Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Северо-Осетинский государственный университет имени Коста Левановича Хетагурова»

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по УР
_____ Л.М. Дигурова
«23» _____ 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
«Этика и психология делового общения»

Направление подготовки 09.03.01 Информатика и вычислительная техника

Профиль – Информатика и вычислительная техника

Форма обучения – очная

Владикавказ, 2019

Программа составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 09.03.01 Информатика и вычислительная техника, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 19.09.2017 г. № 929, учебным планом подготовки бакалавриата по направлению подготовки 09.03.01 Информатика и вычислительная техника, утвержденным Ученым советом ФГБОУ ВО «СОГУ» от 28.05.2019 г. № 10.

Составитель: д.п.н., проф. Малиева З.К.

Рабочая программа обсуждена и утверждена на заседании кафедры педагогики и психологии (протокол № 7 от 12 марта 2019 г.)

Одобрена советом факультета математики и информационных технологий

(протокол № 5 от 29 марта 2019 г.)

1. Структура и общая трудоемкость дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачётные единицы.(72 час.).

	Очная Форма обучения
Курс	1
Семестр	2
Лекции	-
Практические занятия	34
Лабораторные занятия	-
Консультации	-
Итого аудиторных занятий	34
Самостоятельная работа	38
Курсовая работа	-
Зачет	+
Экзамен	-
Общее количество часов	72 час.

2. Цели освоения дисциплины

формирование представлений об основных теоретических положениях этики и психологии делового общения; развитие умений и навыков эффективной коммуникации в современном информационном обществе для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.

3. Место дисциплины в структуре ОПОП:

Дисциплина «Этика и психология делового общения» относится к дисциплинам Блок 1. Дисциплины (модули). Часть, формируемая участниками образовательных отношений. Дисциплины по выбору.Б1.В.ДВ.01.02.

Для изучения дисциплины необходимы знания, полученные обучающимися в рамках школьного курса «Русский язык», «Литература», а также в результате освоения дисциплин: «Педагогика», «Психология».

Приступая к изучению дисциплины «Этика и психология делового общения», студент должен иметь представление об основах организации социального взаимодействия, в т.ч. с учетом возрастных, гендерных, этноконфессиональных и культурных особенностей.

4. Требования к результатам освоения дисциплины

Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен обладать следующими компетенциями (результатами освоения образовательной программы):

УК-4 -Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).

Взаимосвязь планируемых результатов обучения по дисциплине с формируемыми компетенциями ОПОП:

Компетенции		Планируемые результаты обучения, соответствующие формируемым компетенциям ОПОП		
Код	**Формулировка**	**Знать:**	**Уметь**	**Владеть:**
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	универсальные закономерности структурной организации и самоорганизации текста	логически верно организовывать устную и письменную речь	техникой деловой речевой коммуникации; навыками создания хорошо структурированных, логически продуманных устных и письменных текстов

При проведении учебных занятий обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплин (модулей) в форме курсов, составленных на основе результатов научных исследований, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

5. Содержание и учебно-методическая карта дисциплины

Таблица 5.1

№	Наименование тем (вопросов), изучаемых по данной дисциплине	Занятия		Самостоятельная работа Студентов		Формы контроля	Количество баллов		Литера-тура
		Л	Пр	Содержание	Часы		min	max	
1.	Психология человека и общение.		2	План для теоретического обсуждения вопросов: 1) Понятие об общение. 2) Виды общения. 3) Стили общения. 4) Структура и средства общения. 5) Характеристика и содержание общения. 6) Механизмы воздействия в процессе общения.	3	Тест, дискуссия, беседа, вопросы на зачет	0	7	[1], [2], [8]
2.	Общие этические принципы и характер делового общения		4	План для теоретического обсуждения вопросов: 1) определение понятий "этика", "общение", "деловое общение", "этика делового общения". 2) Особенности этики делового общения традиционного общества. 3) Основные позиции по вопросу о соотношении этики и бизнеса, которые существуют сегодня. 4) Роль этики в деловом общении. 5) Принципы этики делового общения 6) Средства и способы повышения уровня этичности делового общения.	3	Тест, беседа, вопросы на зачет	0	6	[1], [5], [7]
3.	Особенности делового общения.		2	План для теоретического обсуждения вопросов: 1) Перцептивная сторона общения. 2) Коммуникативная сторона общения. 3) Интерактивная сторона общения.	2	Тест, дискуссия, беседа, вопросы на зачет	0	7	[1], [5], [7]
4.	Деловая беседа.		2	План для теоретического обсуждения вопросов: 1) Деловая беседа как основная форма делового общения. 2) Вопросы собеседников и их деловая сущность. 3) Парирование замечаний собеседников. 4) Психологические приёмы влияния на партнёра.	3	Тест, дискуссия, беседа, вопросы на зачет	0	6	[3], [4], [9]

				5) Умение слушать в деловом общении. 6) Деловые беседы по телефону					
5.	Деловые переговоры.		4	План для теоретического обсуждения вопросов: 1) Создание благоприятного психологического климата во время переговоров. 2) Выслушивание партнёра как психологический приём. 3) Техника и тактика аргументирования.	3	Тест, дискуссия, беседа, вопросы на зачет	0	7	[2], [7], [10]
6.	Формирование переговорного процесса.		2	План для теоретического обсуждения вопросов: 1) Переговорный процесс. 2) Правила способствующие успеху переговоров. 3) Национальные стили введения деловых переговоров.	3	Тест, дискуссия, беседа, вопросы на зачет	0	7	[1], [2], [5]
7.	Мастерство публичного выступления.		2	План для теоретического обсуждения вопросов: 1) Особенности публичной речи. 2) Подготовка к ораторской речи. 3) Начало выступления. 4) Как завоевать и удержать внимание аудитории. 5) Как завершить выступление.	3	Тест, дискуссия, беседа, вопросы на зачет	0	6	[2], [5], [8]
8.	Культура речи делового человека.		4	План для теоретического обсуждения вопросов: 1) Этический компонент культуры речи. 2) Основные качества речи. 3) Основные группы формул речевого этикета. 4) Обращение в русском речевом этикете. 5) Словесное оформление публичного выступления.	2	Тест, дискуссия, беседа, вопросы на зачет	0	8	[2], [7], [9]
9.	Психологические особенности невербального общения.		2	План для теоретического обсуждения вопросов: 1) Визуальный контакт. 2) Фонационные средства общения. 3) Психологические и паралингвистические особенности невербального общения. 4) Межнациональные различия невербального общения.	3	Тест, дискуссия, беседа, вопросы на зачет	0	8	[2], [5], [8]
10.	Спор и его виды.		2	План для теоретического обсуждения вопросов: 1) Классификация видов спора. 2) Определение понятий «спор», «дискуссия», «полемика». 3) Культура спора.	3	Тест, дискуссия, беседа, вопросы на зачет	0	8	[3], [4], [9]

				4) Предмет спора. 5) Позиции полемистов. 6) Поведение участников спора. 7) Индивидуальные особенности участников спора. 8) Национальные и культурные традиции. 9) Уважительное отношение к оппоненту. 10) Выдержка и самообладание в споре.					
11.	Психологические приёмы убеждения в споре.		2	План для теоретического обсуждения вопросов: 1) Приёмы воздействия на участников спора. 2) Вопросы в споре и виды ответов. 3) Позволительные и непозволительные уловки в споре.	3	Тест, дискуссия, беседа, вопросы на зачет	0	6	[1], [9], [10]
12.	Деловые конфликты.		2	План для теоретического обсуждения вопросов: 1) Понятие конфликта и его социальная роль. 2) Классификация конфликтов. 3) Типы конфликтных личностей. 4) Причины и последствия конфликтов.	2	Тест, дискуссия, беседа, вопросы на зачет	0	10	[2], [6], [7]
13.	Разрешение конфликтов		2	План для теоретического обсуждения вопросов: 1) Разрешение конфликтов и стратегии поведения в конфликтных ситуациях. 2) Стрессы и стрессовые ситуации в деловом общении.	2	Тест, дискуссия, беседа, вопросы на зачет	0	7	[2], [5], [8]
14.	Имидж делового человека.		2	План для теоретического обсуждения вопросов: 1) Психологические механизмы восприятия. 2) Влияние имиджа на восприятие человека. 3) Модели поведения. 4) Внешний вид в деловых переговорах. 5) Тактика общения.	3	Тест, дискуссия, беседа, вопросы на зачет	0	7	[2], [3], [9]
	Итого	**0**	**34**		**38**		**0**	**100**	

Примечания:

– Все виды учебной работы могут проводиться дистанционно на основании локальных нормативных актов.

– В целях реализации индивидуального подхода к обучению студентов, осуществляющих учебный процесс по индивидуальной траектории в рамках индивидуального рабочего плана, изучение данной дисциплины может осуществляться через индивидуальные консультации преподавателя очно, в часы консультаций, по электронной почте и с использованием платформ дистанционного обучения.

6. Образовательные технологии

В соответствии с государственными образовательными стандартами высшего образования реализация учебного процесса должна предусматривать проведение занятий в интерактивных и активных формах. Внедрение этих форм обучения – одно из важнейших направлений совершенствования подготовки студентов в современном вузе. Цель – повышение эффективности образовательного процесса, достижение всеми обучающимися высоких результатов обучения.

Интерактивные формы проведения занятий предполагают обучение в сотрудничестве. Все участники образовательного процесса (преподаватель и студенты) взаимодействуют друг с другом, обмениваются информацией, совместно решают проблемы, моделируют ситуации. Суть использования активных и интерактивных форм проведения состоит в погружении студентов в реальную атмосферу делового сотрудничества по разрешению проблем, оптимальную для выработки навыков и качеств будущего специалиста.

Для решения воспитательных и учебных задач преподавателем могут быть использованы следующие интерактивные формы обучения.

Традиционные лекции и практические (семинарские) занятия с использованием современных интерактивных технологий.

Лекция-диалог – содержание подается через серию вопросов, на которые студент должен отвечать непосредственно в ходе лекции.

Онлайн-семинар – разновидность веб-конференции, проведение онлайн-встреч или презентаций через Интернет в режиме реального времени. Каждый из участников находится у своего компьютера (средства связи), а связь между ними поддерживается через Интернет посредством загружаемого приложения, установленного на компьютере каждого участника.

Видеоконференция – сеанс видеоконференцсвязи (ВКС) – это технология интерактивного взаимодействия двух и более участников образовательного процесса для обмена информацией в реальном режиме времени.

Видео-лекция – снятая на камеру сокращенная лекция, дополненная фотографиями и схемами, иллюстрирующая подаваемый в лекции материал.

Технология электронного обучения (реализуется при помощи электронной образовательной среды СОГУ при использовании ресурсов ЭБС, при проведении автоматизированного тестирования и т. д.).

Творческое задание составляет содержание (основу) любой интерактивной формы проведения занятия. Выполнение творческих заданий требует от студента воспроизведения полученной ранее информации в форме, определяемой преподавателем и требующей творческого подхода: 1) подборка примеров из практики; 2) подборка материала по определенной проблеме;

Публичная презентация проекта - самый эффективный способ донесения важной информации при публичных выступлениях. Слайд-презентации позволяют эффектно и наглядно представить содержание, выделить и проиллюстрировать сообщение.

Интерактивная лекция представляет собой выступление преподавателя перед аудиторий студентов с применением следующих интерактивных форм обучения: 1. управляемая дискуссия или беседа; 2. демонстрация слайдов или учебных фильмов; 3. мозговой штурм; 4. мотивационная речь и др.

Разработка проекта позволяет участникам мысленно выйти за пределы аудитории и составить проект своих действий по обсуждаемому вопросу Участники могут обратиться за консультацией, дополнительной литературой в специализированные учреждения, библиотеки и т.д.

Проблемное обучение- поиск ответов на вопросы по теме.

№/п	Тема	Вид занятия	Количество часов	Активные формы	Интерактивные формы
1.	Психология человека и общение.	Практическое	2		Семинар в диалоговом режиме
2.	Общие этические принципы и характер делового общения	Практическое	2	Исследовательский метод	
3.	Особенности делового общения.	Практическое	2		Семинар в диалоговом режиме
4.	Деловая беседа.	Практическое	2	Творческое задание	
5.	Деловые переговоры.	Практическое	2	Анализ конкретных ситуаций	
6.	Формирование переговорного процесса.	Практическое	2	Разработка проекта	
7.	Мастерство публичного выступления.	Практическое	2	Творческое задание	
8.	Культура речи делового человека.	Практическое	2	Анализ конкретных ситуаций	
9.	Психологические особенности невербального общения.	Практическое	2		Семинар в диалоговом режиме
10.	Спор и его виды.	Практическое	2	Исследовательский метод	
11.	Психологические приёмы убеждения в споре.	Практическое	2	Анализ конкретных ситуаций	
12.	Деловые конфликты.	Практическое	2	Эвристическая беседа	
13.	Разрешение конфликтов	Практическое	2	Творческое задание	
14.	Имидж делового человека.	Практическое	2		Семинар в диалоговом режиме
	Итого		28		

7. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

Самостоятельная работа обучающихся является одним из видов учебных занятий. Самостоятельная работа проводится с целью:

− систематизации и закрепления полученных теоретических знаний и практических умений обучающихся студентов;

− углубления и расширения теоретических знаний;

− формирования умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу;

- формирования самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;

− развития исследовательских умений.

К видам самостоятельной работы при изучении данной дисциплины относится: написание докладов, эссе, подготовка презентаций, самостоятельное изучение литературы по теме и составление по ней конспектов, работа со справочными материалами (терминологическими и иными словарями, энциклопедиями) и т.д.

Темы и формы внеаудиторной самостоятельной работы, ее трудоёмкость содержатся в разделе 5, табл. 5.1.

Методические рекомендации по дисциплине прилагаются.

8. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, рубежной аттестации и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

Рабочая программа предусматривает проведение практическихзанятий, а также следующие виды работ: самостоятельную работу студентов по подготовке устных сообщений, написанию докладов, подготовку презентаций и обсуждений по темам дисциплины - работу в активной и интерактивной формах.

Рабочая программа предполагает текущий и промежуточный контроль знаний.

Текущий контроль – это непрерывно осуществляемый мониторинг уровня усвоения знаний и формирования умений и навыков в течение семестра или учебного года. Текущий контроль знаний, умений и навыков студентов осуществляется в ходе учебных (аудиторных) занятий, проводимых по расписанию. Формами текущего контроля выступают опросы на занятияхс целью проверки наличия знаний, необходимых для усвоения нового материала или для выяснения степени усвоения изложенного материала.

Рубежный контроль осуществляется по окончании изучения материала модуля в заранее установленное время. Рубежный контроль проводится с целью определения качества усвоения материала учебного модуля в целом. В течение семестра такие контрольные мероприятия проводятся по графику.

Контрольные задания (демоверсии) для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Примерные вопросы для обсуждения

1. Каков предмет науки о коммуникации?
2. Как соотносятся понятия «коммуникация» и «общение»? Что между ними общего, и каковы различия?
3. Каковы социальные основы деловых коммуникаций?
4. Каковы объект, предмет и задачи науки «Деловые коммуникации»?
5. Какие методы исследования применяются в науке «Деловые коммуникации»?

6. Что представляет собой коммуникативная компетентность?
7. Какую значимость имеет коммуникативная компетентность в вашей будущей профессиональной деятельности?
8. В чем заключается назначение довых коммуникаций?
9. Что влияет на результивность деловых коммуникаци?
10. Что такое современное совещание?
11. Какие задачи реализует совещание?
12. Какие требования предъявляются к деловому совещанию?
13. Как осуществить выбор сценария реализации совещания?
14. В чем заключается сущность и назначение переговоров?
15. В каких ситуациях применяется третья сторона переговоров?

Примерные задания для самостоятельной работы

1. Выделите основные этапы становления теории коммуникации как науки.
2. Опишите содержание этапов подготовки и реализации переговоров.
3. Составьте сценарий переговоров с необходимыми документами (план рассадки, приглашения и др.)
4. Дайте характеристику линейным моделям коммуникации, выделите их сильные и слабые стороны.
5. Создать презентацию на тему «Барьеры коммуникации»
6. Подготовить обзор по проблеме:

«Характеристика применяемых поведения, необходимых при активном слушании: поза активной готовности, установление зрительного контакта, пожатие руки, правильное пространственное расположение партнеров по общению, соблюдение дистанции, адекватность интонации».
«Приемы ведения беседы. Принятие во внимание интересов партнера. Выспрашивание, расспрашивание или поддержка партнера».
«Оценка на реакции партнера, степени эффективности воздействия говорящего на слушающего, выявление причин несогласия собеседника (по степени согласованности мимики и жестов с речью); управление своим невербальным поведением в деловом общении (наблюдая реакцию партнера по общению)».

Критерии оценивания представлены в таблице 8.1.

Примеры тестовых заданий по дисциплине:

1. Деловое общение- это
а) обмен предметами или продуктами деятельности
б) обмен информацией, знаниями
в) сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в служебной сфере
г) обмен навыками и умениями, который осуществляется в результате совместной деятельности

2. Атрибуция - это
а) психологический термин, обозначающий механизм объяснения причин поведения другого человека
б) приписывание определенным группам людей специфических черт
в) стремление человека быть в обществе других людей
г) все ответы неверны

3.Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:
а) жестов
б) определенного темпа речи
в) информационных технологий
г) устной речи

4.Все люди делятся на :
а) рациональных и иррациональных
б) экстравертов и интровертов
в) сенсориков и интуитов
г) все ответы верны

5.Персональная дистанция в процессе общения:
а) 50-120см б) 120-350см в) 15-50см г) 120-200см

6. Деловой стиль взаимодействия партнеров включает:
а) ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами
б) признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга
в) рациональное использование партнерами поддерживающих техник
г) умение партнеров адаптировать собственные профессиональные знания к каждой деловой ситуации

7. В ценностно-ориентированных манипулятивных технологиях делового общения мишенью психологического воздействия являются:
а) духовные идеалы партнера-адресата
б) когнитивные структуры партнера-адресата
в) потребности и склонности партнера-адресата
г) ценностные установки партнера-адресата

8.Информационно-силовое обеспечение манипулятора в манипулятивных технологиях делового общения складывается из совокупного взаимодействия:
а) когнитивно-рациональных сил адресата психологического воздействия
б) привлеченных (заимствованных) сил, которые создаются другими личностями
в) личностно-психологических сил манипулятора
г) статусно-ресурсных сил манипулятора

9. Адресат манипуляции в деловом общении -- это:
а) партнер, который может стать жертвой манипуляции
б) партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие
в) партнер, который использует манипулятивные приемы психологического воздействия
г) партнер, который не участвует в общении

10. К открытым вопросам в деловой коммуникации относятся:
а) альтернативные б) зеркальные в) информационные г) риторические

11. К механизмам манипулятивного воздействия относятся:
а) механизмы присоединения и внедрения, которые использует манипулятор
б) потребности, склонности, мотивации адресата манипуляции
в) психические автоматизмы и комплексы адресата манипуляции
г) психотехнические приемы манипулятивного воздействия

12. К признакам, которые свидетельствуют о наличии манипуляции в деловом общении, относятся:

а) неконгруэнтность коммуникативных сообщений манипулятора

б) поведенческая стратегия делового партнера-коммуникатора, ориентированная на сотрудничество

в) появление у партнера-адресата внутренних ощущений дискомфорта, эмоционального напряжения и беспокойства

г) присутствие вербализированных и невербальных угрожающих сигналов

д) структурная компоновка дискурсов информации, не релевантная их содержательной значимости для решения деловой проблемы

13. К средствам невербальной коммуникации относятся:

а) все ответы верны

б) кинесика

в) проксемика

г) такетика

14. Кинесическими средствами невербального общения выступают:

а) мимика

б) поза

в) покашливание

г) рукопожатие

д) устная речь

15. Побудительная информация в деловой коммуникации не реализуется в виде:

а) призыва б) приказа в) просьбы г) познавательного сообщения

16. К техникам малого разговора, применяемого в деловой коммуникации, относятся:

а) высказывания-ссылки с приятными ассоциациями для партнера

б) интересный, увлекательный рассказ

в) позитивные констатации событий или фактов, интересующих партнера

г) цитирование высказываний партнера о его увлечениях, хобби

д) убеждающие деловые сообщения

17. Логико-смысловое манипулирование информацией в деловом общении предлагает:

а) вербализированную подачу социально значимых для адресата дискурсов информации

б) дозирование информации

в) сокрытие важных смысловых дискурсов информации

г) утаивание информации

18. Манипулятивная стратегия в деловом общении реализуется как:

а) система психотехнических приемов и действий, отражающая долговременные цели манипулятора

б) система совместных поведенческих действий деловых партнеров, имеющая целью компромиссное решение деловой проблемы

в) совокупность поведенческих действий адресата манипуляции

19. Просодическими средствами невербального общения выступают: деловой стиль манипуляция общение

а) громкость голоса ; б) дистанция между общающимися;
в) жесты; г) интонация ; д) плач;

20.Публичное выступление-это
а) собрание, совещание групп лиц, отдельных лиц, организации для обсуждения определённых тем
б) это выступление перед аудиторией, изложение какой-либо информации, возможно, с показом наглядного материала, с определенной целью.
в) это совместное присутствие группы людей в определённом месте для обсуждения разных тем или решения определённых проблем
г) выяснение отношений разборка

Методика формирования результирующей оценки

Таблица 8.1

Этап	**Форма контроля**	**Критерии оценивания (процент от максимального кол-ва баллов)**			
		86-100 %	**71–85%**	**60–70%**	**Менее 60%**
1. Текущий контроль (max 25 баллов за 1 модуль)					
		7-8 баллов	*6-7 баллов*	*4-5 баллов*	*0-3 баллов*
	Посещение занятий (max10 б)	Студент посетил более 85% занятий	Студент посетил 71-85% занятий	Студент посетил 56-70% занятий	Студент посетил менее 56% занятий
		9-10 баллов	*7-8 баллов*	*6-7 баллов*	*0-5 баллов*
	Текущая работа в течение модуля (max10 б)	Студент активно работает на занятиях, превосходно выполняет все задания преподавателя	Студент активно работает на занятиях, хорошо выполняет все задания преподавателя	Студент недостаточно активно работает на занятиях, удовлетворительно выполняет все задания преподавателя	Студент недостаточно активно работает на занятиях, неудовлетворительно выполняет все задания преподавателя
балл		*3/2 балла*	*2 балла*	*1 балл*	*0 баллов*
	Доклад, презентация (max3 б) / опорный конспект (max2 б)	Тема полностью раскрыта, Превосходное владение материалом. Высокий уровень самостоятельности, логичности, аргументированности. Превосходный стиль изложения.	Тема в основном раскрыта. Хорошее владение материалом. Средний уровень самостоятельности, логичности, аргументированности. Хороший стиль изложения.	Тема частично раскрыта, Удовлетворительное владение материалом. Низкий уровень самостоятельности, логичности, аргументированности. Удовлетворительный стиль изложения.	Тема не раскрыта, Неудовлетворительное владение материалом. Недостаточный уровень самостоятельности, логичности, аргументированности. Неудовлетворительный стиль изложения.
2. Текущий контроль (max 25 баллов за 1 модуль)					
		22-25 баллов	*18-21 балл*	*14-17 баллов*	*0-13 баллов*
	Контрольная работа	Правильно выполнены все	Правильно выполнена	Задания выполнены более	Задания выполнены менее чем

		задания. Продемонстрирован высокий уровень владения материалом. Проявлены превосходные способности применять знания и умения к выполнению контрольных заданий.	большая часть заданий. Присутствуют незначительные ошибки. Продемонстрирован хороший уровень владения материалом. Проявлены средние способности применять знания и умения к выполнению контрольных заданий.	чем на половину, Присутствуют серьезные ошибки. Продемонстрирован удовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены низкие способности применять знания и умения к выполнению контрольных заданий.	наполовину. Продемонстрирован неудовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены недостаточные способности применять знания и умения к выполнению контрольных заданий.
3.Итоговый контроль по дисциплине					
		43-50 баллов	*36-42 баллов*	*28-35 баллов*	*0-27баллов*
	Экзамен/зачет	Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос. Ответ формулируется в терминах науки, изложен литературным языком, доказателен, демонстрирует авторскую позицию студента. .	Дан полный ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Но допущены незначительные ошибки, исправленные студентом с помощью "наводящих" вопросов преподавателя	Дан недостаточно полный ответ. Студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Речевое оформление требует поправок, коррекции.	Не получены ответы по базовым вопросам дисциплины или дан неполный ответ и допущены грубые ошибки. Уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы дисциплины.

Студенты, получившие в ходе текущего и рубежного контроля 56-100 баллов, автоматически получают «Зачет» или соответствующую шкале экзаменационную оценку. Результирующая оценка складывается по соответствующей БРС формуле.

Вопросы для подготовки к зачёту:

1. Понятия «этика», «общение» и «коммуникация».
2. Функции общения.
3. Особенности этики делового общения традиционного общества.
4. Основные позиции по вопросу о соотношении этики и бизнеса, которые существуют сегодня.
5. Роль этики в деловом общении.
6. Принципы этики делового общения
7. Средства и способы повышения уровня этичности делового общения.
8. Виды делового общения.
9. Средства делового общения.
10. Проблема пространственно-временной организации делового общения.
11. Информационная сторона делового общения.
12. Этапы делового общения.

13. Деловое общение как взаимодействие. Виды взаимодействий.
14. Перцептивная сторона делового общения. Психологические механизмы восприятия.
15. Феномены межличностного и межгруппового восприятия.
16. Репрезентативные системы делового общения.
17. Защитные механизмы.
18. Факторы, обусловливающие поведение человека в организации.
19. Социальные установки. Я-концепция.
20. Понятие роли. Феномен ролевого конфликта.
21. Ролевые теории. Виды ролей в организации.
22. Типы темпераментов. Личностные и профессиональные особенности их носителей.
23. Характерологические типы и специфика их поведения в профессиональной деятельности.
24. Развитие представлений о коммуникативной структуре организации.
25. Коммуникация как элемент управленческой деятельности. Структура управленческой коммуникации.
26. Коммуникативная структура организации. Ее оценка.
27. Виды коммуникативных потоков в организации.
28. Виды делового общения.
29. Деловая беседа.
30. Основные этапы и психологические сложности этапов деловой беседы.
31. Деловые переговоры.
32. Тактика ведения переговоров.
33. Деловые совещания.
34. Особенности поведения менеджеров в деловом общении.
35. Особенности общения руководителя, взаимодействия с людьми.

Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Уровень сформированности компетенций			
«Минимальный уровень не достигнут» (менее 60 баллов)	**«Минимальный уровень» (60-70 баллов)**	**«Средний уровень» (71-85 баллов)**	**«Высокий уровень» (86-100 баллов)**
Компетенции не сформированы. Знания отсутствуют, умения и навыки не сформированы.	*Компетенции сформированы.* Сформированы базовые структуры знаний. Умения фрагментарны и носят репродуктивный характер. Демонстрируется низкий уровень самостоятельности практического навыка.	*Компетенции сформированы.* Знания обширные, системные. Умения носят репродуктивный характер, применяются к решению типовых заданий. Демонстрируется достаточный уровень самостоятельности устойчивого практического навыка.	*Компетенции сформированы.* Знания твердые, аргументированные, всесторонние. Умения успешно применяются к решению как типовых, так и нестандартных творческих заданий. Демонстрируется высокий уровеньсамостоятельности, высокая адаптивность практического навыка
Описание критериев оценивания			

Обучающийся демонстрирует: - существенные пробелы в знаниях учебного материала; - допускаются принципиальные ошибки при ответе на основные вопросы, отсутствует знание и понимание основных понятий и категорий; -непонимание сущности дополнительных вопросов в рамках заданий; - отсутствие умения выполнять практические задания, предусмотренные программой дисциплины; - отсутствие готовности (способности) к дискуссии и низкую степень контактности.	Обучающийся демонстрирует: - знания теоретического материала; - неполные ответы на основные вопросы, ошибки в ответе, недостаточное понимание сущности излагаемых вопросов; - неуверенные и неточные ответы на дополнительные вопросы; - недостаточное владение литературой, рекомендованной программой дисциплины; - умение без грубых ошибок решать практические задания, которые следует выполнить.	Обучающийся демонстрирует: - знание и понимание основных вопросов контролируемого объема программного материала; - твердые знания теоретического материала. -способность устанавливать и объяснять связь практики и теории, выявлять противоречия, проблемы и тенденции развития; - правильные и конкретные, без грубых ошибок, ответы на поставленные вопросы; - умение решать практические задания, которые следует выполнить; - владение основной литературой, рекомендованной программой дисциплины; - наличие собственной обоснованной позиции по обсуждаемым вопросам. Возможны незначительные оговорки и неточности в раскрытии отдельных положений вопросов, присутствует неуверенность в ответах.	Обучающийся демонстрирует: - глубокие, всесторонние и аргументированные знания программного материала; - полное понимание сущности и взаимосвязи рассматриваемых процессов и явлений, точное знание основных понятий в рамках обсуждаемых заданий; - способность устанавливать и объяснять связь практики и теории; - логически последовательные, содержательные, конкретные и исчерпывающие ответы на все задания, а также дополнительные вопросы экзаменатора; - умение решать практические задания; - свободное использование в ответах на вопросы материалов рекомендованной основной и дополнительной литературы.
Оценка «неудовлетворительно» /не зачтено	**Оценка «удовлетворительно» / «зачтено»**	**Оценка «хорошо» / «зачтено»**	**Оценка «отлично» / «зачтено»**

9. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

Бороздина, Г. В. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для вузов / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 463 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01527-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/449705 (дата обращения: 24.01.2021).

Лавриненко, В. Н. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для вузов / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — 7-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 408 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01353-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/449749 (дата обращения: 24.01.2021).

б) дополнительная литература:

Собольников, В. В. Этика и психология делового общения : учебное пособие для вузов / В. В. Собольников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Собольникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 202 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06415-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/454622 (дата обращения: 24.01.2021).

Чернышова, Л. И. Этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для вузов / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 161 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02406-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/451154 (дата обращения: 24.01.2021).

в) электронные библиотечные системы, с которыми у СОГУ имеется действующий договор, современные профессиональные базы, информационные справочные системы:

– eLIBRARY.RU [Электронный ресурс]: научная электронная библиотека. – URL: http://www.elibrary.ru.

– База данных «ЭБС elibrary»: http://elibrary.ru

– Издательство «Юрайт» [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система. – URL: http://biblio-online.ru.

- Университетская библиотека online [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система. – URL: http://www.biblioclub.ru.

– Электронная библиотека диссертаций и авторефератов РГБ (ЭБД РГБ) – https://dvs.rsl.ru/

– Универсальная база данных East View – https://dlib.eastview.com

– ЭБС «Юрайт» — образовательная среда, включающая виртуальный читальный зал учебников и учебных пособий от авторов из ведущих вузов России по всем направлениям и специальностям – https://urait.ru/

10. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Занятия по дисциплине проводятся в аудиториях, обеспеченных компьютерами, имеющими доступ к сети Интернет, интерактивными досками и мультимедийным оборудованием.

Лицензионное программное обеспечение:

1. Windows 10 Pro for Workstations, (№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016г);
2. Office Standard 2016 (№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016г);
3. Система поиска текстовыхзаимствований «Антиплагиат ВУЗ»;
4. CiscoWebex- Система проведения вебинаров (ООО Айстекдоговор № Д83-2020 от 10.08.2020-10.08.2021 г.).

Перечень ПО в свободном доступе:

1. KasperskyFree;
2. WinRar;
3. Google Chrome;
4. Yandex Browser;
5. OperaBrowser;

11. Лист обновления/актуализации

Программа актуализирована.

Внесенные изменения и дополнения утверждены на заседании кафедры педагогики и психологии

Протокол заседания кафедры №9 от 29.06.2020 г.