

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФГБОУ ВО «БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

ФИЛОЛОГИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ

Утверждено:
на заседании кафедры
протокол № 9 от 25 июня 2017 г.

Зав. кафедрой  Тимирханов В.Р.

Согласовано
Председатель УМК филологического

факультета  Григорьева Т.В.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Этика делового общения

вариативная

программа бакалавриата

45.03.01 – Филология

«Прикладная филология (русский, английский языки)»

Бакалавр

Разработчик (составитель)
кандидат филол. н., доцент
Кислова Е.П.



/ Кислова Е.П.

Для приема: 2017

Уфа – 2017

Составитель: к.ф.н., доцент Кислова Е.П.

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры современного русского языкознания, протокол № 9 от «25» июня 2017 г.

Дополнения и изменения (обновили программное обеспечение и базы данных), внесенные в рабочую программу дисциплины, утверждены на заседании кафедры современного русского языкознания, протокол № 8 от «16» мая 2018 г.

Заведующий кафедрой



/ Тимирханов В.Р. /

Дополнения и изменения (обновили программное обеспечение и базы данных), внесенные в рабочую программу дисциплины, утверждены на заседании кафедры современного русского языкознания, протокол № 8 от «25» апреля 2019 г.

Заведующий кафедрой



/ Григорьева Т.В.

Список документов и материалов

| | |
|--|--|
| 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы | |
| 2. Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы | |
| 3. Содержание рабочей программы (объем дисциплины, типы и виды учебных занятий, учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся) | |
| 4. Фонд оценочных средств по дисциплине | |
| 4.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания | |
| 4.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций | |
| 4.3. <i>Рейтинг-план дисциплины (при необходимости)</i> | |
| 5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины | |
| 5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины | |
| 5.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и программного обеспечения, необходимых для освоения дисциплины | |
| 6. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине | |

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

| Результаты обучения | | Формируемая компетенция (с указанием кода) | Примечание |
|--|--|---|------------|
| Знания | 1. Знать: законодательные акты в сфере образования; содержание родного языка и литературы, русского языка в объёме, необходимом для владения аппаратом методики преподавания родного языка и литературы, русского языка в образовательной деятельности; основы теории и методики преподавания родного языка и литературы, русского языка; основы возрастной педагогики и психологии. | ПК-1 - способность применять полученные знания в области теории и истории основного изучаемого языка (языков) и литературы (литератур), теории коммуникации, филологического анализа и интерпретации текста в собственной научно-исследовательской деятельности | |
| Умения | 1. Уметь: разрабатывать учебные программы по предметам родного языка и литературы, русского языка на основе государственных образовательных стандартов; использовать в процессе обучения современные методики и педагогические технологии; реализовывать учебные программы в зависимости от возрастных и индивидуальных особенностей обучающихся | ПК-1 – способность применять полученные знания в области теории и истории основного изучаемого языка (языков) и литературы (литератур), теории коммуникации, филологического анализа и интерпретации текста в собственной научно-исследовательской деятельности | |
| Владения (навыки / опыт деятельности) | 1. Владеть: базовыми представлениями о государственных образовательных стандартах; навыками разработки и осуществления учебно-воспитательного процесса в системе общего образования по предметам родного языка и литературы, русского языка. | ПК-1 – способность применять полученные знания в области теории и истории основного изучаемого языка (языков) и литературы (литератур), теории коммуникации, филологического анализа и интерпретации текста в собственной научно-исследовательской деятельности | |

2. Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы.

Данный курс входит в состав вариативных дисциплин раздела «Б1.В.1.06» ФГОС, включенных в программу подготовки бакалавра по направлению подготовки ВО 45.03.01 – Филология.

Курс рассчитан на студентов, обучающихся по направлению «Издательское дело», так как выпускники в своей деятельности будут сталкиваться с текстами делового стиля в их устной и письменной разновидностях.

Цель освоения дисциплины – познакомить студентов с профессионально значимыми формами делового общения с учетом этических норм, функционирующих в этой сфере; в круг решаемых задач входят следующие:

- ознакомить студентов с психологическими основами общения;
- дать представление о методах и приемах убеждения;

- дать представление о различных видах аргументации;
- познакомить с современными моделями составления деловых документов;
- ознакомить с языковыми особенностями официально-делового стиля;
- помочь студентам в овладении речевой культурой и этикетом деловых переговоров..

Отличием данного курса является его практическая направленность. Объем теоретических сведений ограничен конкретными коммуникативными задачами, которые будет решать студент. Так как «Риторика» также является курсом по выбору и знакомство с этой дисциплиной не является обязательным, то в «Этике делового общения» приводятся некоторые сведения по риторике, теории аргументации, теории речевых актов, психологии общения.

При освоении дисциплины «Этика делового общения» задействуются компетенции, формируемые в ходе обучения по следующим предметам: «Литературное редактирование», «Введение в теорию коммуникации», «Основы рекламы и PR-деятельности», «Риторика», «Филологическое обеспечение профессиональной коммуникации».

3. Содержание рабочей программы (объем дисциплины, типы и виды учебных занятий, учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся)

Содержание рабочей программы представлено в Приложении № 1.

4. Фонд оценочных средств по дисциплине.

4.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Код и формулировка компетенции ПК-1 - способность применять полученные знания в области теории и истории основного изучаемого языка (языков) и литературы (литератур), теории коммуникации, филологического анализа и интерпретации текста в собственной научно-исследовательской деятельности.

| Этап (уровень) освоения компетенции | Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенций) | Критерии оценивания результатов обучения | |
|-------------------------------------|---|---|---|
| | | не зачтено | зачтено |
| Первый этап (уровень) | Знать: законодательные акты в сфере образования; содержание родного языка и литературы, русского языка в объеме, необходимом для владения аппаратом методики преподавания родного языка и литературы, русского языка в образовательной деятельности; основы теории и методики преподавания родного языка и литературы, русского языка; основы возрастной педагогики и психологии. | Фрагментарные представления о законодательных актах в сфере образования; содержание родного языка и литературы, русского языка в объеме, необходимом для владения аппаратом методики преподавания родного языка и литературы, русского языка в образовательной деятельности; основы теории и методики преподавания родного языка и литературы, русского языка; основы возрастной педагогики и психологии. | Сформированные, но содержащие отдельные пробелы представления о законодательных актах в сфере образования; содержания родного языка и литературы, русского языка в объеме, необходимом для владения аппаратом методики преподавания родного языка и литературы, русского языка в образовательной деятельности; основы теории и методики преподавания родного языка и литературы, русского языка; основы возрастной педагогики и психологии. |
| Второй этап (уровень) | Уметь: разрабатывать учебные программы по предметам родного языка и литературы, русского языка на основе государственных образовательных стандартов; использовать в процессе обучения современные методики и педагогические | Не умеет разрабатывать учебные программы по предметам родного языка и литературы, русского языка на основе государственных образовательных стандартов; использовать в процессе обучения современные методики и педагогические | Умеет самостоятельно разрабатывать учебные программы по предметам родного языка и литературы, русского языка на основе государственных образовательных стандартов; использовать в процессе обучения современные методики и педагогические технологии; реализовывать учебные программы в зависимости от возрастных и |

| | | | |
|-----------------------|---|---|---|
| | технологии; реализовывать учебные программы в зависимости от возрастных и индивидуальных особенностей обучающихся. | реализовывать учебные программы в зависимости от возрастных и индивидуальных особенностей обучающихся. | индивидуальных особенностей обучающихся. |
| Третий этап (уровень) | Владеть: базовыми представлениями о государственных образовательных стандартах; навыками разработки и осуществления учебно-воспитательного процесса в системе общего образования по предметам родного языка и литературы, русского языка. | Не владеет базовыми представлениями о государственных образовательных стандартах; навыками разработки и осуществления учебно-воспитательного процесса в системе общего образования по предметам родного языка и литературы, русского языка. | Хорошо владеет базовыми представлениями о государственных образовательных стандартах; навыками разработки и осуществления учебно-воспитательного процесса в системе общего образования по предметам родного языка и литературы, русского языка. |

Показатели сформированности компетенции:

Критериями оценивания являются баллы, которые выставляются преподавателем за виды деятельности (оценочные средства) по итогам изучения модулей (разделов дисциплины), перечисленных в рейтинг-плане дисциплины (текущий контроль – максимум 50 баллов; рубежный контроль – максимум 50 баллов, поощрительные баллы – максимум 10). Шкалы оценивания:

от 0 до 59 баллов – незачет;

от 60 до 110 баллов – зачет

4.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

| Этапы освоения | Результаты обучения | Компетенция | Оценочные средства |
|------------------------|---|--|---|
| 1-й этап Знания | 1. Знать: законодательные акты в сфере образования; содержание родного языка и литературы, русского языка в объеме, необходимом для владения аппаратом методики преподавания родного языка и литературы, русского языка в | ПК-1 - способность применять полученные знания в области теории и истории основного изучаемого языка (языков) и литературы (литератур), теории коммуникации, филологического анализа и | Семинарское занятие, контрольная работа, тестирование |

| | | | |
|----------------------|--|--|---|
| | образовательной деятельности; основы теории и методики преподавания родного языка и литературы, русского языка; основы возрастной педагогики и психологии. | интерпретации текста в собственной научно-исследовательской деятельности | |
| 2-й этап Умения | 1. Уметь: разрабатывать учебные программы по предметам родного языка и литературы, русского языка на основе государственных образовательных стандартов; использовать в процессе обучения современные методики и педагогические технологии; реализовывать учебные программы в зависимости от возрастных и индивидуальных особенностей обучающихся | ПК-1 – способность применять полученные знания в области теории и истории основного изучаемого языка (языков) и литературы (литератур), теории коммуникации, филологического анализа и интерпретации текста в собственной научно-исследовательской деятельности коммуникации | Семинарское занятие, контрольная работа, тестирование, деловая игра |
| 3-й этап Владения | 1. Владеть: базовыми представлениями о государственных образовательных стандартах; навыками разработки и осуществления учебно-воспитательного процесса в системе общего образования по предметам родного языка и литературы, русского языка. | ПК-1 – способность применять полученные знания в области теории и истории основного изучаемого языка (языков) и литературы (литератур), теории коммуникации, филологического анализа и интерпретации текста в собственной научно-исследовательской деятельности | Семинарское занятие, контрольная работа, тестирование |
| | | | |

1.3. Рейтинг-план дисциплины (при необходимости)

Рейтинг–план дисциплины представлен в приложении 2.

ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ К ЗАЧЕТУ:

1. В чем заключается специфика делового общения, какие виды делового общения вы знаете?
2. Дайте определение понятию «корпоративные коммуникации».
3. Типы речевых культур в деловом общении.
4. Культура речи и принципы речевого поведения менеджера: толерантное поведение и конвенциональные нормы речевого общения.
5. Этикет делового письма.
6. Перечислите виды вопросов, помогающих регулировать общение.
7. Этикет и социальный статус адресата. VIP-статус.
8. Церемонии и этикетные тексты.
9. Основные черты официально-делового стиля.

10. Этикет в деловом общении. Представление.
11. Этикет телефонного разговора.
12. Экстралингвистические факторы делового общения: внешний вид, одежда, макияж, парфюм.
13. Переговоры. Стратегии ведения переговоров.

2. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.

Структура и описание основных разделов дисциплины таковы:

1. Законы общения в сфере деловых отношений. Деловая риторика.

Современная риторика, принцип кооперации и основные законы риторики (концептуальный закон, стратегический, тактический, системно-аналитический, моделирования аудитории, и т.д.). Структура речевого акта и речевая стратегия. Психологические основы общения в деловой коммуникации (закон «отзеркаливания», закон искажения информации, законы эмоционального общения и т.д.); трансакционные модели общения (Э.Берн).

Убеждающая речь в деловом общении. Теория аргументации. Виды аргументов (корректные/ некорректные). Выразительные и изобразительные средства (тропы, фигуры) в убеждающей речи. Приемы речевого воздействия в разных типах текста (реклама, газетный текст, публичное выступление).

Спор как частный случай аргументации. Классификация споров, тактики оппонента и пропонента, аргументация в споре. Полемические приемы и уловки в споре (логические и психологические).

Невербальные компоненты общения (поза, жесты, мимика, внешний вид и пр.). Признаки волнения («манеризмы») при публичном выступлении и способы борьбы с ними.

2. Официально-деловой стиль речи: сфера употребления, лингвистические особенности. Сфера употребления и функции официально-делового стиля и его подстилей — официально-документального и обиходно-делового. Письменная и устные форма делового стиля.

Стандарт в оформлении деловых отношений; стандартизированность как основной признак стиля. Жанрово-стилистическая обусловленность деловых бумаг. Функции основных речевых жанров: информативная, информативно-оценочная, инструктивная.

Лингвистические особенности стиля.

Языковые нормы в официально-деловой речи. Лексика и грамматика официально-делового стиля. Синтаксические модели и их речевые варианты, обусловленные смысловой и коммуникативной характеристикой текста (употребление деепричастных оборотов, конструкций с однородными членами, сложных предложений и пр.).

Логика изложения, функция волеизъявления и текстовая организация деловых бумаг (иерархичность текстовой организации, рубрикация, заголовок). Процессы унификации и стандартизации как основа информативной емкости деловой документации. Модульный принцип составления документов.

Общие правила официальной документации. Правовая значимость официального документа, его соответствие юридическим и административным нормам. Общие требования к тексту.

3. Оформление деловых документов. Реквизиты, наличие ГОСТов в деловой документации, ОКПО, ОКУД.

Жанры деловых документов (по их назначению): деловые письма, контракты, отчетные документы, личные деловые бумаги.

Жанровые разновидности и модели делового письма: письмо-предложение, письмо-запрос, ответ на запрос, сопроводительное письмо, коммерческое предложение (оферта), ответ на предложение (акцепт). Структурная схема делового письма. Обусловленность содержания и речевой формы письма коммуникативной задачей отправителя. Стандартные речевые клише.

Контракт, соглашение о сотрудничестве. Назначение документа: юридически закрепить планы участвующих сторон на ведение совместной деятельности, гарантировать закрепление обязательств. Структура документа. Четкость и корректность формулировки условий контракта, обязательств сторон.

ОРД (организационно-распорядительная документация): приказ, распоряжение, докладная записка, служебная записка.

Отчетные документы и документы, фиксирующие принятое в результате переговоров решение. Тексты полужесткие (протокол о намерениях, проект решения) как отражение итогов предварительного изучения проблемы, формулировки исходных положений, условий возможного сотрудничества. Возможность дополнения и коррекции документа, заложенная в его структуре. Протокол как юридически значимый документ. Четкость структурных компонентов. Однозначность смысла формулировок.

Личные деловые бумаги: доверенность, расписка, заявление, автобиография. Точность адресации документа. Соблюдение речевых клише, установленных для деловых бумаг, в заголовочной части текста. Специфика полужесткого текста автобиографии.

Служебная телеграмма. Работа с электронными шаблонами Word.

Нерегламентированные письма. Реклама как разновидность деловой речи, способы речевого воздействия в рекламе.

4. Устные формы делового общения. Деловые переговоры. Характеристика деловых форм общения в социально-психологических исследованиях, в работах по конфликтологии, в практических руководствах. Общение межличностное и групповое. Социальные роли

участников. Типология партнеров: а) на основании личностных качеств и отношения к позиционной борьбе (В. Андреев), б) по доминирующей установке на собеседника (конфликтный, центрированный, кооперативный) (К.Ф.Седов).

Межличностное деловое общение. Установка на гармонизацию отношений.

Ситуации общения по характеру деловых отношений: 1) производитель—потребитель, поставщик—потребитель, заказчик—исполнитель; 2) деловой партнер — деловой партнер, конкурент — конкурент. Речевое поведение партнеров в конкретной ситуации. Речевые приемы воздействия на собеседника. Понятие о "саботажах общения".

Групповое общение. Два основных типа: в коллективе сотрудников (обсуждение и выбор оптимального варианта решения) и в ситуации "конкурент—конкурент" (деловые переговоры в условиях столкновения разных позиций). Второй тип — собственно деловые переговоры (ДП), смысл которых — согласование интересов, преодоление разногласий (возможный вариант и межличностного общения).

Формальное закрепление ролевых отношений в группах. Специфика "функциональных" или "инструментальных" отношений. Коммуникативный лидер в двусторонних и многосторонних ДП. Понятие о регламенте переговоров.

Общение в коллективе сотрудников: обсуждение и решение производственных вопросов, речевое поведение участников, отношения между руководителем и участниками совещания. Методы коллективного принятия решений (метод "домино", "мозговой атаки" и др.). Речевые модели постановки проблемы, аргументации выдвинутого предложения, суммарного анализа высказанных положений.

Конфликт в деловом общении. Поведение в ситуации конфликта. Способы отражения речевой агрессии.

Деловое общение в ситуации "конкурент—конкурент". Стратегии ведения деловых переговоров (классификация) — разное терминологическое обозначение двух главных видов речевого взаимодействия:

Преимущества конструктивного взаимодействия. Общая цель, определяющая содержание и структуру деловых переговоров: согласование позиций сторон, достижение договоренности. Условия: а) равенство участников (факторы, нарушающие равенство, необходимость балансирования), б) взаимный учёт интересов (совпадающих, непересекающихся, антагонистических).

Структурно-смысловые компоненты деловых переговоров. Действия на подготовительном этапе: диагноз ситуации, прогноз вариантов соглашения, поиск "общей зоны интересов". Возможности достижения компромисса и "асимметричной договоренности" на этапе переговоров.

Речевое поведение участников позиционной борьбы в ситуации "конкурент—конкурент". Приемы преобразования конфронтационной стратегии в конструктивную. Речевые приемы реализации конструктивного

взаимодействия: типы вопросов, "подстройка" к высказывающему, перефразировка, резюмирование и пр. Типичные речевые конструкции: согласие — несогласие — частичное согласие; сомнение, уклонение от ответа и пр.

Заключительный этап переговоров: принятие решения и его оформление.

5. *Этикет в деловом общении.* Национальный характер речевого этикета в деловом общении. Этикет и социальный статус адресата. Система обращений. Знакомство. Рекомендации. Этикет делового телефонного разговора.

В преподавании этой дисциплины большое внимание уделяется практическим занятиям и самостоятельной работе студентов: предполагается знакомство с образцами деловой речи (рекламные тексты – рассылка, имиджевые статьи, рекламные статьи в газете; публичные выступления политиков; деловая документация). При знакомстве с образцами устной деловой речи можно использовать аудио- или видеозаписи такого общения: совещания, планерки, заседания и т. п. Предпочтительно избирать такие методические формы работы, которые обеспечивают самостоятельность решения учебных задач, познавательную и речевую активность студентов. Прежде всего, это деловые игры.

3) Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.

Поскольку часть занятий должна проходить в специализированных классах, предусматривающих возможность реализации оговариваемых в п. 5 образовательных технологий, в частности, демонстрации различного рода аудио-визуальных материалов, соответствующие аудитории должны иметь необходимое оборудование, включающее проектор, экран, ноутбук.

4) Рейтинг-план дисциплины (см. Приложение 2).

Вопросы для семинаров

Занятие № 1

1. Невербальные компоненты (мимика, жесты, поза) в деловой коммуникации.
2. Имидж делового человека.
3. Речевая агрессия: методы и приемы противостояния.

Занятие № 2

1. Основные термины и понятия НЛП. Каналы восприятия;
2. Основные методы НЛП (рамка, калибровка, подстройка и пр.);
3. НЛП в продажах;

Занятие № 3

1. Национальные особенности английского и немецкого делового общения;
2. Национальные особенности делового общения японцев и китайцев;
3. Речевые средства воздействия в рекламе;

Занятие № 4

1. Гендерный фактор в деловой коммуникации;
2. Приемы манипулирования в политдискурсе;
3. Этикет делового телефонного разговора;

Занятие №5

1. Психологическое айкидо в деловом общении (автор методики – М. Литвак);
2. Основные принципы коммуникации, изложенные в работах Д.Карнегги;
3. Принципы эффективного общения Э.Берна;

Занятие № 6

1. Подготовка к деловой беседе: цели, план, структура. Начало беседы;
2. Проведение делового совещания;
3. Понятие коммуникативной неудачи в деловом общении;

Занятие № 7

1. Культура речи делового человека;
2. Публичное вступление;

Оценка результатов:

- 0-2 баллов выставляется студенту, если студент не раскрыл тему, не привел соответствующих примеров, в подготовленной документации обнаружены грубые ошибки, не соблюдены этические и грамматические нормы;

- 3-5 баллов выставляется студенту, если студент не полностью раскрыл тему, привел недостаточное количество примеров, в подготовленной документации не соблюдены грамматические нормы.

- 6-8 баллов выставляется студенту, если студент раскрыл тему, привел достаточное количество примеров, подготовил презентацию, однако, в представленной документации нарушены грамматических нормы;

- 9-10 баллов выставляется студенту, если раскрыл тему, привел достаточное количество примеров, подготовил презентацию, в представленной документации отсутствуют нарушения этических и грамматических норм, соблюдено стилевое соответствие.

Темы деловых игр

1. «Деловые переговоры»: заключение контракта между фирмой-производителем и фирмой-посредником;
2. Собеседование при приеме на работу;
3. Собеседование при увольнении;
4. Беседа с клиентом.

Пример деловой игры «Собеседование с работодателем»

Цель упражнения: выработка навыков эффективной самопрезентации. Каждый участник пробует себя в роли соискателя. Также все участники (или некоторые из них) пробуют себя в роли работодателя.

Вызываются два добровольца: «соискатель» и «работодатель». Задается фабула ролевой игры: организация, какая должность у «работодателя», о какой вакансии идет речь, какие личностные особенности у "соискателя". Последнее необязательно – пусть участник играет сам себя.

Другие студенты являются активными наблюдателями. Они должны анализировать и оценивать действия «игроков», давать обратную связь «соискателю» относительно эффективности его самопрезентации и поведения на собеседовании. Обучающиеся разбиваются на несколько групп.

Обсуждение является важной частью данного упражнения. В нем студенты получают развернутую связь, смотрят на себя глазами других участников, поэтому обсуждение проводится после каждой игры.

Критерии оценки (в баллах):

- 0-4 баллов выставляется студенту, если студент не принимает участие в ролевой игре, не проявляет инициативу;
- 5-9 баллов выставляется студенту, если студент неактивно участвует в ролевой игре, слабо проявляет инициативу, практически не задает вопросы.
- 10-12 баллов выставляется студенту, если студент проявляет активное участие в ролевой игре, однако, допускает ошибки в этикетных формулировках;
- 12-15 баллов выставляется студенту, если студент принимает активное участие в ролевой игре, соблюдает этические нормы и этикетные формулировки, задает вопросы.

Задания для контрольной работы

Описание контрольной работы:

1. Тест для итоговой проверки знаний студентов 4 курса филологического факультета по курсу «Этика делового общения».
2. Общая цель разработки.

Цель разработки теста – создание измерительного инструмента для итогового контроля уровня знаний студентов.

3. Общие задачи, решаемые при применении теста.

При применении теста определяется уровень знаний студентов по дисциплине «Этика делового общения».

4. Содержание теста.

Тест составлен из заданий, проверяющих знание теоретического материала курса.

5. Формы заданий:

- задания открытой формы;
- задания закрытой.

Критерии оценки

- 15-20 баллов выставляется студенту, если он выполняет все задания без ошибок или допускает незначительные ошибки;

- 10-14 - балла выставляется студенту, если он выполняет все задания, но допускает 2-3 негрубые ошибки;

- 5-9 балла выставляется студенту, если он выполняет все задания, но допускает 4-7 грубых ошибок;

- 0-5 балла выставляется студенту, если он выполняет не все задания и допускает ошибки.

Итоговые тесты по курсу «Этика делового общения».

Практическая часть.

Вопрос 1. Какие компоненты включает в себя культура делового общения?

- A. все ответы верны;
- B. психологию делового общения;
- C. служебный этикет;
- D. технику делового общения;
- E. этику делового общения

Вопрос 2. Каноничные правила представления (два правильных ответа):

- A. женщина первая представляется мужчине;
- B. лица с более высоким статусом представляются людям со статусом более низким;
- C. младшие по возрасту представляются старшим;
- D. мужчина первым представляется женщине

Вопрос 3. Литературный язык не используется:

- А. в научной речи;
- В. в невербальном общении;
- С. в официально-деловой речи;
- Д. в письменной речи;
- Е. в профессиональном общении;

Вопрос 4. Моральный принцип, предписывающий желание помочь другим:

- А. альтруизм;
- В. толерантность;
- С. честолюбие;
- Д. эмпатия;

Вопрос 5. На какой нравственной ценности основана в деловой этике недопустимость вмешательства в дела конкурентов, ущемление их интересов?

Вопрос 6. Набор наиболее важных предположений, принимаемых членами организации, и получающих выражение в заявляемых организацией ценностях, задающих людям ориентиры их поведения и действий:

- А. должностные обязанности;
- В. кодекс чести;
- С. корпоративная культура;
- Д. правила внутреннего распорядка;

Вопрос 7. Наука о всеобщих законах развития природы, общества, человека и мышления:

- А. диалектика
- В. культурология;
- С. логика;
- Д. этика;

Вопрос 8. Нравственные отношения предполагают рассмотрение другого человека в качестве

- А. Объекта, на который направлено мое действие;
- В. Равного мне человека, имеющего право на уважение достоинства;
- С. Человек человеку – бревно, лишь бы цель была достигнута;
- Д. Человек человеку – волк. Такова природа человека.

Вопрос 9. Ответственность – это:

- А. категория этики, означающая отношение личности к обществу, другим людям, выражающаяся в нравственной обязанности по отношению к ним в конкретных условиях;
- В. категория этики, опирающаяся на принцип равенства всех людей в моральном отношении;
- С. категория этики, характеризующая личность с точки зрения выполнения ею нравственных требований, соответствия ее моральной деятельности нравственному долгу;
- Д. категория этики, характеризующая моральную ценность личности в связи с его статусом, родом деятельности и признаваемыми за ним моральными заслугами;
- Е. категория этики, характеризующая способность человека осуществлять нравственный самоконтроль, внутреннюю самооценку с точки зрения соответствия своего поведения требованиям нравственности, самостоятельно формулировать для себя нравственные задачи и требовать от себя их выполнения;

Вопрос 10. По оценке специалистов, субъект этики деловых отношений в рамках постсоветской России появляется к:

- А. 1992 году;
- В. 1995 году;
- С. 1998 году;

Вопрос 11. Подсистема этикета, определяющая пространственную организацию общения:

- А. вербальный этикет;
- В. мимика и жесты;
- С. этикетная атрибутика;
- Д. этикетная проксемика;

Вопрос 12. Предмет этики -

- А. культура;
- В. мораль;
- С. прекрасное;
- Д. социальные отношения;

Вопрос 13. Принцип, выражающий любовь к Родине:

- А. гуманизм;
- В. оптимизм;
- С. патриотизм;
- Д. справедливость;

Вопрос 14. Самосовершенствование человека в буддизме происходит через:

- A. самобичевание;
- B. самовоспитание;
- C. самообразование;
- D. самоотречение;
- E. самопожертвование;

Вопрос 15. Сложившееся у окружающих мнение о нравственном облике личности или коллектива, основанное на его предшествующем поведении и выражающееся в признании его заслуг, называется:

- A. авторитет;
- B. имидж;
- C. популярность;
- D. престиж;
- E. репутация;

Вопрос 16. Тактичность - это:

- A. внутренний голос человека;
- B. определенный круг обязательств и исполнение своих обязанностей, сложившихся на основе профессиональных или общественных отношений;
- C. сделал, и что хотел сделать;
- D. способность и привычка человека вести себя, уважая достоинство другого человека;
- E. способность человека осуществлять внутренний нравственный самоконтроль;
- F. эмоции, заставляющие человека страдать по поводу расхождений между тем, что он;

Вопрос 17. Укажите основные категории этики

- A. добро и зло;
- B. пространство и время;
- C. свобода;
- D. совесть;

Вопрос 18. Укажите фамилию русского писателя и мыслителя, считавшего, что «признание необходимости противления злу насилем есть не что иное, как оправдание людьми своих привычных излюбленных пороков: мести, корысти, зависти, злости, властолюбия».

- А. В.С.Соловьев;
- В. Л.Н.Толстой;
- С. Н.А.Бердяев;
- Д. С.Н.Булгаков;
- Е. Ф.М.Достоевский;

Вопрос 19. Фундаментальные принципы административной этики (три правильных ответа):

- А. безусловная исполнительность;
- В. бюрократизм;
- С. гуманизм;
- Д. законность;
- Е. справедливость;

Вопрос 20. Целеполагающие категории этики:

- А. добро и зло;
- В. долг и совесть;
- С. смысл жизни и счастье;
- Д. честь и достоинство;

Вопрос 21. Честь и достоинство – это ...

Вопрос 22. Что должно лежать в основе служебных контактов?

- А. взаимный интерес;
- В. интересы дела;
- С. личная выгода;
- Д. собственные амбиции;
- Е. социальные и политические проблемы;

Вопрос 23. Что изучает наука этика?

- А. мораль, нравственность;
- В. поведение каждого конкретного человека в обществе;
- С. политическое устройство общества;
- Д. социальные проблемы общества;
- Е. традиции, обычаи, народное творчество;

Вопрос 24. Что такое калокагатия?

Вопрос 25. Эмоции, заставляющие человека страдать по поводу расхождений между тем, что он сделал, и что хотел сделать - это:

- A. долг;
- B. совесть
- C. справедливость;
- D. честь;
- E. ответственность;

Вопрос 26. Этика бизнеса как наука возникает в ...

- A. конце XIX века;
- B. конце XX века;
- C. период формирования буржуазных отношений;
- D. середине XX века

Вопрос 27. Этика – это...

Оценки за выполнение заданий.

Отказ от ответа на какое-либо задание оценивается баллом 0.

Правильно выполненное задание открытой формы оценивается 2 баллами.

Правильно выполненное задание закрытой формы оценивается 1 баллом.

Итого: 30 баллов

5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Основная литература:

1. Деловое общение: учебное пособие / сост. И.Н. Кузнецов. - 7-е изд., пересм. - Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2018. - 524 с. - (Учебные издания для бакалавров). - Библиогр.: с. 467 - 470. - ISBN 978-5-394-02951-6 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496102>
2. Психология и этика делового общения: учебник / под ред. В. Н. Лавриненко. — 3-е изд., перераб. и доп. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2002

Дополнительная литература:

3. Кобякова Т.И. Культура речи и деловое общение: учебное пособие / Т.И. Кобякова; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования "Уфимский государственный университет экономики и сервиса" (УГУЭС). - Уфа : Уфимский государственный университет экономики и сервиса, 2014. - 208 с. : табл. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-88469-611-2; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=445133>
4. Мунин А.Н. Деловое общение: курс лекций: учебное пособие / А.Н. Мунин. - 3-е изд. - Москва : Издательство «Флинта», 2016. - 376 с. - (Библиотека психолога). - ISBN 978-5-9765-0125-6; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=83389>
5. Психология и этика делового общения: учебник / В.Ю. Дорошенко, Л.И. Зотова, В.Н. Лавриненко и др. - 5-е изд., перераб. и доп. - Москва: Юнити-Дана, 2015. - 415 с. - (Золотой фонд российских учебников). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-01050-2; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117118>
6. Камардина А.А. Профессиональная этика: учебное пособие / А.А. Камардина; Министерство образования и науки Российской Федерации. - Оренбург: Оренбургский государственный университет, 2013. - 167 с. - Библиогр. в кн. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=258824>

5.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и программного обеспечения, необходимых для освоения дисциплины

<http://www.gramota.ru>

<http://www.gramota.ru/slovari/online>

| Перечень договоров ЭБС (за период, соответствующий сроку получения образования по ООП) | | |
|--|---|-------------------------|
| Учебный год | Наименование документа с указанием реквизитов | Срок действия документа |
| 2017/2018 | Договор на ЭБС между БашГУ и издательством «Лань» № 838 от 29.08.2017 | С 01.10.2017 по |

| | | |
|-----------|--|----------------------------|
| | | 30.09.2018 |
| | Соглашение о сотрудничестве на бесплатные коллекции ЭБС между БашГУ и издательством «Лань» № 16/17 от 28.08.2017 | С 28.08.2017 по 30.09.2018 |
| | Договор на ЭБС «Университетская библиотека онлайн» между БашГУ и «Нексмедиа» № 836 от 29.08.2017 | С 01.10.2017 по 30.09.2018 |
| | Договор на БД диссертаций между БашГУ и РГБ № 095/04/0220 от 06.12.2017 | С 06.12.2017 по 05.12.2018 |
| | Договор на доступ к электронным научным периодическим изданиям между БашГУ и РУНЭБ № 1256 от 13.12.2017 | С 18.12.2017 по 17.12.2018 |
| | Договор на БД периодических изданий между БашГУ и «ИВИС» № 136-П от 03.07.2017 | С 01.07.2017 по 30.06.2018 |
| | Договор на БД SCOPUS между БашГУ и ГПНТБ России № SCOPUS/39 от 08.08.2017 | С 08.08.2017 по 31.12.2017 |
| | Договор на БД Web of Science между БашГУ и ГПНТБ России № WoS/43 от 01.04.2017 | С 01.04.2017 по 31.03.2018 |
| | Договор на БД SpringerNature между БашГУ и ГПНТБ России № Springer/6 от 25.12.2017 | С 25.12.2017 по 31.12.2018 |
| | Договор на БД Annual Reviews между БашГУ и ГПНТБ России № AR/6 от 09.01.2018 | С 09.01.2018 по 30.06.2018 |
| | Договор на БД ProQuest между БашГУ и ГПНТБ России № ProQuest/6 от 09.01.2018 | С 09.01.2018 по 30.06.2018 |
| | Договор на БД Taylor&Francis между БашГУ и ГПНТБ России № T&F/6 от 09.01.2018 | С 09.01.2018 по 30.06.2018 |
| | Договор на БД SCOPUS между БашГУ и ГПНТБ России № SCOPUS/6 от 09.01.2018 | С 09.01.2018 по 31.12.2018 |
| | Договор на БД Web of Science между БашГУ и ГПНТБ России № WoS/39 от 02.04.2018 | С 02.04.2018 по 31.12.2018 |
| | Договор на БД Wiley Journals между БашГУ и ГПНТБ России № Wiley /6 от 09.01.2018 | С 09.01.2018 по 30.06.2018 |
| 2018/2019 | Договор на БД периодических изданий между БашГУ и «ИВИС» № 133-П1650 от 03.07.2018 | С 01.07.2018 до 30.06.2019 |
| | Договор на ЭБС «Университетская библиотека онлайн» между БашГУ и «Нексмедиа» № 847 от 03.09.2018 | С 01.10.2018 по 30.09.2019 |
| | Договор на ЭБС между БашГУ и издательством «Лань» № 848 от 03.09.2018 | С 01.10.2018 по 30.09.2019 |
| | Соглашение на бесплатные коллекции в ЭБС между БашГУ и издательством «Лань» № 961 от 01.10.2018 | С 01.10.2018 по 30.09.2019 |
| | Договор на доступ к электронным научным периодическим изданиям между БашГУ и РУНЭБ № 1262 от 11.12.2018 | С 11.12.2018 по 31.12.2019 |
| | Договор на БД диссертаций между БашГУ и РГБ № 095040040 от 27.02.2019 | С 27.02.2019 по 26.02.2020 |

6. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

| <p align="center">Наименование специальных* помещений и помещений для самостоятельной работы</p> | <p align="center">Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы</p> | <p align="center">Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа</p> |
|---|--|---|
| <p>1. <i>учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа:</i> аудитория № 401 (главный корпус), аудитория № 425 (главный корпус), аудитория № 419 (главный корпус), аудитория № 417(главный корпус), аудитория № 415 (главный корпус).</p> <p>2. <i>учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций:</i> аудитория № 401 (главный корпус), аудитория № 417(главный корпус), аудитория № 415 (главный корпус), аудитория № 410 (главный корпус), Аудитория № 422 (главный корпус).</p> <p>3. <i>учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации:</i> аудитория № 415 (главный корпус), аудитория № 414 (главный корпус), аудитория № 410 (главный корпус), аудитория № 312 (главный корпус), Аудитория № 422 (главный корпус).</p> <p>4. <i>помещения для самостоятельной работы:</i> Читальный зал № 1 (главный корпус)</p> <p>5. <i>помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования:</i> аудитория № 334 (главный корпус)</p> | <p>Аудитория № 401 Учебная мебель, доска; шкаф</p> <p>Аудитория № 425 Учебная мебель, доска</p> <p>Аудитория № 422 Лаборатория информационных технологий Учебная мебель, 10 компьютеров – системный блок PowerCool 4ядра 3,5 GHz/ DDR4 8 Gb/ HDD 1Tb/ DVD-RW 450W/ клавиатура USB/ мышь USB /LCD монитор 21,5".</p> <p>Аудитория № 419 Учебная мебель, доска, шкаф</p> <p>Аудитория № 417 Учебная мебель, доска; экран настенный Classic Solution (1 шт.) модель W 243x182/3 MW-SO/W; проектор мультимедийный EPSON EB-X31 (1 шт.)</p> <p>Аудитория № 415 Учебная мебель, доска, экран настенный Classic Solution (1 шт.) модель W 243x182/3 MW-SO/W; проектор мультимедийный EPSON EB-2250U (1 шт.).</p> <p>Аудитория № 414 Учебная мебель, экран настенный для проектора DINON Electric L 274*366 MW (1 шт.), проектор мультимедийный MITSUBISHI EX 320U XGA, акустическая система APart MASK 4T-W (6 шт)</p> <p>Аудитория № 312 Учебная мебель, интерактивная доска SMART с проектором V25 – 1 шт., 12 компьютеров – системный блок USN Quad Core 3,2 GHz Gb / Hdd 500 Gb / H 81 / TX 450 W / мышь USB / LSD монитор 1,5" / Vin 10 Pro.</p> <p>Аудитория № 410 Лаборатория информационных технологий Учебная мебель, доска, 12 компьютеров в комплекте Моноблок iRU 502 21.5"/</p> | <p>1. Windows 8 Russian. Windows Professional 8 Russian Upgrade. Договор № 104 от 17.06.2013 г., лицензия - бессрочная</p> <p>2. Microsoft Office Standard 2013 Russian. Договор № 114 от 12.11.2014 г., лицензия – бессрочная.</p> <p>3. Windows 10. Предустановленная. Договор № 007 от 19.03.2019 г., лицензия – бессрочная.</p> <p>4. Система централизованного тестирования БашГУ (Moodle) http://www.gnu.org/licenses/gpl.html http://rusgpl.ru/rusgpl.pdf</p> |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>клавиатура USB / мышь USB.</p> <p>Аудитория № 213 Учебная мебель, доска, мультимедиа проектор Aser P7500</p> <p>Читальный зал № 1 Учебная мебель, стенд по пожарной безопасности, моноблоки стационарные – 5 шт, принтер – 1 шт., сканер – 1 шт.</p> <p>Аудитория № 334 Учебная мебель, доска; шкаф</p> | |
|--|--|--|

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФГБОУ ВО «БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ФИЛОЛОГИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ

**СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ
ПРОГРАММЫ**

дисциплины **Этика делового
общения** на _____ 7 _____ семестр
очная
форма обучения

| Вид работы | Объем дисциплины |
|---|---------------------|
| Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / часов) | 2 |
| Учебных часов на контактную работу с преподавателем: | 28,2 |
| лекций | |
| практических/ семинарских | 28 |
| лабораторных | 0 |
| других (групповая, индивидуальная консультация и иные виды учебной деятельности, предусматривающие работу обучающихся с преподавателем) (ФКР) | 0,2 |
| Учебных часов на самостоятельную работу обучающихся (СР) | 43,8 |
| Учебных часов на подготовку к экзамену/зачету/дифференцированному зачету (Контроль) | 0 |

Форма(ы) контроля: зачет 7 семестр

| № п/п | Тема и содержание | Форма изучения материалов: лекции, практические занятия, семинарские занятия, лабораторные работы, самостоятельная работа и трудоемкость (в часах) | | | | Основная и дополнительная литература, рекомендуемая студентам (номера из списка) | Задания по самостоятельной работе студентов | Форма текущего контроля успеваемости (коллоквиумы, контрольные работы, компьютерные тесты и т.п.) |
|-------|---|--|--------|----|-----|--|--|---|
| | | ЛК | ПР/СЕМ | ЛР | СРС | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| 1. | Официально-деловой стиль речи. Сфера употребления, основные характеристики. Психологические основы (законы) делового общения. | - | 2 | - | 5 | 1, 2, 3 | Изучение материалов лекции, примеры действия законов общения, подготовка сообщений. | Семинарское занятие |
| 2. | Риторика делового общения. Аргументация, виды аргументов. Выразительные и изобразительные средства (тропы, фигуры) в убеждающей речи. Приемы речевого воздействия в разных типах текста (реклама, газетный текст, публичное выступление). | - | 4 | - | 5 | 1, 2, 3, 6 | Изучение материалов лекции, литературы, подготовка аргументирующей речи на заданную тему | Анализ поведения участников ролевых игр |
| 3. | Спор. Дискуссия. Полемика. Классификация споров. Аргументация в споре. | - | 2 | - | 5 | 2, 4 | Изучение материалов лекции, литературы. | Контрольная работа |

| | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|-----|---------|--|--------------------------------|
| | Полемические приемы. Уловки в споре. Невербальные компоненты общения. | | | | | | | |
| 4. | Речевая культура делового человека. Нормы литературного языка. Устная и письменная речь. Стилевые нормы письменной и устной речи; нормы произношения и ударения. Логика изложения, функции волеизъявления. | - | 4 | - | 5 | 1, 4 | Изучение материалов лекции, литературы, использование словарей | Контрольная работа |
| 5. | Устное деловое общение. Деловая беседа. Переговоры. Презентация. Разговор по телефону | - | 6 | - | 5,8 | 1, 2, 5 | Изучение материалов лекций, указанных источников, конспектирование. | Обсуждение результатов игры |
| 6. | Письменная деловая речь. Классификация деловых писем. Реквизиты. Языковой стандарт деловых писем. Другие жанры деловой документации (контракт, отчет и пр.). | - | 2 | - | 6 | 1, 4 | Изучение материалов лекции, литературы, подготовка образцов деловой документации (типовой договор, рекламное письмо, резюме) | Семинарское занятие |
| 7. | Конфликт в деловом общении. Типология конфликтов. Стратегии поведения в конфликтной ситуации | - | 2 | - | 6 | 2, 3, 4 | Изучение материалов лекции, литературы, подготовка сообщений | Семинарское занятие |

| | | | | | | | | |
|----|---|---|----|---|------|--------|---|---------------|
| 8. | Речевой этикет в деловом общении. Этикетные формулы знакомства, представления, прощания. Обращение. Этикет делового письма. Национальные особенности делового общения | - | 6 | - | 6 | 1,3, 4 | Изучение материалов лекций, указанных источников, конспектирование. | Итоговый тест |
| | ВСЕГО ЧАСОВ: | - | 28 | - | 43,8 | | | |

Рейтинг – план дисциплины**Этика делового общения***(название дисциплины согласно рабочему учебному плану)*

Направление 45.03.01 – Филология;
курс 4; семестр 7;

| Виды учебной деятельности студентов | Баллы | |
|--|-------------|--------------|
| | Минимальный | Максимальный |
| Модуль 1.. | | |
| Текущий контроль | 0 | 35 |
| Деловая игра | 0 | 15 |
| Выступление на семинарском занятии | 0 | 20 |
| Рубежный контроль | 0 | 20 |
| Контрольная работа | 0 | 20 |
| Модуль 2. | | |
| Текущий контроль | 0 | 15 |
| Выступление на семинарском занятии | 0 | 15 |
| Рубежный контроль | 0 | 30 |
| Тестирование | 0 | 30 |
| Поощрительные баллы | 0 | 10 |
| 1. Написание статьи в журнале РИНЦ / ВАК | 0 | 5 |
| 2. Выступление на студенческой научной конференции | 0 | 5 |
| Посещение занятий | 0 | -10 |
| Посещение ЛК | -4 | 0 |
| Посещение ПЗ | -6 | 0 |
| Зачет | 0 | 0 |
| ИТОГО | 0 | 110 |