет стратегию профессионального развития.

5. Форма промежуточной аттестации и семестр прохождения

Зачет в 4 семестре.

6. Язык преподавания: русский.

II. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий.

1. Для студентов очной формы обучения

Учебная	Всего	Контактная работа (час.)	Самостоя
---------	-------	--------------------------	----------

программа – наименование разделов и тем	(час.)	Лекции		Семинарские/Практические занятия/ Лабораторные работы (<i>оставить нужное</i>)		Контроль самостояте льной работы (в том числе курсовая работа)	тельная работа, в том числе Контроль (час.)
		всего	в т.ч. практичес кая подготовк а	всего	в т.ч. практичес кая подготовк а		
<p>1. Понятие и предмет этики делового общения</p> <p>Основные проблемы этики. Конфликт пути решения.</p>							
<p>2. Этика и психология бизнес-коммуникаций Особенности бизнес-коммуникаций. Средства коммуникации – вербальные и невербальные, их специфика. Командообразование и преимущества работы в команде. Основные факторы для создания команды. Принципы работы команды. Принципы командообразования в различных сферах деятельности. Формы</p>							

стимулирования , уровень креативности и коммуникативной культуры.							
3. Искусство публичной речи. Навыки презентации.							
4. Личное резюме. Собеседование при приеме на работу							
5. . Служебная переписка и её виды. Требования стандартов деловой переписки и правила оформления корреспонденции. Влияние различных факторов на стиль деловой переписки.							
6. Особенности делового общения в различных культурах (в том числе в России) Влияние национальных и культурных факторов на экономическое поведение и деловое общение. Классификация культур. Моноактивные, полиактивные и реактивные культуры.							
7. Этические учения древности в							

современной западной философии.							
8. Подведение итогов.							
ИТОГО							

УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА

Тема 1. Понятие и предмет этики делового общения

Цели и задачи курса. Содержание и структура курса. Толкование понятий деловое общение, этика, мораль, нравственность. Нормы и ценности, регулирующие поведение человека в различных сферах жизни. Виды этических норм и правил.

Модели поведения человека в экономической теории. Эволюция «экономического человека». Экономическое поведение и факторы, на него влияющие. Различные подходы к пониманию природы человека в теории менеджмента.

Миф об аморальности бизнеса. Примеры этичного и неэтичного поведения фирм.

Система ценностей в бизнесе. Соотношение понятий нравственность и право.

Общие этические принципы и характер делового общения.

Тема 2. Этика и психология бизнес - коммуникаций

Особенности бизнес - коммуникаций. Средства коммуникации – вербальные и невербальные, их специфика. Основные требования к невербальному общению.

Невербальные средства повышения делового статуса. Каналы коммуникации: личный контакт, интерактивные, безличные каналы, их сильные и слабые стороны. Применение различных коммуникационных каналов в деловом общении, выбор наиболее подходящей технологии для передачи необходимой информации. Навыки слушания. Искусство задавать вопросы.

Тема 3. Искусство публичной речи. Навыки презентации.

Публичная речь как неотъемлемая часть деловых коммуникаций. Подготовка материала для презентации. Анализ цели выступления, его аудитории, содержания, организационного контекста и методов привлечения внимания слушателей. Адаптация подготовленного материала для устного изложения. Основные части выступления (вступление, «мост», основная часть, заключение,

ответы на вопросы) и их функции. Принципы публичной речи. Использование наглядных пособий. Подготовка оратора: внешний облик, поза, жесты, голос; способы преодоления волнения.

Тема 4. Подготовка и проведение деловых переговоров

Общий алгоритм ведения деловых переговоров.

Подготовка к переговорам: инициатива проведения и составление правил переговоров, оперативная подготовка переговоров, отбор и систематизация материалов, анализ собранного материала, подготовка рабочего плана переговоров, процесс редактирования, обработка хода ведения переговоров.

Процесс ведения переговоров: начало переговоров, изложение позиций сторон, аргументирование, определение спорных вопросов, выдвижение встречных предложений, принятие решений.

Тема 5. Конфликты и способы их разрешения

Понятие конфликта, конфликтной ситуации. Классификация конфликтов. Причины возникновения конфликтов: ограниченность ресурсов, различия в целях, представлениях и ценностях, в стиле поведения. Схемы возникновения конфликтов.

Предпосылки возникновения конфликта в процессе общения. Стратегия поведения в конфликтной ситуации. Выбор оптимального стиля поведения в конфликтной ситуации.

Различные подходы к разрешению конфликтов: с позиции силы, права, интересов. Использование альтернативных методов разрешения конфликтов (АРС) в деловой практике: третейский суд, посредничество (медиация), фасилитация и др. Процедура проведения переговоров по разрешению конфликтной ситуации.

Тема 6. Деловая переписка

Служебная переписка и её виды. Требования стандартов деловой переписки и правила оформления корреспонденции. Влияние различных факторов на стиль деловой переписки.

Структура делового письма: заголовок, дата, внутренний адрес, обращение, заключительная часть, подпись, внешний адрес.

Дополнительные элементы письма: корреспондентские пометки, указание на содержание письма, указание на наличие включений, постскриптум. Содержание писем: письмо-уведомление, письмо-просьба, письмо-приглашение, письмо-запрос, письмо-предложение, письмо-отказ. Рекомендательные письма. Телеграммы, телексы, факсы.

Тема 7. Личное резюме. Собеседование при приеме на работу.

Резюме – визитная карточка делового человека. Общие принципы составления резюме или CV. Основные разделы резюме: личные данные, образование, профессиональные навыки, опыт работы и т. д. Существующие стандарты резюме. Особенности составления студенческого резюме.

Подготовка к собеседованию при приеме на работу. Особенности работы службы занятости, кадровых агентств, фирм по подбору персонала. Особенности проведения деловых переговоров с потенциальным работодателем.

Тема 8. Особенности делового общения в различных культурах (в том числе в России)

Влияние национальных и культурных факторов на экономическое поведение и деловое общение. Классификация культур. Моноактивные, полиактивные и реактивные культуры.

Различия в организационной культуре, восприятии статуса и лидерства, манерах и обычаях. Особенности делового общения в США, крупнейших странах ЕС, Японии, Китае, странах ближнего Востока.

Экономическое поведение в российском трансформирующемся обществе. Становление обычаев делового оборота в постреформенный период. Современные особенности делового общения, характерные для России.

Тема 9. Этические учения древности в современной западной философии.

Этические учения Платона, Аристотеля, Сократа, Зенона. Этика в постпозитивизме и структурализме. Этические учения в экзистенциальной философии.

(Указывается программа освоения учебной дисциплины, которая определяет ее основное содержание, последовательность изучения. Содержит разделы (подразделы), темы. Указывается отведенное на них количество академических часов и видов учебных занятий).

III. Образовательные технологии

Учебная программа-наименование разделов и тем (в строгом соответствии с разделом II РПД)	Вид занятия	Образовательные технологии
<p>1. Понятие и предмет этики делового общения</p> <p>Основные проблемы этики. Конфликт пути решения.</p>	<p>Лекции, практические занятия (пример)</p>	<p>1.Изложение теоретического материала (презентация) 2.Решение задач 3.Самостоятельное изучение теоретического материала</p>
<p>2. Этика и психология бизнес - коммуникаций</p> <p>Особенности бизнес - коммуникаций. Средства коммуникации – вербальные и невербальные, их специфика. Командообразование и преимущества работы в команде. Основные факторы для создания команды. Принципы работы команды. Принципы командообразования в различных сферах деятельности. Формы стимулирования, уровень креативности и коммуникативной культуры.</p>	<p>Лекции, практические занятия (пример)</p>	<p>Активное слушание. Групповое решение задач. Решение индивидуальных задач</p>
<p>3. Искусство публичной речи. Навыки презентации.</p>		
<p>4. Личное резюме. Собеседование при приеме на работу</p>		
<p>5. . Служебная переписка и её виды. Требования стандартов деловой переписки и правила оформления корреспонденции. Влияние различных факторов на стиль деловой переписки.</p>		
<p>6. Особенности делового общения в различных культурах (в том числе в</p>		

России) Влияние национальных и культурных факторов на экономическое поведение и деловое общение. Классификация культур. Моноактивные, полиактивные и реактивные культуры.		
7. Этические учения древности в современной западной философии.		

ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ ТЕХНОЛОГИИ. Для развития и формирования профессиональных навыков обучающихся в рамках дисциплинарного курса «Этика деловых отношений» предусматриваются интерактивные формы проведения занятий: разбор конкретных этических концепций и направлений и еще некоторых других практик проведения занятий, направленных на раскрытие области применения логических принципов рассуждения. Поскольку основной целью программы является формирование у студентов общей культуры мышления, повышение интереса к теоретическому знанию и практическим навыкам поведения то занятия, посвященные интерактивному освоению навыков логического мышления, составляют не менее 20% от общих аудиторных занятий.

В рамках дисциплины используются следующие технологии:

Практические занятия, дебаты, активизация творческой деятельности, деловая учебная игра, ролевая игра, психологический тренинг, проектная технология, подготовка письменных аналитических работ.

При заполнении таблицы можно использовать следующую информацию:

Образовательные технологии

1. Игровые технологии
2. Проектная технология
3. Дискуссионные технологии (форум, симпозиум, дебаты, аквариумная дискуссия, панельная дискуссия, круглый стол, фасилитированная и т.д.)
4. Информационные (цифровые)

5. Технологии развития критического мышления

6. Технологии развития дизайн мышления

7. Дистанционные образовательные технологии

8. Иное

Современные методы обучения

1. Активное слушание

2. Лекция (традиционная, проблемная, лекция-визуализация, лекция вдвоем, лекция-консультация, лекция с запланированными ошибками и т.д.)

3. Методы группового решения творческих задач (метод Дельфи, метод 6-6, метод развивающей кооперации, мозговой штурм (метод генерации идей), нетворкинг и т.д.)

4. Метод case-study

5. Тренинг

6. Портфолио

7. Занятия с применением затрудняющих условий

8. Иное.

Пример: Преподавание учебной дисциплины строится на сочетании практических занятий и различных форм самостоятельной работы студентов. В процессе освоения дисциплины используются следующие образовательные технологии, способы и методы формирования компетенций: лекции, практические занятия в компьютерных классах, выполнение индивидуальных заданий в рамках самостоятельной работы. Самостоятельная работа студентов организуется в форме решения заданий по предложенным тематикам, а также выполнение письменных домашних заданий.

IV. Оценочные материалы для проведения текущей и промежуточной аттестации

Оценочные материалы должны обеспечивать возможность объективной оценки уровня сформированности компетенций.

Оценочные материалы для проведения текущей аттестации могут включать: контрольные вопросы и задания для семинарских/практических/лабораторных занятий, контрольных работ, коллоквиумов, образцы контрольных тестов, темы рефератов, эссе, творческих заданий.

Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации представляются в виде типовых контрольных заданий (2-3 примера заданий для зачета/экзамена), включающих:

- планируемый образовательный результат (компетенция, индикатор);
- формулировку задания;
- вид и способ проведения промежуточной аттестации (возможные виды: творческие задания, кейсы, ситуационные задания, проекты, иное; способы проведения: письменный /устный);
- критерии оценивания и шкалу оценивания.

Для дисциплины, заканчивающейся экзаменом, шкала оценивания соотносится с рейтинговыми баллами (только для бакалавриата/специалитета).

Оценочные материалы могут представляться в табличном или текстовом формате по усмотрению преподавателя.

Форма проведения промежуточного контроля: студенты, освоившие программу курса «Безопасность жизнедеятельности» могут получить зачет по итогам семестровой и полусеместровой рейтинговой аттестации согласно «Положения о рейтинговой системе обучения в ТвГУ» (протокол №8 от 30 апреля 2020 г.). Максимальная сумма баллов, которые можно получить за семестр 100.

Если условия «Положения о рейтинговой системе ...» не выполнены, то зачет сдается согласно «Положения о промежуточной аттестации (экзаменах и зачетах) обучающихся по программам высшего образования ТвГУ» (протокол №8 от 30 апреля 2020 г.).

Для проведения текущей и промежуточной аттестации:

УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений:

УК-2.5. Представляет результаты проекта, предлагает возможности их использования и/или совершенствования.

Задание:

Способ аттестации:

Критерии оценки:

УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде:

УК-3.1. Определяет свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели;

УК-3.2. При реализации своей роли в социальном взаимодействии и командной работе учитывает особенности поведения и интересы других участников;

УК-3.3. Анализирует возможные последствия личных действий в социальном взаимодействии и командной работе, и строит продуктивное взаимодействие с учетом этого;

УК-3.4. Осуществляет обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды; оценивает идеи других членов команды для достижения поставленной цели;

УК-3.5. Соблюдает нормы и установленные правила командной работы; несет личную ответственность за результат.

Задание:

Способ аттестации: устный.

Критерии оценки:

УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах:

УК-5.1. Отмечает и анализирует особенности межкультурного взаимодействия (преимущества и возможные проблемные ситуации), обусловленные различием этических, религиозных и ценностных систем;

Задание:

Способ аттестации:.

Критерии оценки:

УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни:

УК-6.2. Определяет приоритеты собственной деятельности, личностного развития и профессионального роста;

УК-6.4. Строит профессиональную карьеру и определяет стратегию профессионального развития.

Задание:

Способ аттестации:

Критерии оценки:

Критерии рейтинговой оценки.

Модуль 1

Тема 1. Понятие этики. Предмет

Тема 2. Этические учения

Текущая работа студентов – 30 баллов:

*Комментарии к тексту.

*Монологические высказывания по теме.

*Неподготовленные диалоги по теме.

*Выполнение тестовых заданий.

*Ответы на вопросы повышенной сложности.

*Первая контрольная точка.

*Итоговый контроль за модуль.

Модуль 2

Тема 3. Конфликт пути решения Тема 4. Искусство публичной речи. Навыки презентации.

Темы 5 – 6 Деловая переписка. Тема 7. Личное резюме. Собеседование при приеме на работу. Темы 8-9. Этика и психология бизнес - коммуникаций
Текущая работа студентов – 30 баллов.

*Доклад по теме реферативного исследования.

*Рецензирование реферативной работы.

*Монологические высказывания по теме.

*Неподготовленные диалоги по теме.

*Выполнение тестовых заданий.

*Ответы на вопросы повышенной сложности.

*Вторая контрольная точка.

*Итоговый контроль за модуль.

Максимальное количество баллов, которое студент может получить на экзамене – 40 баллов.

Вопросы к экзамену.

1. История философии, психологии и социологии как теоретические предпосылки этики делового общения.
2. Основные тенденции развития и становления этики делового общения.
3. Общение как взаимосвязь и взаимодействие.
4. Специфика общения по форме и содержанию.
5. Невербальное общение в системе социальных коммуникаций.
6. Основные индивидуальные индикаторы невербального общения.
7. Вербальные средства общения.
8. Типы вопросов.
9. Технологии слушания в проекции биотипов и социотипов человека.
10. Социальные роли как характеристики социальных позиций.

11. Рабочая группа на уровне социально-психологической общности людей: признаки и особенности.
12. Факторы зрелости коллектива.
13. Типы взаимоотношений в коллективе.
14. Объективные и субъективные условия существования рабочей группы.
15. Разнообразие стилей руководства: тождество и различие.
16. Классические и новые стили руководства организацией.
17. Новые стили руководства: их специфика и отличия от классических методов управления людьми и социумом.
18. Позитивные и негативные тенденции классических стилей руководства.
19. Ограничения стилей руководства.
20. Роль руководителя и коллектива в условиях выбора стиля руководства.
21. Динамика развития конфликта.
22. Формулы конфликта и его основные дефиниции.
23. Методология решения конфликтной ситуации.
24. Последствия конфликта в коллективе.
25. Индивидуальные индикаторы постконфликтных ситуаций.
26. Профилактика конфликта и меры его предотвращения.
27. Позитивное и негативное влияние конфликта на общее развитие организации.
28. Роль и значение деловой беседы в этике делового общения.
29. Начальная стадия деловой беседы.
30. Способы передачи информации в системе социальных коммуникаций.
31. Методы предотвращения информационного диссонанса в деловой беседе.
32. Аргументирование деловой беседы. Технологии идентификации проблемы.
33. Элементы нейтрализации доводов сторон в деловой беседе.
34. Финальная стадия деловой беседы.
35. Условия принятия ответственных решений в ходе деловой беседы.

36. Деловое общение и этика: точки пересечения.
37. Место и роль делового этикета в системе норм общественной регуляции.
38. Проблема человека в этике делового общения.
39. Соотношение философии и этики в теории и практике современности.
40. Теория и практика в процессе укрепления партнерского стиля сотрудничества.

V. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

1) Рекомендуемая литература

а) Основная литература:

1. Иванова Ирина Сергеевна. Этика делового общения : Учебное пособие / Иванова Ирина Сергеевна. - 3. - Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2014. - 168 с. - ДЛЯ СТУДЕНТОВ ВЫСШИХ УЧЕБНЫХ ЗАВЕДЕНИЙ. - ISBN 978-5-16-008998-0.

Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=417747>

2. Кибанов А.Я. Управление персоналом : теория и практика. Этика деловых отношений / А. Я. Кибанов, Д. Захаров, В. Коновалова; А.Я. Кибанов; Захаров Д. К.; Коновалова В. Г. - Москва : Проспект, 2014. - 87 с. - ISBN 978-5-392-13450-2.

Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=252162>

б) Дополнительная литература:

1. Этика деловых отношений : Учебник / Борисов Владимир Константинович [и др.]. - Москва ; Москва : Издательский Дом "ФОРУМ" : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2015. - 176 с. - ISBN 978-5-8199-0276-9.

Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=502708>

Перечень основной литературы в обязательном порядке согласовывается с научной библиотекой ТвГУ

ВАЖНО: При использовании печатных изданий обязательно их наличие в библиотечном фонде университета в количестве, соответствующем требованиям п.4.3.3 ФГОС ВО 3++.

2) Программное обеспечение

а) Лицензионное программное обеспечение

б) Свободно распространяемое программное обеспечение

Перечень программного обеспечения в обязательном порядке согласовывается с сотрудниками Областного центра новых информационных технологий (ОЦНИТ).

3) Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Пример:

1. ЭБС «ZNANIUM.COM» www.znanium.com;

2. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» <https://biblioclub.ru/>;

3. ЭБС «Лань» <http://e.lanbook.com>

4) Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

Сайты: www.philosophy.ru ; www.intencia.ru ; www.anthropology.ru;
www.ido.rudn.ru

VI. Методические материалы для обучающихся по освоению дисциплины

Методические материалы позволяют обучающемуся оптимальным образом спланировать и организовать процесс освоения учебного материала.

Методические материалы могут быть представлены в виде:

- вопросов для подготовки к зачету/экзамену;

- электронных презентаций;

- рекомендаций по подготовке к разным видам учебных занятий;

- рекомендаций по самостоятельной работе (темы, вопросы и т.д.),^o

- рекомендации по выполнению курсовых работ, рефератов, эссе;

- иное.

При наличии отдельно изданных методических пособий по дисциплине приводятся ссылки на ресурс или их выходные данные.

Важной составляющей данного раздела РПД являются требования к рейтинг-контролю с указанием баллов, распределенных между модулями и видами работы обучающихся (только для бакалавриата/специалитета).

Практика 1. Понятие и предмет этики делового общения

1. Предмет этики делового общения
2. Виды этических норм и правил.
3. Модели поведения человека в экономической теории.
4. Экономическое поведение и факторы, на него влияющие. Различные подходы к пониманию природы человека в теории менеджмента.
5. Общие этические принципы и характер делового общения.

Литература.

1. Де Джордж Р. Т. Деловая этика. Пер. с англ. СПб.-М. 2009.
2. Кибанов А.Я. Этика деловых отношений. Учеб. пособие. М., 2003, 2011
3. Бункина М.К., Семенов В.А. Экономика и психология. М. 1998.
4. Шикун А.Ф., Филимонова И.М. Управленческая психология. М., 2002.
5. Тертель А.Л. Психология в вопросах и ответах: Учеб. пособие.- М.: ТК Велби, Изд-во Проспект, 2009.

Практика 2. Этика и психология бизнес - коммуникаций

1. Особенности бизнес - коммуникаций.
2. Средства коммуникации – вербальные и невербальные, их специфика.
3. Основные требования к невербальному общению.
4. Каналы коммуникации: личный контакт, интерактивные, безличные каналы.
5. Искусство задавать вопросы.

Литература.

1. Бункина М.К., Семенов В.А. Экономический человек. М. 2000.

- 2.Пиз А. Язык телодвижений. Н.Новгород.1992.
- 3.Смит Г. Тренинг прогнозирования поведения. СПб. 2001.
- 4.Соколинский В.М. Психологические основы экономики. М. 1999.
- 5.Искусство администрирования. Под ред. Д. Оллок. М. 1998.
- 6.Королев В.К. Экономика как феномен культуры. Ростов н/Д. 1999.
- 7.Бурнард Ф. Тренинг межличностного взаимодействия. СПб. 2001.
- 8.Келли Г. Армстронг Р. Тренинг принятия решений. СПб. 2001.

Практика 3. Искусство публичной речи. Навыки презентации.

- 1.Публичная речь как неотъемлемая часть деловых коммуникаций
- 2.Анализ цели выступления, его аудитории, содержания, организационного контекста и методов
- 3.Адаптация подготовленного материала для устного изложения. .
- 4.Подготовка оратора.

Литература.

- 1.Скворцов АА. Этика . М. 2011
- 2.Лэйхифф Д. М., Пенроуз Д.М. Бизнес-коммуникации. СПб. 2001.
- 3.Бландел Р. Эффективные бизнес-коммуникации. СПб. 2000.
- 4.Ньюстром Д.В., Дэвис К. Организационное поведение. СПб. 2000.
- 5.Почепцов Г.Г. Теория и практика коммуникации. М. 1998.
- 6.Фишер Р., Юрии У. Путь к согласию, или переговоры без поражения. СПб. 1992.

Практика 4. Подготовка и проведение деловых переговоров

- 1.Общий алгоритм ведения деловых переговоров.
- 2.Подготовка к переговорам: инициатива проведения и составление правил переговоров.
- 3.Процесс ведения переговоров.
- 4.Принятие решений

Литература.

- 1.Бурнард Ф. Тренинг межличностного взаимодействия. СПб. 2001.
- 2.Келли Г. Армстронг Р. Тренинг принятия решений. СПб. 2001.

3. Де Джордж Р. Т. Деловая этика. Пер. с англ. СПб.-М. 2009.
4. Кибанов А.Я. Этика деловых отношений. Учеб. пособие. М., 2003, 2011
5. Скворцов А.А. Этика . М. 2011.
6. Чернышова М.А. Этика деловых отношений. Учеб. пособие. М., 1988 .
7. Капитонов Э.А., Капитонов А.Э. Корпоративная культура. Ростов н/Д. 2001.
8. Ковров А.В. Психологические аспекты ведения переговоров. М., 2003

Практика 5. Конфликты и способы их разрешения

1. Понятие конфликта, конфликтной ситуации.
2. Классификация конфликтов.
3. Причины возникновения конфликтов.
4. Различные подходы к разрешению конфликтов:

Литература.

1. Шикун А.Ф., Филимонова И.М. Управленческая психология. М., 2002.
2. Harvard Business Review. Сборник лучших статей. М., 2006.
3. Козлов В.В., Козлова А.А. Управление конфликтом. М. 2004.
4. Ковалева О., Юферова Е. Лицом к лицу с будущим сотрудником. М., 2001.
6. Соломанидина Т.О. Управление мотивацией персонала. М., 2005
7. Морнель П. Игры, в которые играют фирмы. М., 2003.

Практика 6. Деловая переписка

1. Служебная переписка и её виды. 2. Влияние различных факторов на стиль деловой переписки.
3. Структура делового письма.
4. Рекомендательные письма.

Литература.

1. Де Джордж Р. Т. Деловая этика. Пер. с англ. СПб.-М. 2009.
2. Кибанов А.Я. Этика деловых отношений. Учеб. пособие. М., 2003, 2011
3. Бункина М.К., Семенов В.А. Экономика и психология. М. 1998.
4. Шикун А.Ф., Филимонова И.М. Управленческая психология. М., 2002.

5.Тертель А.Л. Психология в вопросах и ответах: Учеб.пособие.- М.: ТК Велби, Изд-во Проспект, 2009.

6. Кузин Ф.А. Культура делового общения: Практическое пособие.- 6-е изд., перераб. и доп.- М.: Ось-89, 2003.

Практика 7. Личное резюме. Собеседование при приеме на работу.

1.Резюме.

2. Общие принципы составления резюме или CV.

3Стандарты резюме.

4.Особенности проведения деловых переговоров с потенциальным работодателем.

Литература.

1.Ковров А.В. Психологические аспекты ведения переговоров. – М.: Бератор-Пресс, 2003.

2.Красникова Е.А. Этика и психология профессиональной деятельности.- М.; «Форум-Инфра-Пресс», М., 2008.

3. Кузин Ф.А. Культура делового общения: Практическое пособие.- 6-е изд., перераб. и доп.- М.: Ось-89, 2003.

4.Леонтьев А.Н. Лекции по общей психологии.- М.: Смысл; КДУ, 2005.

5.. Мальханова И.А.Деловое общение: Учебное пособие.- 4-е изд.- М.: Академический проект; Трикста, 2005.

6. Паркинсон С.Н. Законы Паркинсона ; /С.Н.Паркинсон.- М.: ООО

Практика 8. Особенности делового общения в различных культурах (в том числе в России)

1.Влияние национальных и культурных факторов на экономическое поведение и деловое общение.

2.Классификация культур.

3.Различия в организационной культуре.

4.Современные особенности делового общения, характерные для России.

Литература.

1.Капитонов Э.А., Капитонов А.Э. Корпоративная культура. Ростов н/Д. 2001.

2.Бункина М.К., Семенов В.А. Экономика и психология. М. 1998.

3.Экономическая психология. Под ред. Андреевой И.В. СПб. 2000.

4.Соловьев Э.Я. Современный этикет. Деловой протокол. М. 2000.

5.Бункина М.К., Семенов В.А. Экономический человек. М. 2000.

6.Пиз А. Язык телодвижений. Н.Новгород.1992.

7.Смит Г. Тренинг прогнозирования поведения. СПб. 2001.

8.Соколинский В.М. Психологические основы экономики. М. 1999.

9.Искусство администрирования. Под ред. Д. Оллок. М. 1998.

Практика 9. Этические учения древности в современной западной философии.

1.Этические учения Античности.

2.Этика в постпозитивизме и структурализме.

3.Этические учения в экзистенциальной философии.

Литература.

1.Де Джордж Р. Т. Деловая этика. Пер. с англ. СПб.-М. 2009.

2. Кибанов А.Я Этика деловых отношений. Учеб. пособие.М,2003, 2011

3.Скворцов АА. Этика . М. 2011.

4.Чернышова М.А. Этика деловых отношений. Учеб. пособие.М,1988 -

ТЕСТ №1.

По курсу «Этика делового общения».

- Каковы представления об этике в античности?
- Рациональные
- Чувственные
- Все перечисленное

1. В чем специфика христианской нравственности в эпоху патристики (в трудах Августина Блаженного)?

- богопознание
- все вместе взятое
- человеческое самопознание
- ничего из перечисленного

3. Что такое общение и деловое общение в частности?

- Коммуникация
- Диалог
- Монолог

4. Вербальные средства общения, что это?

- Бессловесные
- синтезированные
- словесные
- все вместе взятое

5. Какой стиль руководства более гуманистический?

- Авторитарный
- демократический
- Либеральный
- ничего из

перечисленного

6. Определите сущность конфликта.

- Столкновение
- антагонизм
- Оппозиция
- война
- Что-то другое

7. Перечислите наиболее динамичные психотипы личностей.

- Флегматик
- сангвиник
- Холерик
- меланхолик

Какие социальные роли делового общения являются ведущими?

- Участник
- я
- Родитель
- ребенок

- Взрослый

- партнер

ТЕСТ №2

По курсу «Этика делового общения»

1. В чем специфика этики схоластики Фомы Аквинского?

- Гармония веры и знания
- Гармония чувств
- Все вместе взятое
- Ничего из перечисленного

2. Какая страна явилась родиной эпохи Возрождения?

- Франция
- Германия
- Италия
- Россия

3. Каково отношение эпохи Нового Времени к этике?

- Рациональное
- Прагматичное
- чувственное
- христианское

4. Определите восприятие общения.

- Рациональное
- спонтанно-хаотичное
- Чувственно-эмоциональное

5. Наиболее перспективные виды общения:

- Косвенное
- ничего из перечисленного
- Прямое

6. Что такое главные функции рабочей группы (коллектива)?

-Контактные

- социально---

воспитательные

- предметно-целевые

- все перечисленное

7. Какие конфликты наиболее опасны?

- Застарелые

- скрытые

- Вторичные

- открытые

8. Какова первая фаза деловой беседы?

- Контакт с партнером

- Внимание и интерес к тематике деловой беседы

- Вручение доверительных грамот

- Ничего из перечисленного.

ТЕСТ №3.

По курсу «Этика делового общения».

1. Каковы основные правила этики Конфуция?

- Сословность

- антропоцентризм

- Человечность

- этикетность

- Почтение к старшим

- все вместе взятое

2. Психология народов, что это?

- Наиндивидуализм

- внутренняя духовная

сила

- Культурно-историческая общность

- ничего из

перечисленного

- Непосредственный опыт

3. Что из нижеперечисленных научных терминов относится к наследию

З.Фрейда:

- Монадология
- Скептицизм
- Что-то еще
- сублимация
- либидо

4. Какой обмен чем-либо включается в деловое общение?

- Деятельностью
- Культурой
- информацией
- связями

5. С чем связано умение говорить или вербальное искусство?

- Процессами мышления
- С сознанием
- с памятью
- ничего из

перечисленного

- С волей

6. Определите лучший тип взаимоотношений в рабочей группе или коллективе.

- Невмешательство
- Команда
- теплая компания
- золотая середина

7. Какой стиль руководства анархичный?

- Авторитарный
- Демократический
- либеральный
- что-то другое

8. Выделите наиболее позитивный путь решения конфликта.

- Уход от конфликта
- Сглаживание
- Принуждение
- компромисс
- консенсус

Тест №4

По курсу «Этика делового общения»

1. Что относится к психологии толпы?

- Личность
- «разнородность личности»
- Индивидуализм
- «однородность личности»
- Субъективность

2. Как бы Вы определили сущность фрейдизма?

- Психоанализ
- биологизация
- Бессознательное
- натурализм
- Свободные ассоциации

3. К каким наукам относится этика делового общения?

- Философия
- политология
- Социология
- эстетика
- Психология
- что-то еще.

4. Что относится к пониманию в ходе процесса общения?

- Идентификация
- рефлексия
- Моделирование
- апперцепция
- Эмпатия
- все вместе взятое

5. Какова систематизация жестов в процессе невербального общения?

- Коммуникативные
- оценочные
- Природные
- профессиональные
- социальные
- описательные

6. Определите наиболее пригодные типы вопросов для делового общения.

- Риторические
- зеркальные
- Информационные
- эстафетные

- Ситуативные

- ничего из перечисленного

7. Какие типы лидеров относятся к деловому сотрудничеству?

- Лидер

- ситуативный лидер

- вожак

- изоляционист

- коллективист

8. Из чего складывается формула конфликта?

- Конфликтная ситуация

- конфликтная провокация

- Случайность

- необходимость

VII. Материально-техническое обеспечение

VIII. Сведения об обновлении рабочей программы дисциплины

№ п.п.	Обновленный раздел рабочей программы дисциплины	Описание внесенных изменений	Реквизиты документа, утвердившего изменения