

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования_
«Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет
им. Н.И. Лобачевского»**

Институт филологии и журналистики

УТВЕРЖДЕНО

решением президиума Ученого совета ННГУ

протокол № 1 от 16.01.2024 г.

Рабочая программа дисциплины

Этика делового общения и основы коммуникационного менеджмента

Уровень высшего образования
Магистратура

Направление подготовки / специальность
42.04.02 - Журналистика

Направленность образовательной программы
Журналистика и связи с общественностью в системе массовых коммуникаций

Форма обучения
очная

г. Нижний Новгород

2024 год начала подготовки

1. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина Б1.В.13 Этика делового общения и основы коммуникационного менеджмента относится к части, формируемой участниками образовательных отношений образовательной программы.

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	Для текущего контроля успеваемости	Для промежуточной аттестации
УК-5: Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	УК-5.1: УК-5.1. Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими информацию о культурных особенностях и традициях различных сообществ УК-5.2: УК-5.2. Демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных народов, основываясь на знании этапов исторического развития общества (включая основные события, деятельность основных исторических деятелей) и культурных традиций мира (включая мировые религии, философские и этические учения), в зависимости от среды взаимодействия и задач образования УК-5.3: УК-5.3. Умеет толерантно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и	УК-5.1: Знает основы философских знаний, этапы исторического развития философских знаний, основные этапы и закономерности исторического развития общества в целом, а также отдельных стран и регионов; основные этапы и закономерности научного развития в общегуманитарных областях, в том числе, в сфере межкультурного разнообразия, содержание важнейших теоретических концепций, а также видение возможности их применения в учебной деятельности и профессиональной деятельности; Умеет использовать основы философских знаний и знания об этапах исторического развития философских знаний для формулирования выводов и гипотез при изучении динамики социально-экономических процессов и социокультурных процессов, в том числе в процессе межкультурного взаимодействия;	Доклад Практическое задание	Экзамен: Контрольные вопросы Тест

	<p>усиления социальной интеграции</p>	<p>Владеет навыками анализа и синтеза восприятия и использования философских и исторических концепций с целью применения в социально-экономических и социокультурных дисциплинарных областях;</p> <p>навыками анализа и синтеза восприятия и использования теоретического материала с целью применения в различных дисциплинарных областях</p> <p>УК-5.2:</p> <p>Знает этапы исторического развития общества (включая основные события, деятельность основных исторических деятелей) и культурных традиций мира (включая мировые религии, философские и этические учения);</p> <p>Умеет использовать в профессиональной деятельности знания этапов исторического развития общества (включая основные события, деятельность основных исторических деятелей) и культурных традиций мира (включая мировые религии, философские и этические учения), в зависимости от среды взаимодействия и задач образования;</p> <p>Владеет навыками использования в практической профессиональной деятельности знаний об этапах исторического развития общества (включая основные события, деятельность основных исторических деятелей) и культурных традиций мира (включая мировые религии, философские и этические учения)</p>		
--	---------------------------------------	--	--	--

		<p>УК-5.3:</p> <p>Знает основные положения толерантности, политкорректности, этических, культурных, религиозных, социальных норм;</p> <p>Умеет толерантно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции;</p> <p>Владеет навыками коммуникационного взаимодействия с людьми, социальными навыками, культурным фоном, позволяющими взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции.</p>		
<p>ПКР-14: Способен организовывать и контролировать процесс реализации индивидуального и (или) коллективного проекта в сфере журналистики;</p>	<p>ПКР-14.1: ПКР-14.1.</p> <p>Организует и планирует деятельность подразделения согласно установленным графикам работы организации на определенный период с целью реализации индивидуального и (или) коллективного проекта в сфере журналистики, контролирует процесс выполнения поставленной задачи</p> <p>ПКР-14.2: ПКР-14.2.</p> <p>Владеет методами эффективного управления персоналом, основы менеджмента в СМИ</p> <p>ПКР-14.3: ПКР-14.3.</p>	<p>ПКР-14.1:</p> <p>Знает, как организовать и планировать деятельность подразделения согласно установленным графикам работы организации;</p> <p>Умеет реализовывать индивидуальный и (или) коллективный проект в сфере журналистики;</p> <p>Владеет навыками эффективного контроля процесса выполнения поставленной задачи</p> <p>ПКР-14.2:</p> <p>Знает основы менеджмента в СМИ;</p>	Доклад	<p>Экзамен:</p> <p>Контрольные вопросы</p>

	<p>Использует технологии и методики проведения анализа и оценки качества выполненной работы с учетом специфики конкретного СМИ</p> <p>ПКР-14.4: ПКР-14.4. Организует в рамках должностных полномочий процесс финансирования создания нового журналистского текста и (или) продукта с учетом специфики разных типов СМИ</p>	<p>Умеет реализовывать различные проекты;</p> <p>Владеет методами эффективного управления персоналом.</p> <p>ПКР-14.3: Знает</p> <p>Умеет использовать новейшие технологии и методики для реализации проекта;</p> <p>Владеет актуальными сведениями о технологиях и методиках проведения анализа и оценки качества выполненной работы с учетом специфики конкретного СМИ</p> <p>ПКР-14.4: Знает специфику разных типов СМИ;</p> <p>Умеет организовывать в рамках должностных полномочий процесс финансирования создания нового журналистского текста и (или) продукта;</p> <p>Владеет навыками создания, редактирования и подбора информации для журналистского текста и (или) продукта</p>		
<p>ПКР-7: Способен осуществлять авторскую деятельность любого характера и уровня и сложности с учетом специфики разных типов СМИ</p>	<p>ПКР-7.1: ПКР-7.1. Контролирует достоверность и полноту полученной информации, систематизирует факты и мнения</p> <p>ПКР-7.2: ПКР-7.2. Разрабатывает оригинальные творческие решения</p> <p>ПКР-7.3: ПКР-7.3. Готовит к публикации журналистский текст (или) продукт любого уровня</p>	<p>ПКР-7.1: Знает разницу между фактом и мнением, понятия достоверной и недостоверной информации, принципы верификации информации.</p> <p>Умеет контролировать достоверность и полноту полученной информации.</p> <p>Владеет навыком систематизации фактов и</p>	<p>Практическое задание</p>	<p>Экзамен: Контрольные вопросы</p>

	<p>сложности с учетом требований конкретной редакции СМИ или другого медиа</p>	<p>мнений.</p> <p>ПКР-7.2: Знает основные методы, способы создания оригинальных тем для журналистских материалов, имеет нешаблонный подход к профессиональной деятельности, способен предлагать неординарные решения и оригинальные идеи;</p> <p>Умеет внедрять оригинальные творческие решения в свою работу;</p> <p>Владеет характерным авторским стилем и индивидуальными чертами.</p> <p>ПКР-7.3: Знает основные требования к публикации журналистского текста или продукта, способен под них подстроиться;</p> <p>Умеет учитывать требования к публикации или продукту со стороны редакции или медиа;</p> <p>Владеет навыками подготовки материалов любой сложности.</p>		
--	--	---	--	--

3. Структура и содержание дисциплины

3.1 Трудоемкость дисциплины

	очная
Общая трудоемкость, з.е.	3
Часов по учебному плану	108
в том числе	
аудиторные занятия (контактная работа):	
- занятия лекционного типа	16
- занятия семинарского типа (практические занятия / лабораторные работы)	16
- КСР	2

самостоятельная работа	38
Промежуточная аттестация	36
	Экзамен

3.2. Содержание дисциплины

(структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и виды учебных занятий)

Наименование разделов и тем дисциплины	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 (практические занятия/ лабора торные работы), часы	Всего	
	о ф о	о ф о	о ф о	о ф о	о ф о
1. Основы этики делового общения	21	5.5	5.5	11	10
2. Формы и средства делового общения	21	5.5	5.5	11	10
3. Этикет в деловом общении	28	5	5	10	18
Аттестация	36				
КСР	2			2	
Итого	108	16	16	34	38

Содержание разделов и тем дисциплины

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 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.

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. Формы и средства делового общения :

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 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.

Тема 5. Деловые переговоры

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.

Тема 6. Особенности публичного выступления

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.

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.

Практические занятия /лабораторные работы организуются, в том числе, в форме практической подготовки, которая предусматривает участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

На проведение практических занятий / лабораторных работ в форме практической подготовки отводится: очная форма обучения - 16 ч.

4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа обучающихся включает в себя подготовку к контрольным вопросам и заданиям для текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины приведенным в п. 5.

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 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 репутационного 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.

5. Фонд оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

5.1 Типовые задания, необходимые для оценки результатов обучения при проведении текущего контроля успеваемости с указанием критериев их оценивания:

5.1.1 Типовые задания (оценочное средство - Доклад) для оценки сформированности компетенции УК-5:

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

5.1.2 Типовые задания (оценочное средство - Доклад) для оценки сформированности компетенции ПКР-14:

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

Критерии оценивания (оценочное средство - Доклад)

Оценка	Критерии оценивания
превосходно	выделена ключевая проблема; критически осмыслены сложившиеся подходы, используются классификации, выделяются аспекты понятий; полностью раскрыта история и теории, связанные с данной проблемой; приведены соответствующие теме и проблеме, примеры из исследований; выделены основные структурные элементы работы; выделены варианты решений, аспекты проблемы; выводы автора сформулированы в явном виде в выводах суммируются ранее высказанные оценки, выводы носят характер оценки с теоретических позиций, выводы содержат оригинальные суждения автора, автор осознанно отмечает новизну, оригинальность своих выводов; наличие творческого подхода к изложению материала, в т.ч.: попытки привлечь неожиданные примеры, метафоры, авторские аргументы и формулировки проблемы, выходящие за рамки базовых определений.
отлично	Выделена ключевая проблема; критически осмыслены сложившиеся подходы, используются классификации, выделяются аспекты понятий; полностью раскрыта история и теории, связанные с данной проблемой; приведены соответствующие теме и проблеме, примеры из исследований; выделены основные структурные элементы работы; выделены варианты решений, аспекты проблемы; выводы автора сформулированы в явном виде в выводах суммируются ранее высказанные оценки, выводы носят характер оценки с теоретических позиций, выводы содержат оригинальные суждения автора, автор осознанно отмечает новизну, оригинальность своих выводов.
очень хорошо	Выделена ключевая проблема; критически осмыслены сложившиеся подходы, в целом раскрыта история и теории, связанные с данной проблемой; приведены соответствующие теме и проблеме примеры из исследований; выделены основные структурные элементы работы; выделены варианты решений, аспекты проблемы; выводы автора сформулированы в явном виде, в выводах суммируются ранее высказанные оценки, выводы носят характер

Оценка	Критерии оценивания
	оценки с позиции здравого смысла.
хорошо	Даны все определения, но в каждом случае смысл передан не совсем точно выделена ключевая проблема; не полно изложены сложившиеся подходы, не полно раскрыта история и теории, связанные с данной проблемой; приведены соответствующие теме и проблеме примеры из обыденного опыта; выделены основные структурные элементы работы; не выделены варианты решений, аспекты проблемы; выводы автора сформулированы в явном виде, но выводы носят характер эмоциональный оценки.
удовлетворительно	Не выделена ключевая проблема; не осмыслены сложившиеся подходы, приведены соответствующие теме и проблеме примеры из обыденного; отсутствуют основные структурные элементы работы; не выделены варианты решений проблемы; выводы носят характер эмоциональный оценки.
неудовлетворительно	Не выделена ключевая проблема; не осмыслены сложившиеся подходы, не приведены соответствующие теме и проблеме примеры; отсутствуют основные структурные элементы работы; не выделены варианты решений проблемы; выводы отсутствуют.
плохо	Доклад не выполнен.

5.1.3 Типовые задания (оценочное средство - Практическое задание) для оценки сформированности компетенции УК-5:

1. 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?

1) Создайте презентацию, отразив в ней особенности межнационального общения и этикета

2) Создайте презентацию «своей» компании, фирмы.

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

5.1.4 Типовые задания (оценочное средство - Практическое задание) для оценки сформированности компетенции ПКР-7:

1. Письменные задания «Ответ на вопрос»

- 1) Охарактеризуйте основные техники и приемы общения.
- 2) Раскройте сущность общения, структуру, цели и функции делового общения.
- 3) Назовите предмет, задачи и методы современной психологии и этики, особенности их использования в профессиональной деятельности.

Критерии оценивания (оценочное средство - Практическое задание)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	Студент выполнил практическое задание, не допустив серьёзных ошибок.
не зачтено	Студент не выполнил практическое задание или выполнил его с серьёзными ошибками.

5.2. Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине при промежуточной аттестации

Шкала оценивания сформированности компетенций

Уровень сформированности компетенций (индикатора достижения компетенций)	плохо	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	очень хорошо	отлично	превосходно
	не зачтено			зачтено			
<u>Знания</u>	Отсутствие знаний теоретического материала. Невозможность оценить полноту знаний вследствие отказа обучающегося от ответа	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 ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько несущественных ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Ошибок нет.	Уровень знаний в объеме, превышающем программу 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 недочетами и, выполнены все	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме без недочетов

						задания в полном объеме	
<u>Навыки</u>	Отсутствие базовых навыков. 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 некоторым и недочетами	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторым и недочетами	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач без ошибок и недочетов	Продемонстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов	Продемонстрирован творческий подход к решению нестандартных задач

Шкала оценивания при промежуточной аттестации

Оценка		Уровень подготовки
зачтено	превосходно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «превосходно», продемонстрированы знания, умения, владения по соответствующим компетенциям на уровне выше предусмотренного программой
	отлично	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично».
	очень хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «очень хорошо»
	хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «хорошо».
	удовлетворительно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «удовлетворительно»
не зачтено	неудовлетворительно	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно».
	плохо	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо»

5.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения на промежуточной аттестации с указанием критериев их оценивания:

5.3.1 Типовые задания (оценочное средство - Контрольные вопросы) для оценки сформированности компетенции УК-5

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.

5.3.2 Типовые задания (оценочное средство - Контрольные вопросы) для оценки сформированности компетенции ПКР-14

1. Основные нормы в практике деловой жизни.
2. Влияние организации рабочего места на уровень этичности делового общения.
3. Этические принципы и требования к деловой переписке.
4. Деловое письмо: требования этикета.
5. Виды деловых писем.
6. Резюме, его структура и правила составления.
7. Требования к использованию визитных карточек в деловых отношениях.
8. Этические аспекты использования компьютерных технологий.
9. Перспективы развития письменного делового общения.
10. Требования к переписке внешней и внутриорганизационной.
11. Роль этической стороны критики в деловой жизни. Правила конструктивной критики
12. Роль деловых приемов в деловой жизни.
13. Особенности дистанционного общения.
14. Этические рекомендации к ведению дистанционного делового об
15. Преимущества и недостатки дистанционного делового общения.
16. Этические нормы телефонного разговора.
17. Основные этические нормы поведения руководителя.
18. Этикет взаимоотношений руководителя и подчиненного

5.3.3 Типовые задания (оценочное средство - Контрольные вопросы) для оценки сформированности компетенции ПКР-7

1. Этика служебных взаимоотношений мужчины и женщины.
2. Роль культуры речевого воздействия в обеспечении этики деловых отношений
3. Основные элементы вербального языка деловых коммуникаций.
4. Вербальный этикет: культура речи и слушания.
5. Основные элементы невербального языка деловых коммуникаций.
6. Механизмы внедрения этических норм в деловую сферу.
7. Профилактика деловых конфликтов.
8. Деловой имидж: понятие и характеристики.
9. Влияние рыночных отношений на этику делового общения.
10. Этика взаимоотношений с «трудным» руководителем.
11. Виды делового общения. Управление деловым общением.
12. Детерминация поведения личности в деловом общении.
13. Психологическая природа манипулятивного общения.
14. Правила и этикет делового общения: деловая беседа; служебное совещание
15. Механизмы манипулятивного общения.
16. Манипулятивные приемы в межличностном деловом общении.
17. Ролевое поведение в деловом общении.
18. Коммуникативная культура в деловом общении.
19. Управление этическими нормами межличностных отношений в коллективе.

Критерии оценивания (оценочное средство - Контрольные вопросы)

Оценка	Критерии оценивания
превосходно	Знания студента по вопросу превышают необходимый объем, студент не допускает ошибок, ответ структурирован, приводит много примеров, способен к свободной дискуссии.
отлично	Студент допускает мало незначительных ошибок, либо не допускает их совсем, ответ имеет четкую структуру, приведено много примеров. Знания студента сформированы на необходимом уровне.
очень хорошо	Студент допускает мало незначительных ошибок, ответ структурирован, приведены примеры.
хорошо	Студент допускает несерьезные ошибки, структура ответа прослеживается, приводит примеры.
удовлетворительно	Студент допускает серьезные ошибки, структура ответа спутанная, приводит мало примеров.
неудовлетворительно	Студент при ответе допускает серьезные ошибки, ответ плохо структурирован.
плохо	Студент не может ответить на поставленные вопросы.

5.3.4 Типовые задания (оценочное средство - Тест) для оценки сформированности компетенции УК-5

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

Критерии оценивания (оценочное средство - Тест)

Оценка	Критерии оценивания
превосходно	93-100%
отлично	78-93%
очень хорошо	62-77%
хорошо	46-61%
удовлетворительно	31-45%
неудовлетворительно	16-30%
плохо	0-15%

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

Основная литература:

1. Бороздина Г. В. Психология и этика делового общения : учебник и практикум / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. - 2-е изд. ; пер. и доп. - Москва : Юрайт, 2023. - 392 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-16726-9. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=871065&idb=0>.
2. Кибанов Ардальон Яковлевич. Этика деловых отношений : Учебник / Государственный университет управления. - 2-е изд. - Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2020. - 383 с. - ВО - Бакалавриат. - ISBN 978-5-16-006723-0., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=631937&idb=0>.
3. Чернышова Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие / Л. И. Чернышова. - Москва : Юрайт, 2022. - 161 с. - (Профессиональное образование). - URL: <https://urait.ru/bcode/495457> (дата обращения: 14.08.2022). - ISBN 978-5-534-10547-6 : 579.00. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=821954&idb=0>.

Дополнительная литература:

1. Блюм Марина Анатольевна. Этика деловых отношений : Учебное пособие / Тамбовский государственный технический университет. - Москва : Издательство "ФОРУМ", 2009. - 224 с. - Среднее профессиональное образование. - ISBN 978-5-91134-261-6., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=619070&idb=0>.
2. Кибанов Ардальон Яковлевич. Этика деловых отношений : Учебник / Государственный университет управления. - 2. - Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2021. - 383 с. - ВО - Бакалавриат. - ISBN 978-5-16-006723-0. - ISBN 978-5-16-102463-8., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=834739&idb=0>.
3. Измайлова Марина Алексеевна. Деловое общение : Учебное пособие / Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации. - 7. - Москва : Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2022. - 252 с. - ВО - Бакалавриат. - ISBN 978-5-394-04991-0., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=875272&idb=0>.
4. Лавриненко В. Н. Психология общения : учебник и практикум / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. - Москва : Юрайт, 2023. - 350 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-9916-9324-0. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=844160&idb=0>.
5. Панфилова А. П. Культура речи и деловое общение : учебник и практикум / А. П. Панфилова, А. В. Долматов. - Москва : Юрайт, 2023. - 488 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-16685-9. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=872183&idb=0>.

Программное обеспечение и Интернет-ресурсы (в соответствии с содержанием дисциплины):

1. <http://mediaprofi.org/> информационно-аналитический журнал медиа отрасли России и ближнего зарубежья
2. <http://www.broadcasting.ru/main.php> специализированное отраслевое издание о телевидении и радиовещании
3. <http://www.mediascope.ru/> электронный научный журнал факультета журналистики МГУ

им. М.В.Ломоносова

4. <http://www.tns-global.ru/> международная исследовательская группа
5. <http://www.fapmc.ru/rospechat/activities/reports/2016.html> официальный сайт Роспечати
6. <http://mediahubble.ru/> Онлайн-платформа для работников медиаиндустрии

Перечень ресурсов сети Интернет, необходимых для освоения дисциплины:

1. Центр справки и обучения по MSOffice: <https://support.microsoft.com/ru-ru/office>, открытый доступ
2. КонсультантПлюс обучения: http://www.consultant.ru/edu/center/training/economy/?quiz_no, свободный доступ
3. Справочная правовая система Гарант: <http://ivo.garant.ru/%23/startpage:0>, бесплатная версия
4. Научная электронная библиотека: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>, открытый доступ
5. ЭБС «Лань»: <https://e.lanbook.com/>, доступ по подписке
6. ЭБС Юрайт: <https://urait.ru/>, доступ по подписке
7. Сайт об электронной документообороте: <http://dokumentooborot.com/>, свободный доступ
8. Онлайн-сервис «Готов к цифре»: [<https://готовкцифре.рф/>](<https://xn--b1abhljwatnyu.xn--p1ai/>), свободный доступ
9. Официальный сайт компании Microsoft: <http://www.microsoft.com/>, открытый доступ

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных образовательной программой, оснащены мультимедийным оборудованием (проектор, экран), техническими средствами обучения, компьютерами, специализированным оборудованием: Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных программой, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения. Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО с учетом рекомендаций и ОПОП ВО по направлению 42.03.01 - «Реклама и связи с общественностью», профили подготовки - «Реклама и связи с общественностью в системе государственного и муниципального управления», «Реклама и связи с общественностью в коммерческой сфере».

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду.

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ННГУ по направлению подготовки/специальности 42.04.02 - Журналистика.

Автор(ы): Самыличева Надежда Александровна, кандидат филологических наук, доцент.

Программа одобрена на заседании методической комиссии от 12.01.2024, протокол № 12.