

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

УТВЕРЖДЕНО

решением Ученого совета ННГУ протокол от
«30» ноября 2022 г. № 13

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ
И ОСНОВЫ КОММУНИКАЦИОННОГО МЕНЕДЖМЕНТА

Направление подготовки 42.04.02 – «Журналистика»

Журналистика и связи с общественностью
в системе массовых коммуникаций
Искусственный интеллект и журналистика данных, Спортивная журналистика

(указывается профиль / магистерская программа / специализация)

Форма обучения
Очная, очно-заочная

(очная / очно-заочная / заочная)

Нижний Новгород

2023 год

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

Дисциплина «Этика делового общения и основы коммуникационного менеджмента» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, Блока 1 «Дисциплины (модули)» учебного плана по направлению подготовки 42.04.02 – Журналистика .

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, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

| 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 организовать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели | УК-3.3. Способен устанавливать разные виды коммуникации (устную, письменную, вербальную, невербальную, реальную, виртуальную, межличностную и др.) для руководства командой и достижения поставленной цели. УК-3.5 Эффективно взаимодействует с членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы | | Практические задания |

| | | | |
|--|--|--|-----------------------------|
| | команды, соблюдает этические нормы взаимодействия | | |
| ПКО-2. Способен осуществлять редакторскую деятельность любого уровня сложности в разных типах СМИ и других медиа и координировать редакционный процесс | ПКО-2.3. Выверяет соблюдение профессиональных этических норм на всех этапах работы журналиста | <p>Знать профессиональные этические нормы в деятельности журналиста;</p> <p>Уметь проверять соблюдение профессиональных этических норм в журналистском тексте (продукте);</p> <p>Владеть навыками практического применения профессиональных этических норм в деятельности журналиста и проверки соблюдения профессиональных этических норм в журналистском тексте (продукте)</p> | <i>Практические задания</i> |
| ПКО-3- Способен организовать работу и руководить предприятием (подразделением) в современной медиаиндустрии | <i>ПКО-3.2. Распределяет кадровые и финансовые ресурсы в соответствии с решаемыми задачами</i> | <p>Знать эффективные приемы распределения кадровые и финансовые ресурсов в соответствии с решаемыми профессиональными задачами и возникающими обстоятельствами;</p> <p>Уметь распределять свои кадровые и финансовые ресурсы в соответствии с решаемыми профессиональными задачами и возникающими обстоятельствами;</p> <p>Владеть практическими навыками распределения кадровые и финансовые ресурсов в соответствии</p> | <i>Практические задания</i> |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | с профессиональными задачами и возникающими обстоятельствами | |
|--|--|--|--|

3. Структура и содержание дисциплины

3.1 Трудоемкость дисциплины

| | |
|--|---------------------------------|
| | очная форма обучения |
| Общая трудоемкость | 3 ЗЕТ |
| Часов по учебному плану | 108 |
| в том числе | |
| аудиторные занятия (контактная работа): | 34 |
| - занятия лекционного типа | 16 |
| - занятия семинарского типа | 16 |
| самостоятельная работа | 38 |
| Промежуточная аттестация – экзамен | 36 |

| Наименование и краткое содержание разделов и тем дисциплины, форма промежуточной аттестации по дисциплине | Всего (часы) | | | В том числе | | | | | | | | | | | | | Самостоятельная работа обучающегося, часы | | |
|---|-----------------|--------------|---------|---|--------------|---------|----------------------------------|--------------|---------|--------------|--------------|---------|-------|--------------|---------|----|--|--|--|
| | | | | Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы из них | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | Занятия лекционного типа | | | Занятия практического 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 | 10 | | | 2 | | | 2 | | | | | | 4 | | | 6 | | | |
| 2. Формы и средства делового общения | 42 | | | 10 | | | 10 | | | | | | 20 | | | 22 | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|----|--|--|---|--|--|---|--|--|--|--|---|--|--|----|--|--|
| 3. Этикет в деловом общении | 18 | | | 4 | | | 4 | | | | | 8 | | | 10 | | |
| Промежуточная аттестация Экзамен (36 часов) | | | | | | | | | | | | | | | | | |

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

Содержание дисциплины

| № п/п | Наименование раздела | Содержание раздела дисциплины | Форма текущего контроля |
|------------------|-----------------------------------|---|---|
| 1 | Основы этики делового общения | <p>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.</p> <p>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 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> | Тестирование Собеседование Ролевые игры |
| 2 | Формы и средства делового общения | <p>Тема 4. Деловая беседа и деловое совещание 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</p> | Тестирование Собеседование Практические задания Ролевые игры |

| | | | |
|---|--------------------------|---|--|
| | | <p>позволяет активизировать участников общения и направить процесс передачи информации в необходимом направлении. 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. Подготовка и проведение презентаций. Критика и принципы ее восприятия. Основные типы критики. Рекомендации по применению конструктивной критики. Этапы деловой дискуссии. Правила проведения дискуссии.</p> | |
| 3 | Этикет в деловом общении | <p>Тема 7. Национальные модели деловой этики</p> <p>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.</p> <p>Тема 8. Деловой этикет</p> <p>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.</p> | Тестирование Собеседование Практические задания Рольевые игры |

4. Образовательные технологии

Используемые **образовательные технологии**: 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 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 экзамен, 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 экзамену.

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 и основы коммуникационного менеджмента» является экзамен.

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

В начале семестра рекомендуется внимательно изучить перечень вопросов к экзамену 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 существа 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 экзамену, 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.

6.1.1. 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 недостаточный 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 экзамена, 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.

Экзамен включает устную и письменную часть. Устная часть экзамена 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.

| Уровень сформированности компетенций (индикатора достижения компетенций) | Шкала оценивания сформированности компетенций | | | | | | |
|--|---|--|---|--|--|--|--|
| | плохо | неудовлетворительно | удовлетворительно | хорошо | очень хорошо | отлично | превосходно |
| | Не зачтено | | зачтено | | | | |
| <u>Знания</u> | Отсутствие знаний теоретического материала. Невозможность оценить полноту знаний вследствие | Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки. | Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок. | Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых | Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько незначительных | Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок. | Уровень знаний в объеме, превышающем программу |

| | | | | | | | |
|---------------|--|--|--|---|--|---|---|
| | отказа обучающегося от ответа | | | ошибок | ых ошибок | | подготовки. |
| <u>Умения</u> | Отсутствие минимальных умений. Невозможность оценить наличие умений вследствие отказа обучающегося от ответа | При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки. | Продemonстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания но не в полном объеме. | Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами. | Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами. | Продemonстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными несущественным недочетами, выполнены все задания в полном объеме. | Продemonстрированы все основные умения,. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме без недочетов |
| <u>Навыки</u> | Отсутствие владения материалом. Невозможность оценить наличие навыков вследствие отказа обучающегося от ответа | При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки. | Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами | Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами | Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач без ошибок и недочетов. | Продemonстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов. | Продemonстрирован творческий подход к решению нестандартных задач |

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.

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ННГУ (утв. Ученым советом ННГУ, протокол № от ..2020 г.), с учетом рекомендаций примерной основной образовательной программы по направлению подготовки 42.03.02. – Журналистика.

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

7.1. Основная литература:

1. Беспалова Ю.М. Деловая этика, профессиональная культура и этикет - М.: ФЛИНТА, 2016. [КС] (адрес размещения: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976527782.html>)
2. Бороздина Г. В. - Психология делового общения: учеб. пособие для вузов. - М.: ИНФРА, 1998. [Ф5] [ЗС] (адрес размещения <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=762215>)
3. 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. [Ю] (адрес размещения: <https://biblio-online.ru/book/A05A0140-88B7-482E-8922-993315600F46>)

7.2. Дополнительная литература:

1. Измайлова М.А. Деловое общение - М. : Дашков и К, 2011. -[КС] (адрес размещения <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394012693.htm>)
2. Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений : учебник и практикум для СПО / Н. Ю. Родыгина. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 430 с. [Ю] (адрес размещения: <https://biblio-online.ru/book/A05A0140-88B7-482E-8922-993315600F46>)
3. Столяренко Л.Д. Психология и этика деловых отношений. – Ростов-на-Дону, 2003. [КС] (адрес размещения: <https://elibrary.ru/item.asp?id=21868272>)
4. Холопова Т.И., Лебедева М.М. Протокол и этикет для деловых людей. 5-е изд. М., 1995. [КС] (адрес размещения: <https://elibrary.ru/item.asp?id=20235794>)

7.3. Программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

1. <https://psymod.ru/113-jetika-delovogo-obshhenija-v-kompanii.html> Деловое общение
2. <http://upravlenc.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 практических занятий. Дополнительное материально-техническое обеспечение: доступ к сети Интернет (для самостоятельной работы).

Автор – к.ф.н., доцент **Н.А. Самыличева**

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

Заведующий кафедрой _____ Л.В. Рацибурская