

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования_
«Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет им.
Н.И. Лобачевского»

Институт филологии и журналистики
(факультет / институт / филиал)

УТВЕРЖДЕНО решением ученого совета
ННГУ протокол от «___»
_____ 20__ г. № ____

Рабочая программа дисциплины
**Этика делового общения и
основы репутационного
менеджмента**

(наименование дисциплины (модуля))

Уровень высшего образования
бакалавриат

(бакалавриат / магистратура / специалитет)

Направление подготовки
42.03.01 Реклама и связи с общественностью

(указывается код и наименование направления подготовки / специальности)

Направленность образовательной программы

«Реклама и связи с общественностью в коммерческой сфере»

(указывается профиль / магистерская программа / специализация)

Квалификация (степень)
бакалавр

(бакалавр / магистр / специалист)

Форма обучения
Очная, заочная

(очная / очно-заочная / заочная)

Нижний Новгород
2022 год

Лист актуализации

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель МК

___ 20__ г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 202 -202 учебном году на заседании кафедры

Протокол от ___ 20__ г. № ___
Зав. кафедрой _____

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель МК

___ 20__ г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 202 -202 учебном году на заседании кафедры

Протокол от ___ 20__ г. № ___
Зав. кафедрой _____

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель МК

___ 20__ г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 202 -202 учебном году на заседании кафедры

Протокол от ___ 20__ г. № ___
Зав. кафедрой _____

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель МК

___ 20__ г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 202 -202 учебном году на заседании кафедры

Протокол от ___ 20__ г. № ___
Зав. кафедрой _____

1. Место и цели дисциплины (модуля) в структуре ОПОП

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, Блока 1 «Дисциплины (модули)» Дисциплины по выбору по направлению подготовки 42.03.01 Реклама и связи с общественностью (уровень бакалавриата).

Целью освоения дисциплины является:

Основной целью освоения дисциплины является приобретение студентами психологических знаний и формирование у студентов необходимых навыков и умений в области деловой коммуникации.

Для реализации поставленной цели в процессе преподавания дисциплины решаются следующие задачи:

- сформировать представление об этической культуре управленческой деятельности;
- овладение теоретическими основами и принципами этики делового общения;
- понимание побудительных мотивов деятельности и ценностных ориентаций, что необходимо для успешной организационной и управленческой деятельности;
- углубить знания правил этикета.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями выпускников)

| Формируемые компетенции (код, содержание компетенции) | Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), в соответствии с индикатором достижения компетенции | | Наименование оценочного средства |
|--|---|---|---|
| | Индикатор достижения компетенции* (код, содержание индикатора) | Результаты обучения по дисциплине** | |
| УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде | УК-3.1. Знает различные приемы и способы социализации личности и социального взаимодействия | | Тестирование Собеседование Практические задания Ролевые игры |
| ПКР-3. Способен строить свою профессиональную деятельность на основе принципов открытости, | ПКР-3.1. Участвует в продвижении социально значимых ценностей средствами связей | Знать специфику продвижения социально значимых ценностей средствами связей с общественностью и рекламы; мировой и отечественный опыт продвижения социально значимых ценностей средствами связей с | Тестирование Собеседование Практические задания Ролевые игры |

| | | | |
|---|--|---|--|
| доверия и корпоративной социальной ответственности | с общественностью и рекламы | <p>общественностью и рекламы;</p> <p>Уметь использовать знания о специфике и мировом и отечественном опыте продвижения социально значимых ценностей средствами связей с общественностью и рекламы;</p> <p>Владеть практическими навыками продвижения социально значимых ценностей средствами связей с общественностью и рекламы</p> | |
| | ПКР-3.2. При подготовке текстов рекламы и связей с общественностью, разработке и реализации коммуникационного продукта опирается на принципы открытости и корпоративной социальной ответственности | <p>Знать принципы открытости и корпоративной социальной ответственности в деятельности в области рекламы и связей с общественностью;</p> <p>Уметь при подготовке текстов рекламы и связей с общественностью, разработке и реализации коммуникационного продукта опираться на принципы открытости и корпоративной социальной ответственности;</p> <p>Владеть практическими навыками использования принципов открытости и корпоративной социальной ответственности в деятельности в области рекламы и связей с общественностью</p> | <p><i>Тестирование</i> <i>Собеседование</i> <i>Практические задания</i> <i>Ролевые игры</i></p> |
| ПКР-8. Способен продвигать индивидуальный и (или) коллективный проект в области рекламы и связей с общественностью путем взаимодействия с социальными группами, организациями и | ПКР-8.1. Применяет на практике технологии продвижения продукта путем взаимодействия с социальными группами, организациями и персонами с помощью различных каналов коммуникации | <p>Знать технологии взаимодействия с социальными группами, организациями и персонами с помощью различных каналов коммуникации;</p> <p>Уметь применять на практике технологии продвижения продукта путем взаимодействия с социальными группами, организациями и персонами с помощью различных каналов коммуникации;</p> | <p><i>Тестирование</i> <i>Собеседование</i> <i>Практические задания</i> <i>Ролевые игры</i></p> |

| | | | |
|--|--|---|--|
| персонами с помощью различных каналов коммуникации | | Владеть практическими навыками взаимодействия с социальными группами, организациями и персонами с помощью различных каналов коммуникации в процессе продвижения коммуникационного продукта | |
| | ПКР-8.2. Анализирует требования потребителей к продукту, владеет навыками взаимодействия с социальными группами, организациями и персонами с помощью различных каналов коммуникации | Знать методики анализа требования потребителей к коммуникационному продукту; Уметь применять в практической деятельности методики анализа требования потребителей к коммуникационному продукту; Владеть навыками самостоятельного анализа требований потребителя к коммуникационному продукту, взаимодействия с социальными группами, организациями и персонами с помощью различных каналов коммуникации | |

3. Структура и содержание дисциплины

| | очная форма обучения | заочная форма обучения |
|---|----------------------|------------------------|
| Общая трудоемкость | 3 ЗЕТ | 3 ЗЕТ |
| Часов по учебному плану | 108 | 108 |
| в том числе | | |
| аудиторные занятия (контактная работа): | 33 | 13 |
| - занятия лекционного типа | | 6 |
| - занятия семинарского типа | 32 | 6 |
| - КСРИФ | 1 | 1 |
| самостоятельная работа | 75 | 91 |
| Промежуточная аттестация – экзамен/зачет | Зачет | Зачет (4 часа) |

Структура дисциплины

| Наименование и краткое содержание разделов и тем дисциплины, форма промежуточной аттестации по дисциплине | Всего (часы) | | В том числе | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--------------|--------------|---|-------|--------------|---------------------------|-------|--------------|---------|-------|--------------|---|-------|--------------|---------|----|----|
| | | | Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы из них | | | | | | | | | Самостоятельная работа обучающегося, часы | | | | | |
| | | | Занятия лекционного типа | | | Занятия семинарского типа | | Консультации | | Всего | | | | | | | |
| | Очная | Очно-заочная | Заочная | Очная | Очно-заочная | Заочная | Очная | Очно-заочная | Заочная | Очная | Очно-заочная | Заочная | Очная | Очно-заочная | Заочная | | |
| 1. Основы этики делового общения | 24 | | 24 | | | 2 | 4 | | | | 4 | | 2 | 20 | | 22 | |
| 2. Формы и средства делового общения | 46 | | 46 | | | 2 | 14 | | 4 | | | 16 | | 6 | 30 | | 40 |
| 3. Этикет в деловом общении | 37 | | 33 | | | 2 | 10 | | 2 | | | 12 | | 4 | 25 | | 29 |
| В т.ч. текущий контроль | 1 | | 1 | | | | | | | | | 1 | | 1 | | | |
| Промежуточная аттестация Зачет (заочная форма – 4 часа) | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Итого | 108 | | 108 | | | | 32 | | | | | 33 | | 13 | 75 | | 91 |

Текущий контроль успеваемости проходит в рамках занятий семинарского и практического типа. Итоговый контроль осуществляется на зачете.

Содержание дисциплины

| № п/п | Наименование раздела | Содержание раздела дисциплины | Форма текущего контроля |
|-------|-------------------------------|--|---|
| 1 | Основы этики делового общения | Тема 1. Основы деловой этики Происхождение термина «этика». Этика как наука о моральных нормах и принципах общения людей. Основные категории этики: добро и зло, совесть, долг, ответственность, свобода, счастье, справедливость. Элементы деловой этики: моральные нормы общества, правила поведения, принципы делового общения, закономерности межличностных отношений, стиль руководителя. Задачи и специфика деловой этики. Основные позиции относительно деловой этики в современном обществе. Универсальные этические принципы деловых отношений и особенности их проявления. Тема 2. Этика в бизнесе Понятие профессиональной этики. Этика бизнеса и ее специфика. Корпоративная этика. Этический кодекс фирмы. Политика фирмы по отношению к обществу. Проблема социальной ответственности. Компоненты деловой | Тестирование Собеседование Ролевые игры |

| | | | |
|---|--|--|---|
| | | <p>репутации организации. Особенности служебной или административной этики. Нравственный кодекс руководителя. Статус руководителя. Качества руководителя: деловые, профессиональные, личные. Принципы работы с персоналом. Этика служебных взаимоотношений. Нравственные основы служебной субординации. Женщина-руководитель. Молодой руководитель. Мораль делового партнерства.</p> <p>Тема 3. Деловое общение: понятие и структура Структура делового общения: содержание, цели, функции. Основные виды делового общения: служебное, внеслужебное, непосредственное, опосредованное, формальное, неформальное, контактное (прямое), дистантное (косвенное), вербальное, невербальное. В процессе общения выделяют три стороны: коммуникативную; интерактивную; перцептивную. Перцептивная фаза делового общения как процесс восприятия партнерами друг друга. Интерактивная фаза (взаимодействие) в делового общения. Коммуникативная фаза- обмен информацией. Этика руководителя. Стили руководства. Особенности служебно-делового общения.</p> | |
| 2 | <p>Формы и средства делового общения</p> | <p>Тема 4. Деловая беседа и деловое совещание</p> <p>Деловая беседа как форма организации деловых отношений. Виды деловой беседы: собеседование при приеме на работу; собеседование при увольнении – добровольный уход; увольнение (сокращение); проблемная беседа; дисциплинарная беседа. Проведение беседы предполагает наличие обязательных этапов подготовительный этап; начало беседы; обсуждение проблемы; принятие решения; завершение беседы. Собеседование как частная форма деловой беседы. Важным элементом в деловой беседе, деловых переговорах является постановка вопросов, которая позволяет активизировать участников общения и направить процесс передачи информации в необходимом направлении.</p> <p>Виды деловых совещаний: инструктивное, оперативное (диспетчерское), проблемное (статическое), научно-техническое. Телефонные переговоры являются традиционной формой обеспечения деловых коммуникаций; существуют рекомендации по ведению телефонных переговоров.</p> <p>Тема 5. Деловые переговоры</p> <p>Деловые переговоры. Особенности деловых переговоров и их характер. Основные этапы деловых переговоров: подготовка к переговорам, процесс ведения переговоров, анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей. Планирование деловых переговоров, определение их целей и средств. Решение организационных вопросов переговоров, проработка основного процесса переговоров, предварительное рассмотрение возможных вариантов решений проблемы переговоров. Основные стратегии ведения переговоров: позиционный торг, ориентированный на конфронтационный тип поведения; переговоры на основе взаимного учета интересов, что предполагает партнерский тип поведения сторон. Приемы, используемые при позиционном торге. Приемы, используемые при переговорах на основе взаимного учета интересов.</p> <p>Тема 6. Особенности публичного выступления</p> <p>Определение публичного выступления в практике делового общения. Анализ всех этапов (начало выступления, основная часть доклада, правила речевого этикета, заключительная часть). Особенности работы с различным количеством слушателей. Затруднения при взаимодействии с аудиторией.</p> | <p>Тестирование Собеседование Практические задания Ролевые игры</p> |

| | | | |
|---|--------------------------|--|---|
| | | Подготовка и проведение презентаций. Критика и принципы ее восприятия. Основные типы критики. Рекомендации по применению конструктивной критики. Этапы деловой дискуссии. Правила проведения дискуссии. | |
| 3 | Этикет в деловом общении | Тема 7. Национальные модели деловой этики Особенности деловой этики в разных странах. Существующее понятие «зарубежная этика поведения» при многих сходных принципах обнаруживает черты внутреннего различия, обусловленными традициями стран. Американская этика бизнеса. Европейская этика. Французская этика бизнеса. Азиатская этика деловых отношений. Японская этика деловых отношений. Тема 8. Деловой этикет Этикет, его происхождение и функции. Формирование российской традиции этикета. Деловой этикет как совокупность норм и правил поведения в деловом общении. Единство этической и эстетической сторон делового этикета. Особенности и психологические приемы вербального этикета в деловом общении. | Тестирование Собеседование Практические задания Ролевые игры |

4. Образовательные технологии

Используемые **образовательные технологии**: информативные и проблемные лекции, лекции-консультации, лекции – презентации, семинары, деловые и ролевые игры, проведение лингвистического исследования.

Внеаудиторная самостоятельная работа студента ориентирована на подготовку к практическим занятиям в виде выполнения конкретных заданий, упражнений по пройденному и отработанному материалу; поиска информации по предложенным вопросам для обсуждения на практических занятиях.

Образовательные технологии, способствующие формированию компетенций, используемые на занятиях лекционного типа:

- лекции-беседы с использованием мультимедийных средств поддержки образовательного процесса;
- лекции с проблемным изложением учебного материала,

Образовательные технологии, способствующие формированию компетенций, используемые на занятиях практического типа:

- частично-поисковая деятельность при работе со словарями и подготовке устных сообщений;
- решение проблемных ситуаций для реализации технологии коллективной мыслительной деятельности,

Формой итогового контроля знаний студентов по дисциплине зачет, в ходе которого оценивается уровень теоретических знаний и навыки решения практических задач.

5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Цель самостоятельной работы – подготовка современного компетентного специалиста и формирование способностей и навыков к непрерывному самообразованию и профессиональному совершенствованию.

Самостоятельная работа является наиболее деятельным и творческим процессом, который выполняет ряд дидактических функций: способствует формированию диалектического мышления, вырабатывает высокую культуру умственного труда, совершенствует способы организации познавательной деятельности, воспитывает ответственность, целеустремленность, систематичность и последовательность в работе студентов, развивает у них бережное отношение к своему времени, способность доводить до конца начатое дело.

Изучение понятийного аппарата дисциплины

Вся система индивидуальной самостоятельной работы должна быть подчинена усвоению

понятийного аппарата, поскольку одной из важнейших задач подготовки современного грамотного специалиста является овладение и грамотное применение профессиональной терминологии. Лучшему усвоению и пониманию дисциплины помогут различные энциклопедии, словари, справочники и другие материалы, указанные в списке литературы.

Изучение тем самостоятельной подготовки по учебно-тематическому плану

Особое место отводится самостоятельной проработке студентами отдельных разделов и тем по изучаемой дисциплине. Такой подход вырабатывает у студентов инициативу, стремление к увеличению объема знаний, выработке умений и навыков всестороннего овладения способами и приемами профессиональной деятельности.

Работа над основной и дополнительной литературой

Изучение рекомендованной литературы следует начинать с учебников и учебных пособий, затем переходить к научным монографиям и статьям. Конспектирование – одна из основных форм самостоятельного труда, требующая от студента активно работать с учебной литературой и не ограничиваться конспектом лекций.

Студент должен уметь самостоятельно подбирать необходимую для учебной и научной работы литературу. При этом следует обращаться к предметным каталогам и библиографическим справочникам, которые имеются в библиотеках.

Для аккумуляции информации по изучаемым темам рекомендуется формировать личный архив, а также каталог используемых источников.

Самоподготовка к практическим занятиям

При подготовке к практическому занятию необходимо помнить, что данная дисциплина тесно связана с ранее изучаемыми дисциплинами.

На семинарских занятиях студент должен уметь последовательно излагать свои мысли и аргументировано их отстаивать.

Для достижения этой цели необходимо:

- 1) ознакомиться с соответствующей темой программы изучаемой дисциплины;
- 2) осмыслить круг изучаемых вопросов и логику их рассмотрения;
- 3) изучить рекомендованную учебно-методическим комплексом литературу по данной теме;
- 4) тщательно изучить лекционный материал;
- 5) ознакомиться с вопросами очередного семинарского занятия;
- 6) подготовить краткое выступление по каждому из вынесенных на семинарское занятие вопросу.

Изучение вопросов очередной темы требует глубокого усвоения теоретических основ дисциплины, раскрытия сущности основных положений, проблемных аспектов темы и анализа фактического материала.

Самостоятельная работа студента при подготовке к зачету.

Контроль выступает формой обратной связи и предусматривает оценку успеваемости студентов и разработку мер по дальнейшему повышению качества подготовки современных специалистов.

Итоговой формой контроля успеваемости студентов по учебной дисциплине «Этика делового общения» является зачет.

Бесспорным фактором успешного завершения очередного модуля является кропотливая, систематическая работа студента в течение всего периода изучения дисциплины (семестра). В этом случае подготовка к зачету будет являться концентрированной систематизацией всех полученных знаний по данной дисциплине.

В начале семестра рекомендуется внимательно изучить перечень вопросов к зачету по данной дисциплине, а также использовать в процессе обучения программу, другие методические материалы, разработанные кафедрой по данной дисциплине. Это позволит в процессе изучения тем сформировать более правильное и обобщенное видение студентом сущности того или иного вопроса за счет:

- а) уточняющих вопросов преподавателю;
- б) подготовки рефератов по отдельным темам, наиболее заинтересовавшие студента;
- в) самостоятельного уточнения вопросов на смежных дисциплинах;

г) углубленного изучения вопросов темы по учебным пособиям,

Кроме того, наличие перечня вопросов в период обучения позволит выбрать из предложенных преподавателем учебников наиболее оптимальный для каждого студента, с точки зрения его индивидуального восприятия материала, уровня сложности и стилистики изложения.

После изучения соответствующей тематики рекомендуется проверить наличие и формулировки вопроса по этой теме в перечне вопросов к зачету, а также попытаться изложить ответ на этот вопрос. Если возникают сложности при раскрытии материала, следует вновь обратиться к лекционному материалу, материалам практических занятий, уточнить терминологический аппарат темы, а также проконсультироваться с преподавателем.

Изучение сайтов по темам дисциплины в сети Интернет

Ресурсы Интернет являются одним из альтернативных источников быстрого поиска требуемой информации. Их использование возможно для получения основных и дополнительных сведений по изучаемым материалам. Обязательна строгая фиксация использованных ресурсов для включения в формируемый индивидуальный архив источников.

Одним из видов самостоятельной работы студентов является **написание контрольной работы** по заданному преподавателем материалу. Данная работа состоит из нескольких частей, что помогает формировать у обучающегося комплексное представление об этике делового общения:

- 1) работа с классическими учебниками, с интернет-источниками;
- 2) создание учебных ситуаций, приближенных к естественным условиям делового общения с последующим анализом и оценкой.

Контрольная работа не должна носить описательный характер, большое место в ней должно быть уделено аргументированному представлению своей точки зрения студентами, критической оценке рассматриваемого материала с опорой на факты, что должно способствовать раскрытию творческих и аналитических способностей.

6. Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине, включающий:

6.1.1. Критерии оценивания личностных качеств в ходе освоения компетенций (оценка личностных мотивационных качеств производится на основе результатов выполнения комплекса заданий по проверке сформированности соответствующей компетенции)

| Индикаторы | Критерии оценивания (дескрипторы) | | | | | | |
|---|---|--|--|--|---|--|--|
| | «плохо» | «неудовлетворительно» | «удовлетворительно» | «хорошо» | «очень хорошо» | «отлично» | «превосходно» |
| Личностные качества. Способность к систематической работе в рамках дисциплины, готовность выполнять задания разного уровня сложности, дисциплинированность. | соответствующие личностные качества не сформированы | сформированность личностных качеств недостаточная для достижения основных целей обучения | сформированность личностных качеств минимально необходима для достижения основных целей обучения | личностные качества в целом сформированы | сформированные личностные качества достаточны для достижения целей обучения | Личностные качества сформированы на высоком уровне | Сформированность личностных качеств выше обязательных требований |
| Шкала оценок по проценту правильно выполненных контрольных заданий | 0 – 20 % | 20 – 50 % | 50 – 64 % | 65-74 % | 75 – 84 % | 85 – 94 % | 95-100% |

6.2. Описание шкал оценивания

Итоговый контроль качества усвоения студентами содержания дисциплины проводится в виде зачета, на котором определяется:

- уровень усвоения студентами основного учебного материала по дисциплине;
- уровень понимания студентами изученного материала
- способности студентов использовать полученные знания для решения конкретных задач.

Зачет включает устную и письменную часть. Устная часть зачета заключается в ответе студентом на теоретические вопросы курса (с предварительной подготовкой) и последующем собеседовании в рамках тематики курса, ролевую игру. Собеседование проводится в форме вопросов, на которые студент должен дать полный ответ. Письменная часть предполагает предварительную подготовку контрольной работы по анализу этических особенностей делового общения.

| оценка | наименование оценки | критерии оценки составляющих компетенции | | | |
|--------|---------------------|--|--|---|---|
| | | оценка полноты знаний | оценка сформированности умений и навыков | оценка развития способностей | оценка мотивационной готовности к деятельности |
| 1 | плохо | Полное отсутствие знаний по предмету | Не демонстрирует умений, требуется обучение с начального уровня | Уровень развития способности недостаточный для решения поставленных задач и выполнения соответствующих заданий, специальная работа по развитию способностей | Учебная активность и мотивация отсутствуют |
| 2 | неудовлетворительно | Уровень знаний ниже минимальных требований | Имеющихся умений не достаточно для решения поставленных задач и выполнения соответствующих заданий, требуется дополнительное обучение | Уровень развития способности значительно ниже среднего по группе (значительно ниже ожидаемого), требуется повторное специальное обучение | Учебная активность и мотивация слабо выражены, готовность решать поставленные задачи качественно отсутствует |
| 3 | удовлетворительно | Минимально допустимый уровень знаний | Сформированные умения позволяют решать минимальный набор задач и выполнять большинство, но не все, важные задания, требуется дополнительная практика | Уровень развития способности незначительно ниже среднего по группе (незначительно ниже ожидаемого), требуется, достаточный для решения поставленных задач и выполнения соответствующих заданий, однако есть недочеты и требуется дополнительная работа по развитию способностей | Учебная активность и мотивация низкие, демонстрируется готовность выполнять большинство поставленных задач на минимальном уровне качества |
| 4 | хорошо | Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, | Имеющиеся умения в целом позволяют решать поставленные задачи и выполнять | Средний уровень развития способности относительно группы (развитие способности соответствует ожидаемому), | Учебная активность и мотивация проявляются на среднем уровне, демонстрируется |

| | | | | | |
|-----|--------------|---|--|---|--|
| | | при изложении допущено несколько существенных ошибок | требуемые задания, однако имеют место существенные недочеты, требуется дополнительная практика | достаточный для решения поставленных задач и выполнения соответствующих заданий | готовность выполнять большинство поставленных задач на среднем уровне качества |
| 4,5 | очень хорошо | Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, при изложении допущены 1-2 существенные ошибки | Имеющиеся умения в целом позволяют решать поставленные задачи и выполнять требуемые задания, навыки сформировались, однако имеют место небольшие недочеты, требуется дополнительная практика | Уровень развития способности немного выше среднего по группе (немного выше ожидаемого), что позволяет решать поставленные задачи и выполнять соответствующие задания немного продуктивнее и эффективнее, чем это делают большинство обучающихся | Учебная активность и мотивация проявляются на уровне выше среднего, демонстрируется готовность выполнять большинство поставленных задач на высоком уровне качества |
| 5 | отлично | Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, при изложении допущены несущественные ошибки | Сформирование умения и навыки в полной мере позволяют решать поставленные задачи и выполнять требуемые задания, опыт достаточный, дополнительная практика не требуется | Уровень развития способности значительно выше среднего по группе (значительно выше ожидаемого), что позволяет решать поставленные задачи и выполнять соответствующие задания значительно продуктивнее и эффективнее, чем это делают большинство обучающихся | Учебная активность и мотивация проявляются на высоком уровне, демонстрируется готовность выполнять все поставленные задачи на высоком уровне качества |
| 5,5 | превосходно | Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, или превышающем её, при изложении нет ошибок | Исключительные умения и навыки, большой практический опыт | Очень высокий уровень развития способности, что позволяет решать поставленные задачи и выполнять соответствующие задания максимально продуктивно и эффективно | Учебная активность и мотивация проявляются на очень высоком уровне, демонстрируется готовность выполнять дополнительные задачи на высоком уровне качества |

Зачет

| оценка | наименование оценки | критерии оценки составляющих компетенции | | | |
|--------|---------------------|--|--|--|--|
| | | оценка полноты знаний | оценка сформированности умений и навыков | оценка развития способностей | оценка мотивационной готовности к деятельности |
| 1 | Не зачтено | Отсутствие знаний по предмету | Не демонстрирует умений, требуется дополнительная подготовка | Уровень развития способности недостаточный для решения поставленных задач и выполнения соответствующих | Учебная активность и мотивация отсутствуют |

| | | | | | |
|---|---------|--|--|---|---|
| | | | | заданий, специальная работа по развитию способностей | |
| 2 | Зачтено | Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, при изложении допущено несколько ошибок | Имеющиеся умения в целом позволяют решать поставленные задачи и выполнять требуемые задания, однако имеют место существенные недочеты, требуется дополнительная практика | Средний и высокий уровень развития способности относительно группы (развитие способности соответствует ожидаемому), достаточный для решения поставленных задач и выполнения соответствующих заданий | Учебная активность и мотивация проявляются на среднем и высоком уровне, демонстрируется готовность выполнять большинство поставленных задач на приемлемом уровне качества |

6.3. Критерии и процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине, характеризующих этапы формирования компетенций.

Для оценивания результатов обучения в виде знаний используются следующие процедуры и технологии:

- тестирование;
- устный опрос,
- письменная работа.

Для оценивания результатов обучения в виде умений и владений используются следующие процедуры и технологии:

- итоговое тестирование
- деловые и ролевые игры.
- контрольная работа по анализу деловой речи, предполагающая самостоятельную исследовательскую работу студента с опорой на учебные и учебно-методические источники, проверяющая умение действовать по заданным схемам, анализировать, сопоставлять и обобщать полученные результаты. Контрольная работа выполняется в конце семестра, является формой итогового контроля за знаниями, умениями и навыками студентов.

6.4. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения, характеризующих этапы формирования компетенций и (или) для итогового контроля сформированности компетенции.

Типовое задание для оценивания результатов обучения в виде знаний

Темы докладов

1. Понятие этики. Основные этапы её становления.
2. Мораль: понятие, структура, функции.
3. Понятие профессиональной этики, её специфика.
4. Особенности этического климата в России.
5. Понятие управленческой этики. Основные стили и методы управления.
6. Этические аспекты работы руководителя с подчинёнными.
7. Конфликты на предприятии и способы их разрешения.
8. Основные типы деловых контактов.
9. Условия успешных переговоров.
10. Подготовка и проведение деловой беседы.
11. Технология разрешения конфликтов в переговорном процессе.
12. Корпоративная культура: понятие, типы, этапы формирования.
13. Социальная ответственность бизнеса: сущность концепции, основные подходы
14. Этикет: понятие, задачи, история развития.

- 15 Организация рабочего времени.
- 16 Телефонный этикет.
- 17 Деловой этикет в переписке.
- 18 Деловые приветствия и представления.
- 19 Основные приёмы гостеприимства.
- 20 Типы официальных приёмов.
- 21 Этический кодекс организации.
- 22 Правила поведения за столом.
- 23 Этические требования к современному предпринимателю.
- 24 Элементы профессионального имиджа для мужчин
- 25 Элементы профессионального имиджа для женщин

Письменные задания «Ответ на вопрос»

- 1) Попробуйте сформулировать для себя общие требования (правила) обращения с иностранными партнерами по следующей схеме: «надо – нельзя».
- 2) В чем главные отличия в подходах к деловым переговорам между Востоком и Западом?
- 3) Какой национальный стиль ведения деловых переговоров Вам лично ближе всего?

Типовое практическое задание для оценивания результатов обучения в виде умений и владений

Типовое задание «Деловая игра»

- 1) *Создайте презентацию, отразив в ней особенности межнационального общения и этикета*
- 2) *Создайте презентацию «своей» компании, фирмы.*

Типовое задание «Ролевая игра»

Разработка сценария деловых мероприятий: фуршет, коктейль, деловой обед для приема.

Типовые тестовые вопросы

1. Механизм социальной перцепции, характеризующийся осознанным или бессознательным уподоблением себя другому человеку или его себе, - это:
 - а) атрибуция
 - б) *идентификация*
 - в) эмпатия
 - г) рефлексия
2. Механизм познания другого человека, основанный на формировании устойчивого положительного отношения к нему, - это:
 - а) эмпатия
 - б) рефлексия
 - в) стереотипия
 - г) *аттракция*
3. Социально-психологическое воздействие на других людей через неосознаваемое спонтанное включение личности в определенное эмоциональное состояние, - это:
 - а) убеждение
 - б) *заражение*
 - в) подражание
 - г) мода
4. Способ социально-психологического воздействия обеспечивающий некритическое восприятие и (или) усвоение какой-либо информации, - это:
 - а) *внушение*
 - б) убеждение
 - в) заражение

г) подражание

5. К коммуникативным барьерам непонимания других людей или групп относятся:

а) языковой, эмоциональный, национальный

б) информационный, структурный

в) *логический, фонетический, семантический*

г) недоверие, агрессивность

6. Сложный многоплановый процесс установления и развития контактов и связей между людьми, включающий обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия, - это:

а) *общение*

б) потребность

в) деятельность

г) активность

7. Стратегия взаимодействия в конфликте, для которой характерно ведение переговоров участниками конфликта и стремление идти на взаимные уступки, - это:

а) приспособление

б) конкуренция

в) сотрудничество

г) *компромисс*

8. К невербальным средствам общения относятся:

а) речевые интерпретации

б) *визуальные, аудиальные, тактильные средства*

в) устные и письменные средства

г) эмоциональные переживания

9. Механизм социальной перцепции, состоящий в интерпретации поступков и чувств другого человека (группы) через приписывание причин, лежащих в основе этих чувств и поступков, - это:

а) *каузальная атрибуция*

б) идентификация

в) эмпатия

г) рефлексия

10. Уровень общения, на котором происходит простой обмен репликами для поддержания разговора, называется:

а) информационный

б) личностный

в) диалогический

г) *фатический (конвенциональный)*

11. В структуре общения выделяют следующие стороны (аспекты):

а) невербальная, вербальная

б) диалогическая, монологическая, полилогическая

в) *коммуникативная, интерактивная, перцептивная*

г) авторитарная, демократическая, либеральная

12. Уровень общения, который предполагает глубокое самораскрытие сущности другого человека, называется:

а) диалогический

б) *личностный*

в) фатический (конвенциональный)

г) информационный

13. Стратегия взаимодействия в конфликте, при которой человек стремится добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому, называется:

а) *конкуренция*

б) приспособление

в) компромисс

г) сотрудничество

14. Социальная перцепция включает в себя:

а) осознание поведения окружающих людей

б) межличностное, межгрупповое восприятие, самовосприятие

в) восприятие окружающей среды и себя

г) художественное восприятие

15. Стиль межличностного общения, целью которого является подкрепление связи с собственной группой, своих установок и ценностей, повышение самооценки и самоуважения — это ... стиль:

а) ритуальный

б) конформистский

в) альтруистический

г) манипулятивный

Полный перечень тестовых вопросов и практических заданий представлен в ФОС.

Контрольные вопросы по курсу

1. Этика как учение о морали.
2. Этические проблемы деловой жизни.
3. Соотношение универсальной и деловой этики.
4. Структура деловой этики (микроэтика и макроэтика).
5. Суть этики деловых отношений.
6. Основные задачи профессиональной этики деловых отношений.
7. Основные принципы современных деловых отношений.
8. Влияние общественной среды на формирование принципов этики деловых отношений.
9. Деловой этикет: определение и основные характеристики.
10. Национально-культурные особенности делового этикета.
11. Связь делового этикета с деловой этикой.
12. Перспективы изменений в нормах делового этикета.
13. Требования делового этикета для установления эффективных деловых отношений.
14. Основные нормы в практике деловой жизни.
15. Влияние организации рабочего места на уровень этичности делового общения.
16. Этические принципы и требования к деловой переписке.
17. Деловое письмо: требования этикета.
18. Виды деловых писем.
19. Резюме, его структура и правила составления.
20. Требования к использованию визитных карточек в деловых отношениях.
21. Этические аспекты использования компьютерных технологий.
22. Перспективы развития письменного делового общения.
23. Требования к переписке внешней и внутриорганизационной.
24. Роль этической стороны критики в деловой жизни. Правила конструктивной критики
25. Роль деловых приемов в деловой жизни.
26. Особенности дистанционного общения.
27. Этические рекомендации к ведению дистанционного делового об
28. Преимущества и недостатки дистанционного делового общения.
29. Этические нормы телефонного разговора.
30. Основные этические нормы поведения руководителя.
31. Этикет взаимоотношений руководителя и подчиненного.
32. Этика служебных взаимоотношений мужчины и женщины.
33. Роль культуры речевого воздействия в обеспечении этики деловы
34. Основные элементы вербального языка деловых коммуникаций.
35. Вербальный этикет: культура речи и слушания.
36. Основные элементы невербального языка деловых коммуникаций.

37. Механизмы внедрения этических норм в деловую сферу.
38. Профилактика деловых конфликтов.
39. Деловой имидж: понятие и характеристики.
40. Влияние рыночных отношений на этику делового общения.
41. Этика взаимоотношений с «трудным» руководителем.
42. Виды делового общения. Управление деловым общением.
43. Детерминация поведения личности в деловом общении.
44. Психологическая природа манипулятивного общения.
45. Правила и этикет делового общения: деловая беседа; служебное совещание
46. Механизмы манипулятивного общения.
47. Манипулятивные приемы в межличностном деловом общении.
48. Ролевое поведение в деловом общении.
49. Коммуникативная культура в деловом общении.
50. Управление этическими нормами межличностных отношений в коллективе.

6.5. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания.

Положение «О проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в ННГУ», утвержденное приказом ректора ННГУ от 13.02.2014 г. №55-ОД,

Положение о фонде оценочных средств, утвержденное приказом ректора ННГУ от 10.06.2015 №247-ОД.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

7.1. Основная литература:

1. Бороздина Г. В. - Психология делового общения: учеб. пособие для вузов. - М.: ИНФРА-М, 1998. - 224 с. [Библиотечный фонд ННГУ 2004 – 45 шт, 2003 -5шт, 1998 -1 шт]
2. Кибанов А. Я., Захаров Д. К., Коновалова В. Г. - Этика деловых отношений: учеб. для студентов вузов, обучающихся по специальности "Упр. персоналом". - М.: ИНФРА-М, 2010. - 424 с. [Библиотечный фонд ННГУ – печатный вариант – 36 шт.; Фонд электронных образовательных ресурсов ННГУ; Режим доступа: www.hi-edu.ru/e-books/xbook601/01/part-014.htm]
3. Психология и этика делового общения: учебник для бакалавров./Брега А. В., Брега Г. В., Кафтан В. В., Лавриненко В. Н., Тимохин В. В., Чернышова Л. И. - М.: Юрайт, 2012. - 591 с. [Библиотечный фонд ННГУ – печатный вариант – 3 шт.]

7.2. Дополнительная литература:

1. Блюм М. А., Герасимов Б. И., Молоткова Н. В. - Этика деловых отношений: учеб. пособие для студентов образоват. учреждений сред. проф. образования. - М.: Форум, 2012. - 224 с. [Библиотечный фонд ННГУ – печатный вариант – 57 шт.]
2. Ботавина Р. Н. - Этика деловых отношений: учеб. пособие. - М.: Финансы и статистика, 2004. - 208 с. [Библиотечный фонд ННГУ – печатный вариант – 2 шт.]
3. Веселов П. В. - Аксиомы делового письма : культура делового общения и официальной переписки. - М.: Маркетинг, 1993. - 78 с. [Библиотечный фонд ННГУ – печатный вариант – 2 шт.]
4. Егоршин А. П., Распопов В. П., Шашкова Н. В. - Этика деловых отношений: учеб. пособие по специальностям "Управление персоналом" и "Менеджмент организации". - Н. Новгород: НИМБ, 2005. - 408 с. [Библиотечный фонд ННГУ – печатный вариант – 11 шт.]
5. Жолобов Ю. В. - Путь к диалогу: психология делового общения. - Саратов: Изд-во Сарат. ун-та, 1989. - 95, [1] с. [Библиотечный фонд ННГУ – печатный вариант – 1 шт.]
6. Кибанов А. Я., Захаров Д. К., Коновалова В. Г. - Этика деловых отношений: учеб. для студентов вузов, обучающихся по специальности "Упр. персоналом". - М.: ИНФРА-М, 2010.

- 424 с. [Библиотечный фонд ННГУ – печатный вариант – 36 шт.; Фонд электронных образовательных ресурсов ННГУ; Режим доступа: www.hi-edu.ru/e-books/xbook601/01/part-014.htm]
7. Кузин Ф. А. - Культура делового общения: практ. пособие для бизнесменов. - М.: Ось-89, 1997. - 240 с. [Библиотечный фонд ННГУ – печатный вариант – 1 шт.]
 8. Кузнецов И. Н. - Технология делового общения. - М. ; Ростов н/Д: МарТ, 2004. - 128 с. [Библиотечный фонд ННГУ – печатный вариант – 3 шт.]
 9. Кукушин В. С. - Психология делового общения: учеб. пособие для студентов, обучающихся по специальностям "Референт-переводчик" и "Менеджмент". - М. ; Ростов н/Д: МарТ, 2003. - 368 с. [Библиотечный фонд ННГУ – печатный вариант – 2 шт.]
 10. Психология и этика делового общения: учеб. для студентов вузов./Дорошенко В. Ю., Зотова Л. И., Лавриненко В. Н., Островский Э. В., Подвойская Л. Т., Ратников В. П. - М.: Юнити-Дана, 2008. - 415 с. [Библиотечный фонд ННГУ – печатный вариант – 3 шт.]

7.3. Программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

1. <https://psymod.ru/113-jetika-delovogo-obshhenija-v-kompanii.html> Деловое общение
2. <http://upravlenec.net/>
3. <http://www.voppsy.ru> - «Вопросы психологии»
4. <http://www.psyedu.ru> - «Психологическая наука и образование»
5. <http://magazine.mospsy.ru> - «Московский психологический журнал»
6. http://psychol.ras.ru/ippp_pfr/journal/ -Журнал практической психологии и психоанализа
7. Евтихов О.В. Психология управления персоналом // <http://www.klex.ru/9ju>
8. • Кабаченко Т.С. Психология в управлении человеческими ресурсами //
9. <http://www.klex.ru/9cz>
10. • Карнаух И.И. Практическая психология управления //
11. <http://www.onlinedisk.ru/file/412574/>
12. • Кошелев А.Н. Синдром белого воротничка // <http://www.klex.ru/8xr>
13. • Мещеряков Б.Г., Зинченко В.П. Большой психологический словарь //
14. <http://www.klex.ru/310>
15. • Паркинсон С.Н. Законы Паркинсона // <http://www.klex.ru/ae>
16. • Смирнов В.Н. Психология управления персоналом в экстремальных условиях //
17. <http://www.klex.ru/3u7>
18. • Урбанович А.А. Психология управления // <http://www.klex.ru/8tf>
19. <http://www.psycho.ru>- «Психология и бизнес on-line». Библиотека, тесты и программы, новости, объявления о тренингах и семинарах, программных продуктах для психологического обследования.

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Стандартная аудитория для проведения лекционных и практических занятий. Дополнительное материально-техническое обеспечение: оргтехника, теле- и аудиоаппаратура (всё – в стандартной комплектации для практических занятий и самостоятельной работы); доступ к сети Интернет.

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ННГУ (утв. Ученым советом ННГУ, протокол №8 от 16.06.2021 г.), с учетом рекомендаций примерной основной образовательной программы по направлению подготовки 42.03.01 - «Реклама и связи с общественностью».

Автор – канд. филол. наук, доц. **Н.А. Самыличева**

Рецензент – к. филол. н., доц. Л.В. Грехнева

Заведующий кафедрой _____