

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 репутационного менеджмента

---

Уровень высшего образования

Бакалавриат

---

Направление подготовки / специальность

42.03.01 - Реклама и связи с общественностью

---

Направленность образовательной программы

Реклама и связи с общественностью в коммерческой сфере

---

Форма обучения

очная, заочная

---

г. Нижний Новгород

2024 год начала подготовки

## 1. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина Б1.В.ДВ.06.02 Этика делового общения и основы репутационного 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-3: Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1: Знает различные приемы и способы социализации личности и социального взаимодействия. УК-3.2: Имеет практический опыт участия в командной работе, в социальных проектах, в шефской или волонтерской деятельности, опыт распределения ролей в условиях командного взаимодействия.	УК-3.1: Знает различные приемы и способы социализации личности и социального взаимодействия;  Умеет применять различные приемы и способы социализации личности и социального взаимодействия;  Владеет навыками формирования отношений с окружающими людьми, с коллегами;  УК-3.2: Знает приемы и методы распределения ролей в условиях участия в проектах и командной работы;  Умеет применять на практике приемы взаимодействия в рамках командной работы;  Владеет практическим опытом участия в командной работе, в социальных проектах, в шефской или волонтерской деятельности;	Доклад Задания Практическое задание	Зачёт: Тест Контрольные вопросы Кейс-задание

<p>ПК-12: Способен строить свою профессиональную деятельность на основе принципов открытости, доверия и корпоративной социальной ответственности</p>	<p>ПК-12.1: Участвует в продвижении социально значимых ценностей средствами связей с общественностью и рекламы; ПК-12.2: При подготовке текстов рекламы и связей с общественностью, разработке и реализации коммуникационного продукта опирается на принципы открытости и корпоративной социальной ответственности.</p>	<p>ПК-12.1: Знает о необходимости применения коммуникативных принципов в своей профессиональной деятельности;  Умеет участвовать в продвижении социально значимых ценностей средствами связей с общественностью и рекламы;  Владеет принципами открытости, доверия и корпоративной социальной ответственности;  ПК-12.2: Знает как разработать и реализовать коммуникационный продукт;  Умеет применять принципы открытости и корпоративной социальной ответственности;  Владеет необходимыми коммуникационными навыками;</p>	<p>Ролевая игра Деловая игра</p>	<p>Зачёт: Тест Контрольные вопросы</p>
<p>ПК-17: Способен продвигать индивидуальный и (или) коллективный проект в области рекламы и связей с общественностью путем взаимодействия с социальными группами, организациями и персонами с помощью различных каналов коммуникации</p>	<p>ПК-17.1: Применяет на практике технологии продвижения продукта путем взаимодействия с социальными группами, организациями и персонами с помощью различных каналов коммуникации; ПК-17.2: Анализирует требования потребителей к продукту, владеет навыками взаимодействия с социальными группами, организациями и персонами с помощью различных каналов коммуникации; ПК-17.3: Проводит презентацию, интервью, пресс-конференцию и т.д. при продвижении индивидуального и (или)</p>	<p>ПК-17.1: Знает различные технологии продвижения продукта и применение различных каналов коммуникации;  Умеет применять на практике технологии продвижения продукта путем взаимодействия с социальными группами, организациями и персонами с помощью различных каналов коммуникации;  Владеет необходимыми навыками взаимодействия с социальными группами, организациями и персонами;  ПК-17.2:</p>	<p>Контрольная работа</p>	<p>Зачёт: Тест Контрольные вопросы</p>

	<p>коллективного проекта в области рекламы и связей с общественностью.</p> <p>Знает о необходимости анализа потребителских требований;</p> <p>Умеет анализировать требования потребителей к продукту;</p> <p>Владеет навыками взаимодействия с социальными группами, организациями и персонами с помощью различных каналов коммуникации;</p> <p>ПК-17.3: Знает разницу между презентацией, интервью, пресс-конференцией и другими видами продвижения;</p> <p>Умеет проводить презентацию, интервью, пресс-конференцию и т.д. при продвижении индивидуального и (или) коллективного проекта в области рекламы и связей с общественностью;</p> <p>Владеет навыками, необходимыми для успешной презентации проекта;</p>		
--	--	--	--

### 3. Структура и содержание дисциплины

#### 3.1 Трудоемкость дисциплины

	очная	заочная
<b>Общая трудоемкость, з.е.</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
<b>Часов по учебному плану</b>	<b>72</b>	<b>72</b>
в том числе		
<b>аудиторные занятия (контактная работа):</b>		
- занятия лекционного типа	<b>0</b>	<b>0</b>
- занятия семинарского типа (практические занятия / лабораторные работы)	<b>32</b>	<b>8</b>
- КСР	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>самостоятельная работа</b>	<b>39</b>	<b>59</b>
<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>0</b>	<b>4</b>
	<b>Зачёт</b>	<b>Зачёт</b>

### 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/лабораторные работы), часы		Всего				
	0 Ф 0	3 Ф 0	0 Ф 0	3 Ф 0	0 Ф 0	3 Ф 0	0 Ф 0	3 Ф 0	0 Ф 0	3 Ф 0	
1. Основы этики делового общения	12	13			4	3	4	3	8	10	
2. Формы и средства делового общения	32	28			14	3	14	3	18	25	
3. Этикет в деловом общении	27	26			14	2	14	2	13	24	
Аттестация	0	4									
КСР	1	1						1	1		
Итого	72	72	0	0	32	8	33	9	39	59	

#### 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 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 и основы репутационного менеджмента» 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 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 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.

## **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-3:**

*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

#### **Критерии оценивания (оценочное средство - Доклад)**

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	Доклад выполнен без ошибок, либо с небольшим количеством ошибок.
не зачтено	Доклад выполнен с большим количеством ошибок, либо не выполнен.

#### **5.1.2 Типовые задания (оценочное средство - Задания) для оценки сформированности компетенции УК-3:**

- 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?

#### **Критерии оценивания (оценочное средство - Задания)**

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	Задание выполнено верно либо допущены незначительные ошибки.
не зачтено	Задание выполнено, но допущены значительные ошибки, либо задание не выполнено.

### 5.1.3 Типовые задания (оценочное средство - Ролевая игра) для оценки сформированности компетенции ПК-12:

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

#### Критерии оценивания (оценочное средство - Ролевая игра)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	Личностные качества сформированы на высоком уровне.
не зачтено	Соответствующие личностные качества не сформированы.

### 5.1.4 Типовые задания (оценочное средство - Деловая игра) для оценки сформированности компетенции ПК-12:

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

2) Создайте презентацию «своей» компании, фирмы.

#### Критерии оценивания (оценочное средство - Деловая игра)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	Личностные качества сформированы на высоком уровне.
не зачтено	Соответствующие личностные качества не сформированы.

### 5.1.5 Типовые задания (оценочное средство - Практическое задание) для оценки сформированности компетенции УК-3:

Дискуссия

На уровне обыденного сознания мы часто сталкиваемся с различными подходами в понимании сущности и значения делового общения, специфики деловых и личностных (персональных) качеств индивида, а также права любого человека на «профессиональную» и «личную» жизнь.

*Точка зрения:* Рассчитывающий на успех руководитель обязан быть высоконравственной личностью, во всем и всегда служить примером для своих подчиненных.

*Точка зрения:* Никто не безгрешен, в том числе и руководитель любого ранга. Главное, чтобы он был профессионалом в своей области, а его личная жизнь (например, брачно-семейная или досуговая) не имеет значения.

*Точка зрения:* Чем более высокую ступень в социальной иерархии занимает руководитель, тем в большей мере он должен быть требователен к себе, в том числе и в моральном плане.

*1. Какой из трех подходов в оценке качеств делового человека Вам представляется более обоснованным? Поясните.*

*2. Подготовьте два лаконичных определения делового общения в его узком (профессиональном) и широком (социальном) значениях.*

*3. Составьте таблицу личностных и деловых качеств, которыми должны обладать следующие менеджеры:*

*а) главный инженер предприятия (по Вашему выбору);*

*б) директор крупной торговой фирмы;*

*в) дирижер симфонического оркестра;*

*г) ректор вуза;*

*д) министр;*

*е) президент страны.*

*4. Анализ основных форм государственного устройства привел древнегреческого мыслителя Платона (427–347 гг. до н.э.) к интересному выводу. Он утверждал, что худшими из них являются демократия и тирания, а общественным идеалом – аристократия.*

*Согласны ли Вы с великим философом? Каковы сильные и слабые стороны демократии и демократического стиля управления?*

### **Критерии оценивания (оценочное средство - Практическое задание)**

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	Студент применяет практические навыки и знания для выполнения задания, задание выполнено без или с небольшим количеством ошибок.
не зачтено	Практические навыки и знания не применены или выражены слабо, задание выполнено с большим количеством ошибок или не выполнено.

### **5.1.6 Типовые задания (оценочное средство - Контрольная работа) для оценки сформированности компетенции ПК-17:**

1 вариант.

1. Стресс в процессе труда :определение, виды , его проявления.
2. Стили конфликтного взаимодействия.
3. Объясните, в каких ситуациях полезен и уместен каждый из трех стилей руководства.

### Критерии оценивания (оценочное средство - Контрольная работа)

Оценка	Критерии оценивания
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 знаний, что позволяет решать поставленные задачи и выполнять соответствующие задания максимально продуктивно и эффективно
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 знаний 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
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 знаний 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
хорошо	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, при изложении допущено несколько существенных ошибок Имеющиеся умения в целом позволяют решать поставленные задачи и выполнять требуемые задания, однако имеют место существенные недочеты, требуется дополнительная практика Средний уровень полученных знаний относительно группы (развитие способности соответствует ожидаемому), достаточный для решения поставленных задач и выполнения соответствующих заданий
удовлетворительно	Минимально допустимый уровень знаний Сформированные умения позволяют решать минимальный набор задач и выполнять большинство, но не все, важные задания, требуется дополнительная практика Уровень знаний 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 освоению знаний
неудовлетворительно	Уровень знаний ниже минимальных требований Имеющихся умений не достаточно для решения поставленных задач и выполнения соответствующих

Оценка	Критерии оценивания
	заданий, требуется дополнительное обучение Уровень знаний значительно ниже среднего по группе (значительно ниже ожидаемого), требуется повторное специальное обучение
плохо	Полное отсутствие знаний по предмету Не демонстрирует умений, требуется обучение с начального уровня Уровень знаний недостаточный для решения поставленных задач и выполнения соответствующих заданий, специальная работа по развитию способностей

## 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 отдельным и несущественными 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 базовых	При решении стандартных	Имеется минимальн	Продemonстрированы	Продemonстрированы	Продemonстрированы	Продemonстрированы

	навыков. Невозможность оценить наличие навыков вследствие отказа обучающегося от ответа	задач не продемонстриро ваны базовые навыки. Имели место грубые ошибки	ый набор навыков для решения стандартны х задач с некоторым и недочетами	базовые навыки при решении стандартны х задач с некоторым и недочетами	базовые навыки при решении стандартны х задач без ошибок и недочетов	навыки при решении нестандарт ных задач без ошибок и недочетов	творческий подход к решению нестандартны х 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».
	удовлетворитель но	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	неудовлетворите льно	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 - Тест) для оценки сформированности компетенции УК-3**

1. 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

2. 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

3. К невербальным средствам общения относятся:

- а) речевые интерпретации
- б) визуальные, аудиальные, тактильные средства
- в) устные и письменные средства
- г) эмоциональные переживания

4. 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

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

- а) информационный
- б) личностный
- в) диалогический
- г) фатический (конвенциональный)

### **5.3.2 Типовые задания (оценочное средство - Тест) для оценки сформированности компетенции ПК-12**

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

- а) невербальная, вербальная
- б) диалогическая, монологическая, полилогическая



в) коммуникативная, интерактивная, перцептивная

г) авторитарная, демократическая, либеральная

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

а) диалогический

б) личностный

в) фатический (конвенциональный)

г) информационный

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

а) конкуренция

б) приспособление

в) компромисс

г) сотрудничество

4. Социальная перцепция включает в себя:

а) осознание поведения окружающих людей

б) межличностное, межгрупповое восприятие, самовосприятие

в) восприятие окружающей среды и себя

г) художественное восприятие

5. 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

### **5.3.3 Типовые задания (оценочное средство - Тест) для оценки сформированности компетенции ПК-17**

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

#### **Критерии оценивания (оценочное средство - Тест)**

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	51-100%
не зачтено	0-50%

#### **5.3.4 Типовые задания (оценочное средство - Контрольные вопросы) для оценки сформированности компетенции УК-3**

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. Деловой этикет: определение и основные характеристики.
7. Национально-культурные особенности делового этикета.
8. Связь делового этикета с деловой этикой.
9. Основные этические нормы поведения руководителя.
10. Этикет взаимоотношений руководителя и подчиненного.
11. Этика служебных взаимоотношений мужчины и женщины.

#### **5.3.5 Типовые задания (оценочное средство - Контрольные вопросы) для оценки сформированности компетенции ПК-12**

1. Основные задачи профессиональной этики деловых отношений.
2. Основные принципы современных деловых отношений.
3. Влияние общественной среды на формирование принципов этики деловых отношений.
4. Этические аспекты использования компьютерных технологий
5. Роль этической стороны критики в деловой жизни. Правила конструктивной критики
6. Роль культуры речевого воздействия в обеспечении этики деловых отношений
7. Механизмы внедрения этических норм в деловую сферу.
8. Профилактика деловых конфликтов.
9. Механизмы манипулятивного общения.
10. Манипулятивные приемы в межличностном деловом общении.

#### **5.3.6 Типовые задания (оценочное средство - Контрольные вопросы) для оценки сформированности компетенции ПК-17**

1. Детерминация поведения личности в деловом общении.
2. Психологическая природа манипулятивного общения.
3. Правила и этикет делового общения: деловая беседа; служебное совещание
4. Механизмы манипулятивного общения.

5. Манипулятивные приемы в межличностном деловом общении.
6. Ролевое поведение в деловом общении.
7. Коммуникативная культура в деловом общении.
8. Управление этическими нормами межличностных отношений в коллективе.

### Критерии оценивания (оценочное средство - Контрольные вопросы)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	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 знаний 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
не зачтено	Уровень знаний ниже минимальных требований Имеющихся умений не достаточно для решения поставленных задач и выполнения соответствующих заданий, требуется дополнительное обучение Уровень знаний значительно ниже среднего по группе (значительно ниже ожидаемого), требуется повторное специальное обучение

### 5.3.7 Типовые задания (оценочное средство - Кейс-задание) для оценки сформированности компетенции УК-3

#### 1. Ситуация «Работа на лотке»

В магазине работает 15 продавцов. В течение последней недели завмаг посылает одного и того же продавца торговать на лотке на улице. Продавец возмущается.

— Почему вы меня уже третий раз отправляете на холод? Что, я хуже других? Пусть другие поработают! Я не пойду. У меня болит горло.

Сделайте анализ ситуации. Оцените поведение продавца.

### Критерии оценивания (оценочное средство - Кейс-задание)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	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 знаний 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

Оценка	Критерии оценивания
не зачтено	Уровень знаний ниже минимальных требований Имеющихся умений не достаточно для решения поставленных задач и выполнения соответствующих заданий, требуется дополнительное обучение Уровень знаний значительно ниже среднего по группе (значительно ниже ожидаемого), требуется повторное специальное обучение

## 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>.

### 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>.

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

1. <https://psymod.ru/113-jetika-delovogo-obshhenija-v-kompanii.html> Деловое общение
2. <http://www.voppsy.ru> «Вопросы психологии»
3. <http://www.psyedu.ru> «Психологическая наука и образование»
4. <http://magazine.mospsy.ru> «Московский психологический журнал»
5. [http://psychol.ras.ru/ippp\\_pfr/journal/](http://psychol.ras.ru/ippp_pfr/journal/) -Журнал практической психологии и психоанализа
6. Евтихов О.В. Психология управления персоналом // <http://www.klex.ru/9ju>
7. Кошелев А.Н. Синдром белого воротничка // <http://www.klex.ru/8xr>
8. Мещеряков Б.Г., Зинченко В.П. Большой психологический словарь // <http://www.klex.ru/310>

9. Паркинсон С.Н. Законы Паркинсона // <http://www.klex.ru/ae>
10. Смирнов В.Н. Психология управления персоналом в экстремальных условиях // <http://www.klex.ru/3u7>
11. Урбанович А.А. Психология управления // <http://www.klex.ru/8tf>
12. <http://www.psychology.ru> «Психология и бизнес on-line». Библиотека, тесты и программы, новости, объявления о тренингах и семинарах, программных продуктах для психологического обследования.

## **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 42.03.01 - Реклама и связи с общественностью.

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

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