

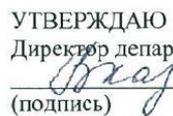


МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Дальневосточный федеральный университет»
(ДФУ)

ШКОЛА ИСКУССТВ И ГУМАНИТАРНЫХ НАУК

СОГЛАСОВАНО
Руководитель ОП «Издательское дело»

(подпись) И.П. Куманова
(ФИО)

УТВЕРЖДАЮ
Директор департамента коммуникаций и медиа

(подпись) В.А. Казакова
«10» июня 2019 г. (ФИО)



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Этика делового общения в издательском бизнесе
Направление подготовки 42.03.03 Издательское дело
Профиль «Книгоиздательское дело»
Форма подготовки очная

Курс 4 семестр 8
лекции 18 час.
практические занятия 36 час.
лабораторные работы не предусмотрено
в том числе с использованием МАО лек. 0/пр.28/лаб. 0 час.
всего часов аудиторной нагрузки 54 час.
в том числе с использованием МАО 28 час.
самостоятельная работа 90 час.
контрольные работы (количество) не предусмотрено
курсовая работа / курсовой проект не предусмотрено
зачет 8 семестр.
экзамен не предусмотрено

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями образовательного стандарта, самостоятельно устанавливаемого ДФУ, принятым решением Ученого совета Дальневосточного федерального университета, протокол от 25.02.2016 № 02-16, и утвержденного приказом ректора от 10.03.2016 №12-13-391.

Рабочая программа обсуждена на заседании Департамента коммуникаций и медиа, протокол №10 от «10» июня 2019 г.

Директор Департамента канд.полит.наук, Казакова В.А.
Составитель: старший преподаватель Попиль В.А.

Оборотная сторона титульного листа РПУД

I. Рабочая программа пересмотрена на заседании Департамента:

Протокол от «_____» _____ 20__ г. № _____

Директор Департамента _____ В.А.Казакова
(подпись) (И.О. Фамилия)

II. Рабочая программа пересмотрена на заседании Департамента:

Протокол от «_____» _____ 20__ г. № _____

Директор Департамента _____ В.А.Казакова
(подпись) (И.О. Фамилия)

АННОТАЦИЯ

Учебная дисциплина «Этика делового общения в издательском бизнесе» разработана для студентов, обучающихся по направлению подготовки 42.03.03 «Издательское дело», профиль «Книгоиздательское дело», в соответствии с требованиями ФГОС ВО по данному направлению и образовательного стандарта, самостоятельно устанавливаемого ДВФУ.

Дисциплина «Этика делового общения в издательском бизнесе» является обязательной и входит в базовую вариативную часть учебного плана Б1.В.ОД.4.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 4 зачетных единицы, 144 академических часа. Учебным планом предусмотрены лекционные занятия - 18 часов, практические занятия - 36 часов (в том числе с использованием МАО - 28 часов), самостоятельная работа студента - 90 часов.

Дисциплина реализуется на 4 курсе в 8 семестре. В качестве итоговой формы отчетности по дисциплине предусмотрен зачет.

Дисциплина «Этика делового общения в издательском бизнесе» логически и содержательно связана с такими курсами, как «Русский язык», «Психология».

Дисциплина включает следующие основные разделы: Этика делового общения как наука. Культура делового общения. Деловая коммуникация. Деловой этикет. Служебные взаимоотношения. Деловая этика в издательском деле.

Цель дисциплины «Этика делового общения в издательском бизнесе» является формирование у учащихся необходимых психологических и нравственных качеств, необходимых для успешной реализации задач в области книжного дела, усвоение студентами нравственных норм делового общения и делового этикета.

Задачами дисциплины являются:

- понимание предмета, принципов, категорий профессиональной этики;
- усвоение и систематизация основных знаний об этике как науке и явлении духовной культуры;
- развитие представлений о профессиональной культуре специалиста в области книжного дела;
- ориентация в вопросах управленческой этики;
- изучение бизнес-этикета и овладение навыками этикетного общения;
- приобретение умений организовывать и проводить официальные мероприятия;

– знание этических принципов, правил и норм поведения в высшем учебном заведении.

Для успешного изучения дисциплины «Этика делового общения в издательском бизнесе» у обучающихся должны быть сформированы следующие предварительные компетенции:

- ОПК-1 способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности;

- ПК-31 способностью анализировать клиентскую базу.

В результате изучения данной дисциплины у обучающихся формируются следующие общекультурные и профессиональные компетенции (элементы компетенций).

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции	
ПК-31 способность взаимодействовать с рекламодателями и рекламными агентствами	Знает	Принципы взаимодействия с рекламодателями и рекламными агентствами, особенности коммуникации с участниками рекламного рынка
	Умеет	Организовать работу с рекламодателями и рекламными агентствами, наладить новые контакты с участниками рекламного рынка, поддержать существующие связи с ними.
	Владеет	Навыками работы с рекламодателями и рекламными агентствами по вопросам проектирования и производства рекламной продукции, понятийным аппаратом рекламной деятельности.
ПК-36 способность принимать управленческие решения по реализации издательского проекта	Знает	Тенденции формирования спроса печатной продукции, особенности рынка потребителей издательской продукции
	Умеет	Оперативно находить нужную информацию в рекомендательных документах, касающихся деятельности издательств и книготорговых предприятий, грамотно её использовать при подготовке ассортимента книжной продукции
	Владеет	Навыками применения законодательства о рекламе, принятия решений по реализации издательского проекта, в том числе коммуникативными навыками по уточнению задач заказчика и распределению работ среди участников проекта
ПК-37 способность	Знает	Принципы организации работы с авторами,

организовывать работу с авторами		правила коммуникации с ними и основы алгоритма урегулирования конфликтов
	Умеет	Эффективно организовывать взаимовыгодное сотрудничество с авторами, выстроить коммуникацию с каждым автором и решить возникшие конфликты
	Владеет	Навыками организации эффективной и плодотворной работы с авторами, базовыми навыками деловой коммуникации и делового этикета и общении с авторами

Для формирования вышеуказанных компетенций в рамках дисциплины «Этика делового общения в издательском бизнесе» применяются следующие методы активного/ интерактивного обучения:

- Лекция-беседа.
- Практика-консультация

I. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА (18 ЧАС.)

Тема 1. Этика делового общения как наука (2 час.)

Этика как философская дисциплина. Основные этапы ее развития. Понятие морали и морального поступка. Теории морального развития личности. Этика общечеловеческая и профессиональная. Этика делового общения: сущность, закономерности и тенденции развития в XXI веке. Место этики делового общения среди других наук. Основные категории деловой морали. Функции этики делового общения.

Структура этики делового общения. Нормы деловых отношений. Общие этические принципы и характер делового общения. История формирования этических учений. Этика делового общения и общественно-экономический строй общества. Макроэтика и микроэтика делового общения. Корпорация и государство. Корпорация и общество. Корпорация и природная среда. Корпорация и инвестор. Корпорация и клиент. Вертикальный и горизонтальный срез делового общения. Основные этические противоречия деловой сферы.

Принципы этики делового общения. Современные требования к деловым отношениям. Принципы этики делового общения: принципы личности, принципы профессионала, принципы гражданина России, принципы гражданина Мира. Нравственная ориентация личности и деловое общение. Профессиональный и корпоративный этические кодексы. Международные и национальные комитеты как регуляторы нравственности в профессиональных отношениях. Роль менеджеров по этике в организации. Лекция проводится с

использованием элементов метода активного обучения «лекция-беседа». Лекция-беседа, или диалог с аудиторией является наиболее распространенной и сравнительно простой формой активного вовлечения студентов в учебный процесс. Она предполагает непосредственный контакт преподавателя с аудиторией

Тема 2. Культура делового общения (4 час.)

Понятие, виды и функции делового общения. Формальные и неформальные виды общения. Средства общения: вербальные и невербальные. Основные барьеры делового общения. Умение грамотно взаимодействовать и общаться с деловыми партнерами - основа успешной карьеры, способности располагать к себе партнеров по бизнесу, быть хорошим собеседником. Функция невербальной коммуникации - установление эмоционального контакта с собеседником и его поддержка в течение всего процесса делового взаимодействия. Идентификация, эмпатия и рефлексия – механизмы установления взаимопонимания в деловых отношениях. Учет региональных и национальных традиций, мировоззрения собеседника в процессах деловых контактов и их форм. Необходимость в постоянном совершенствовании коммуникативной культуры делового человека. Социальный и личностный аспекты общения. Сущность, особенности и формы делового общения. Соблюдение принципов эффективного слушания. Лекция проводится с **использованием элементов метода активного обучения «лекция-беседа».** Лекция-беседа, или диалог с аудиторией является наиболее распространенной и сравнительно простой формой активного вовлечения студентов в учебный процесс. Она предполагает непосредственный контакт преподавателя с аудиторией

Тема 3. Деловая коммуникация (4 час.)

Понятие деловой коммуникации, ее виды и функции. Устные и письменные виды коммуникации.

Деловая беседа: структура и функции. Деловые переговоры: разработка стратегии и тактики, техника ведения.

Деловая корреспонденция. Проведение выставок, презентаций и конференций. Празднества и юбилеи. Прием посетителей. Беседы с сотрудниками.

Этика использования технических средств деловой коммуникации. Этика телефонного разговора. Этические нормы использования Интернета. Этика рекламной деятельности.

Правила деловой переписки. Деловые совещания. Формы поведения участников на собрании. Деловые дискуссии, деловое письмо: понятие и виды.

Деловые переговоры. Организация переговоров: подготовка, начало, содержание и анализ результатов. Соблюдение и учет национальных стилей ведения переговоров – условие реализации совместных проектов. Характерные особенности этики деловых отношений и стратегий переговорных процессов в западных странах и восточных странах. Российский стиль ведения переговоров.

Аргументация убеждения: законы и правила. Искусство спора. Основы культуры речи: виды, нормы, стили. Слова ограниченного и неограниченного употребления. Публичная (ораторская) речь.

Виды авторских выступлений. Подготовка к публичному выступлению. Композиция выступления. Лекция проводится с **использованием элементов метода активного обучения «лекция-беседа»**. Лекция-беседа, или диалог с аудиторией является наиболее распространенной и сравнительно простой формой активного вовлечения студентов в учебный процесс. Она предполагает непосредственный контакт преподавателя с аудиторией

Тема 4. Деловой этикет (2 час.)

Понятие этикета, его функции и принципы, основные вехи в его истории. Имидж делового человека. Внешний вид и манеры поведения сотрудников. Внешний вид как «визитная карточка» делового человека и необходимый компонент имиджа делового человека. Роль первого впечатления от встречи с коллегой или деловым партнером. Приветствия, представления, поздравления. Подарки в деловой сфере. Визитная карточка и ее назначение. Оформление рабочего места, кабинета.

Виды этикета. Этикет делового общения. Служебный этикет. Дипломатический этикет. Светский этикет. Национальный этикет.

Тема 5. Служебные взаимоотношения (2 час.)

Стили руководства: командный, коллегиальный и либеральный. Методы стимулирования критического и творческого мышления специалистов в деловой сфере. Способность находить организационно-управленческие решения в нестандартных ситуациях.

Причины и профилактика служебных конфликтов. Этические аспекты критики, поощрений. Эталоны поведения начальника и подчиненного. Справедливость и ответственность как выражение правильности, целесообразности и нормы в деловых отношениях. Справедливость и проблема одоб-

рения или осуждения деловым сообществом решений, программ, поведения деловых партнеров. Справедливость и вопросы вознаграждения за труд. Справедливость как стимулирующий фактор в отношениях руководителя и подчиненных. Типология конфликта. Способы психологической работы с конфликтом. Виды, структура и стадии конфликтов. Предпосылки возникновения конфликта в процессе общения. Стратегия поведения в конфликтной ситуации. Последствия конфликтов для организации.

Тема 6. Деловая этика в издательском деле (4 час.)

Понятие и типы корпоративных культур. Сплоченность рабочей группы. Феномены межличностного взаимодействия в группе. Конформизм. Межличностная аттракция. Негативизм. Готовность к кооперации с коллегами, работе в команде и самостоятельно. Мобинг как нарушение принципов толерантности и честности в межличностных отношениях.

Специфические особенности издательской отрасли и их учет в деловых взаимоотношениях. Этика издателя и редактора. Корпоративная культура: понятие, элементы. Навыки, необходимые для успешной работы. Социальная ответственность и деятельность руководителя и подчиненных.

II. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА

Практические работы (36 ЧАС.), в том числе с использованием МАО (28 ЧАС.)

Тема 1. Понятие и предмет этики делового общения (5 час.) Занятие проводится с использованием метода активного обучения «практика-консультация». В начале занятия каждому студенту выдается методический материал, содержащий теоретический материал по пройденной теме, варианты заданий и решение типового задания. Сначала, вместе с преподавателем разбирается и повторяется теоретический материал по теме. После чего, каждый студент решает свой вариант, при возникновении вопросов, обращается за помощью к преподавателю. Практика консультации проводится с целью научить студентов самостоятельной работе с учебной литературой, оказания помощи в самостоятельной работе, в подготовке к рубежной контрольной работе. Преподаватель контролирует ход решения задач, отвечает на возникающие вопросы и обобщает рассмотренный материал. Преимущество практики-консультации перед другими формами проведения практического занятия в том, что она позволяет приучить студентов к работе с литературой, ин-

индивидуализировать процесс обучения с учетом уровня понимания и восприятия материала каждым обучаемым.

Цель занятия: Изучение содержания и структуры курса. Толкование понятий деловое общение, этика, мораль, нравственность. Нормы и ценности, регулирующие поведение человека в различных сферах жизни. Виды этических норм и правил.

План занятия:

1. Модели поведения человека в экономической теории.
2. Эволюция «экономического человека».
3. Экономическое поведение и факторы, на него влияющие.
4. Различные подходы к пониманию природы человека в теории менеджмента
5. Миф об аморальности бизнеса.
6. Примеры этичного и неэтичного поведения фирм.
7. Система ценностей в бизнесе.
8. Соотношение понятий нравственность и право.
9. Общие этические принципы и характер делового общения.

Тема 2. Этика и психология бизнес - коммуникаций (5 час.) Занятие проводится с использованием метода активного обучения «практика-консультация». В начале занятия каждому студенту выдается методический материал, содержащий теоретический материал по пройденной теме, варианты заданий и решение типового задания. Сначала, вместе с преподавателем разбирается и повторяется теоретический материал по теме. После чего, каждый студент решает свой вариант, при возникновении вопросов, обращается за помощью к преподавателю. Практика консультации проводится с целью научить студентов самостоятельной работе с учебной литературой, оказания помощи в самостоятельной работе, в подготовке к рубежной контрольной работе. Преподаватель контролирует ход решения задач, отвечает на возникающие вопросы и обобщает рассмотренный материал. Преимущество практики-консультации перед другими формами проведения практического занятия в том, что она позволяет приучить студентов к работе с литературой, индивидуализировать процесс обучения с учетом уровня понимания и восприятия материала каждым обучаемым.

Цель занятия: Усвоить понятия:

- Средства коммуникаций
- Коммуникационные каналы

План занятия:

1. Особенности бизнес - коммуникаций.

2. Средства коммуникации – вербальные и невербальные, их специфика. Основные требования к невербальному общению.
3. Невербальные средства повышения делового статуса.
4. Каналы коммуникации: личный контакт, интерактивные, безличные каналы, их сильные и слабые стороны.
5. Применение различных коммуникационных каналов в деловом общении, выбор наиболее подходящей технологии для передачи необходимой информации.
6. Навыки слушания.
7. Искусство задавать вопросы.

Тема 3. Искусство публичной речи. Навыки презентации. (5 час.)
Занятие проводится с использованием метода активного обучения «практика-консультация». В начале занятия каждому студенту выдается методический материал, содержащий теоретический материал по пройденной теме, варианты заданий и решение типового задания. Сначала, вместе с преподавателем разбирается и повторяется теоретический материал по теме. После чего, каждый студент решает свой вариант, при возникновении вопросов, обращается за помощью к преподавателю. Практика консультации проводится с целью научить студентов самостоятельной работе с учебной литературой, оказания помощи в самостоятельной работе, в подготовке к рубежной контрольной работе. Преподаватель контролирует ход решения задач, отвечает на возникающие вопросы и обобщает рассмотренный материал. Преимущество практики- консультации перед другими формами проведения практического занятия в том, что она позволяет приучить студентов к работе с литературой, индивидуализировать процесс обучения с учетом уровня понимания и восприятия материала каждым обучаемым.

Цель занятия: Усвоить понятия:

Публичная речь

План занятия:

1. Публичная речь как неотъемлемая часть деловых коммуникаций.
2. Подготовка материала для презентации.
3. Анализ цели выступления, его аудитории, содержания, организационного контекста и методов привлечения внимания слушателей.
4. Адаптация подготовленного материала для устного изложения.
5. Основные части выступления (вступление, «мост», основная часть, заключение, ответы на вопросы) и их функции.
6. Принципы публичной речи.
7. Использование наглядных пособий.

8. Подготовка оратора: внешний облик, поза, жесты, голос; способы преодоления волнения.

Тема 4. Подготовка и проведение деловых переговоров (**5 час.**) Занятие проводится с использованием метода активного обучения «практика-консультация». В начале занятия каждому студенту выдается методический материал, содержащий теоретический материал по пройденной теме, варианты заданий и решение типового задания. Сначала, вместе с преподавателем разбирается и повторяется теоретический материал по теме. После чего, каждый студент решает свой вариант, при возникновении вопросов, обращается за помощью к преподавателю. Практика консультации проводится с целью научить студентов самостоятельной работе с учебной литературой, оказания помощи в самостоятельной работе, в подготовке к рубежной контрольной работе. Преподаватель контролирует ход решения задач, отвечает на возникающие вопросы и обобщает рассмотренный материал. Преимущество практики-консультации перед другими формами проведения практического занятия в том, что она позволяет приучить студентов к работе с литературой, индивидуализировать процесс обучения с учетом уровня понимания и восприятия материала каждым обучаемым.

Цель занятия: изучить общий алгоритм ведения деловых переговоров

План занятия:

1. Общий алгоритм ведения деловых переговоров.
2. Подготовка к переговорам: инициатива проведения и составление правил переговоров, оперативная подготовка переговоров, отбор и систематизация материалов, анализ собранного материала, подготовка рабочего плана переговоров, процесс редактирования, обработка хода ведения переговоров. Процесс ведения переговоров: начало переговоров, изложение позиций сторон, аргументирование, определение спорных вопросов, выдвижение встречных предложений, принятие решений.

Тема 5. Конфликты и способы их разрешения (**4 час.**)

Цель занятия: Усвоить понятия:

- Понятие конфликта, конфликтной ситуации

План занятия:

1. Понятие конфликта, конфликтной ситуации. Классификация конфликтов. Причины возникновения конфликтов: ограниченность ресурсов, различия в целях, представлениях и ценностях, в стиле поведения. Схемы возникновения конфликтов.

2. Предпосылки возникновения конфликта в процессе общения. Стратегия поведения в конфликтной ситуации. Выбор оптимального стиля поведения в конфликтной ситуации.

3. Различные подходы к разрешению конфликтов: с позиции силы, права, интересов. Использование альтернативных методов разрешения конфликтов (АРС) в деловой практике: третейский суд, посредничество (медиация), фасилитация и др. Процедура проведения переговоров по разрешению конфликтной ситуации.

Тема 6. Деловая переписка (4 час.)

Цель занятия: Усвоить понятия:

- Служебная переписка и ее виды

План занятия:

1. Служебная переписка и её виды. Требования стандартов деловой переписки и правила оформления корреспонденции. Влияние различных факторов на стиль деловой переписки.

2. Структура делового письма: заголовок, дата, внутренний адрес, обращение, заключительная часть, подпись, внешний адрес.

3. Дополнительные элементы письма: корреспондентские пометки, указание на содержание письма, указание на наличие включений, постскриптум. Содержание писем: письмо-уведомление, письмо-просьба, письмо-приглашение, письмо-запрос, письмо-предложение, письмо-отказ. Рекомендательные письма. Телеграммы, телексы, факсы.

Тема 7. Личное резюме. Собеседование при приеме на работу (4 час.)

Цель занятия: Усвоить понятия:

- Резюме

- Собеседование

План занятия:

1. Резюме – визитная карточка делового человека. Общие принципы составления резюме или CV. Основные разделы резюме: личные данные, образование, профессиональные навыки, опыт работы и т. д. Существующие стандарты резюме. Особенности составления студенческого резюме.

2. Подготовка к собеседованию при приеме на работу. Особенности работы службы занятости, кадровых агентств, фирм по подбору персонала. Особенности проведения деловых переговоров с потенциальным работодателем.

Тема 8. Особенности делового общения в различных культурах (в том числе в России) (4 час.)

Цель занятия: Усвоить понятия:

- Классификация культур

План занятия:

1. Влияние национальных и культурных факторов на экономическое поведение и деловое общение. Классификация культур. Моноактивные, полиактивные и реактивные культуры.

2. Различия в организационной культуре, восприятии статуса и лидерства, манерах и обычаях. Особенности делового общения в США, крупнейших странах ЕС, Японии, Китае, странах ближнего Востока.

3. Экономическое поведение в российском трансформирующемся обществе. Становление обычаев делового оборота в постреформенный период. Современные особенности делового общения, характерные для России.

III. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Этика делового общения в издательском бизнесе» представлено в Приложении 1 и включает в себя:

план-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине, в том числе примерные нормы времени на выполнение по каждому заданию;

характеристика заданий для самостоятельной работы обучающихся и методические рекомендации по их выполнению;

требования к представлению и оформлению результатов самостоятельной работы;

критерии оценки выполнения самостоятельной работы.

IV. КОНТРОЛЬ ДОСТИЖЕНИЯ ЦЕЛЕЙ КУРСА

№ п/п	Контролируемые разделы / темы дисциплины	Коды и этапы формирования компетенций		Оценочные средства	
				текущий контроль	Промежуточная аттестация
1	Этика	ПК-31	Знает принципы взаимодей-	УО-1	Вопрос 1,2,3,4

	делового общения как наука		ствия с рекламодателями и рекламными агентствами	Собеседование ПР-1 Тесты ПР-4 Реферат ПР-7 Конспект ПР-11 Кейс-задачи	
			Умеет организовать работу с рекламодателями и рекламными агентствами		
			Владеет навыками работы с рекламодателями и рекламными агентствами		
2	Культура делового общения	ПК-36	Знает тенденции формирования спроса книжной продукции	УО-1 Собеседование ПР-1 Тесты ПР-4 Реферат ПР-7 Конспект ПР-11 Кейс-задачи	Вопрос 5,6,7,8,9,10
			Умеет оперативно находить нужную информацию в рекомендательных документах, касающихся деятельности издательств и книготорговых предприятий, грамотно её использовать при подготовке ассортимента книжной продукции		
			Владеет навыками применения законодательства о рекламе		
3	Деловая коммуникация	ПК-37	Знает как организовать работу с авторами	УО-1 Собеседование ПР-1 Тесты ПР-4 Реферат ПР-7 Конспект ПР-11 Кейс-задачи	Вопрос 11,12,13,14,15
			Умеет эффективно организовывать взаимовыгодное сотрудничество с авторами		
			Владеет навыками организации эффективной и плодотворной работы с авторами		
4	Деловой этикет	ПК-31	Знает принципы взаимодействия с рекламодателями и рекламными агентствами	УО-1 Собеседование ПР-1 Тесты ПР-4 Реферат ПР-7 Конспект ПР-11 Кейс-задачи	Вопрос 16,17,18,19,20
			Умеет организовать работу с рекламодателями и рекламными агентствами		
			Владеет навыками работы с рекламодателями и рекламными агентствами		
5	Служебные взаимоотношения	ПК-36	Знает тенденции формирования спроса книжной продукции	УО-1 Собеседование ПР-1 Тесты ПР-4 Реферат ПР-7 Конспект	Вопрос 21,22,23,24
			Умеет оперативно находить нужную информацию в ре-		

			комендательных документах, касающихся деятельности издательств и книготорговых предприятий, грамотно её использовать при подготовке ассортимента книжной продукции	ПР-11 Кейс-задачи	
			Владеет навыками применения законодательства о рекламе		
6	Деловая этика в издательском деле	ПК-37	Знает как организовать работу с авторами	УО-1 Собеседование ПР-1 Тесты ПР-4 Реферат ПР-7 Конспект ПР-11 Кейс-задачи	Вопрос 25,26,27
			Умеет эффективно организовывать взаимовыгодное сотрудничество с авторами		
			Владеет навыками организации эффективной и плодотворной работы с авторами		

Определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, а также критерии и показатели, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, представлены в Приложении 2.

V. СПИСОК УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература

(электронные и печатные издания)

1. Этика делового общения: Учебное пособие / И.С. Иванова. - 3-е изд., испр. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 168 с. <http://znanium.com/bookread2.php?book=417747>
2. Психология и этика делового общения / Лавриненко В.Н., - 5-е изд. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 415 с. <http://znanium.com/bookread2.php?book=882329>
3. Деловое общение: Учебник для вузов / П.И. Сидоров, М.Е. Путин и др.; Под ред. проф. П.И. Сидорова - 2-е изд., перераб. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 384 с <http://znanium.com/bookread2.php?book=405196>

Дополнительная литература

(печатные и электронные издания)

1. Деловое общение. Деловой этикет: Учебное пособие для студентов вузов / Кузнецов И.Н. - М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 431 с <http://znanium.com/bookread2.php?book=872590>
2. Колесникова Н. Л. Деловое общение. Business Communication [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Н. Л. Колесникова. - 5-е изд., стер. - М.: Флинта, 2012. - 152 с. <http://znanium.com/bookread2.php?book=495986>
3. Профессиональная этика и психология делового общения: Учебное пособие / И.П. Кошечая, А.А. Канке. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ Инфра-М, 2013. - 304 с. <http://znanium.com/bookread2.php?book=390632>
4. Этика и психология делового общения (сфера сервиса): Учебное пособие / А.Д. Барышева, Ю.А. Матюхина, Н.Г. Шередер. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 256 с. <http://znanium.com/bookread2.php?book=375870>

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Гуревич, П. С. Этика [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов / П. С. Гуревич. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – 416 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=396241>
2. Деловое общение [Электронный ресурс] : Учебное пособие / Авт.-сост. И. Н. Кузнецов. - 5-е изд. – М.: Дашков и К, 2013. – 528 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=411372>

VI. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Курс структурирован по тематико-хронологическому и сравнительно-типологическому принципам, что позволяет, с одной стороны, систематизировать учебный материал по данному предмету, с другой – подчёркивает связь с другими дисциплинами гуманитарного и специального цикла, такими как: «Русский язык и культура речи», «Мировая и отечественная история», «Психология», «Философия», «Культурология».

В процессе изучения материалов учебного курса предлагаются разнообразные формы работ: чтение лекций, работа на практических занятиях, решение тестов, работа с учебной и научной литературой, решение познавательных, логических и познавательно-логических заданий, формулируемых преподавателем.

Лекционные занятия ориентированы на освещение основных тем в каждом разделе курса и призваны ориентировать студентов в предлагаемом материале, заложить научные и методологические основы для дальнейшей самостоятельной работы студентов.

Практические занятия акцентированы на наиболее принципиальных и значимых аспектах истории России и призваны стимулировать выработку знаний, умений и навыков по данным темам.

В работе со студентами используются разнообразные средства, формы и методы обучения (информационно-развивающие, проблемно-поисковые).

Особо значимой для профессиональной подготовки студентов является *самостоятельная работа* по курсу. В ходе этой работы студенты отбирают необходимый материал по изучаемому вопросу и анализируют его. Самостоятельная работа с литературой включает в себя такие приемы как составление плана, тезисов, конспектов, решение задач.

Методические указания по подготовке к семинарским занятиям

Семинар – форма учебного процесса, построенная на самостоятельном изучении студентами по заданию преподавателя отдельных вопросов, проблем тем с последующим оформлением материала в виде доклада, реферата и его совместного обсуждение.

Семинарские занятия по дисциплине «Этика делового общения» предполагают самостоятельное изучение студентами материала, подготовку и выступления с докладами, участие в последующем совместном обсуждении.

При подготовке к семинару необходимо:

- внимательно ознакомиться с его планом;
- изучить соответствующую учебную и дополнительную литературу;
- законспектировать ответы на все вопросы данного занятия;
- усвоить определения основных понятий по теме семинара.

Семинарские занятия призваны научить студентов самостоятельно работать с литературой, выступать перед аудиторией, проводить дискуссии, отстаивать свою точку зрения. В ходе занятия высоко оценивается стремление студента спрашивать, высказываться, спорить.

VII. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Освоение дисциплины «Этика делового общения в издательском бизнесе» предполагает использование следующего материально-

технического обеспечения: Мультимедийная аудитория, вместимостью более 30 человек.

Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий с перечнем основного оборудования	Адрес (местоположение) объектов
Помещение укомплектовано специализированной учебной мебелью (посадочных мест – 18) Оборудование: Доска аудиторная	г. Владивосток, о. Русский, п. Аякс д.10, корпус F, ауд. F508

Рабочие места для людей с ограниченными возможностями здоровья оснащены дисплеями и принтерами Брайля; оборудованы: портативными устройствами для чтения плоскочечатных текстов, сканирующими и читающими машинами, видеоувеличителем с возможностью регуляции цветовых спектров; увеличивающими электронными лупами и ультразвуковыми маркерщиками.

В целях обеспечения специальных условий обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в ДВФУ все здания оборудованы пандусами, лифтами, подъемниками, специализированными местами, оснащенными туалетными комнатами, табличками информационно- навигационной поддержки



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Дальневосточный федеральный университет»
(ДФУ)

ШКОЛА ИСКУССТВ И ГУМАНИТАРНЫХ НАУК

**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ
РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ**
по дисциплине «**Этика делового общения в издательском бизнесе**»
Направление подготовки 42.03.03 Издательское дело
профиль «**Книгоиздательское дело**»
Форма подготовки очная

Владивосток
2019

План-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине

№	Дата/сроки	Вид са-	Примерные	Форма контроля
---	------------	---------	-----------	----------------

п/п	выполнения	мостоятельной работы	нормы времени на выполнение	
1. Понятие и предмет этики делового общения.	2 недели	ИДЗ	10 часов	Работа на практическом занятии
2. Этика и психология бизнес-коммуникаций	2 недели	ИДЗ	10 часов	Работа на практическом занятии
3. Искусство публичной речи. Навыки презентации.	2 недели	ИДЗ	15 часов	Работа на практическом занятии
4. Подготовка и проведение деловых переговоров.	2 недели	ИДЗ	10 часов	Работа на практическом занятии
5. Конфликты и способы их разрешения.	2 недели	ИДЗ	10 часов	Работа на практическом занятии
6. Деловая переписка.	2 недели	ИДЗ	15 часов	Работа на практическом занятии
7. Личное резюме. Собеседование при приеме на работу.	2 недели	ИДЗ	10 часов	Работа на практическом занятии
8. Особенности делового общения в различных культурах (в том числе в России).	2 недели	ИДЗ	10 часов	Работа на практическом занятии

Изучение дисциплины предполагает следующие виды самостоятельной работы студентов в течение семестра:

- Работа над творческими заданиями.

Для выполнения творческого задания необходимо:

- внимательно изучить теоретический материал по теме задания;
- отобрать эмпирический материал для выполнения задания;
- интерпретировать эмпирический материал в соответствии с требованиями к творческому заданию, предъявляемыми преподавателем (например, обосновать применимость объяснительной теоретической модели к конкретной коммуникативной ситуации или применимость модели оценки эффективности коммуникации к конкретному Интернет-сайту организации);
- предложить собственные рекомендации по совершенствованию коммуникативных процессов на основании полученных данных.

При выполнении творческого задания необходимо использовать не только теоретические знания по теме задания, но и личный социальный опыт, творческий подход к оценке коммуникативных процессов и разрешению проблемных ситуаций.



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Дальневосточный федеральный университет»
(ДВФУ)

ШКОЛА ИСКУССТВ И ГУМАНИТАРНЫХ НАУК

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по дисциплине **«Этика делового общения в издательском бизнесе»**
Направление подготовки 42.03.03 Издательское дело
профиль **«Книгоиздательское дело»**
Форма подготовки очная

Владивосток
2019

**Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине
«Этика делового общения в издательском бизнесе»**

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции	
ПК-31 способность взаимодействовать с рекламодателями и рекламными агентствами	Знает	Принципы взаимодействия с рекламодателями и рекламными агентствами, особенности коммуникации с участниками рекламного рынка
	Умеет	Организовать работу с рекламодателями и рекламными агентствами, наладить новые контакты с участниками рекламного рынка, поддержать существующие связи с ними.
	Владеет	Навыками работы с рекламодателями и рекламными агентствами по вопросам проектирования и производства рекламной продукции, понятийным аппаратом рекламной деятельности.
ПК-36 способность принимать управленческие решения по реализации издательского проекта	Знает	Тенденции формирования спроса печатной продукции, особенности рынка потребителей издательской продукции
	Умеет	Оперативно находить нужную информацию в рекомендательных документах, касающихся деятельности издательств и книготорговых предприятий, грамотно её использовать при подготовке ассортимента книжной продукции
	Владеет	Навыками применения законодательства о рекламе, принятия решений по реализации издательского проекта, в том числе коммуникативными навыками по уточнению задач заказчика и распределению работ среди участников проекта
ПК-37 способность организовывать работу с авторами	Знает	Принципы организации работы с авторами, правила коммуникации с ними и основы алгоритма урегулирования конфликтов
	Умеет	Эффективно организовывать взаимовыгодное сотрудничество с авторами, выстроить коммуникацию с каждым автором и решить возникшие конфликты
	Владеет	Навыками организации эффективной и плодотворной работы с авторами, базовыми навыками деловой коммуникации и делового этикета и общении с авторами

№	Контроли	Коды и этапы формирования	Оценочные средства
---	----------	---------------------------	--------------------

п/п	руемые разделы / темы дисципли ны	компетенций		текущий контроль	Промежуточн ая аттестация
1	Этика делового общения как наука	ПК-31	Знает принципы взаимодей- ствия с рекламодателями и рекламными агентствами	УО-1 Собеседование ПР-1 Тесты ПР-4 Реферат ПР-7 Конспект ПР-11 Кейс- задачи	Вопрос 1,2,3,4
	Умеет организовать работу с рекламодателями и реклам- ными агентствами				
	Владеет навыками работы с рекламодателями и реклам- ными агентствами				
2	Культура делового общения	ПК-36	Знает тенденции формирова- ния спроса книжной продук- ции	УО-1 Собеседование ПР-1 Тесты ПР-4 Реферат ПР-7 Конспект ПР-11 Кейс- задачи	Вопрос 5,6,7,8,9,10
	Умеет оперативно находить нужную информацию в ре- комендательных документах, касающихся деятельности издательств и книготорговых предприятий, грамотно её использовать при подготовке ассортимента книжной про- дукции				
	Владеет навыками примене- ния законодательства о ре- кламе				
3	Деловая коммуни- кация	ПК-37	Знает как организовать рабо- те с авторами	УО-1 Собеседование ПР-1 Тесты ПР-4 Реферат ПР-7 Конспект ПР-11 Кейс- задачи	Вопрос 11,12,13,14,15
	Умеет эффективно организо- вывать взаимовыгодное со- трудничество с авторами				
	Владеет навыками организа- ции эффективной и плодот- ворной работы с авторами				
4	Деловой этикет	ПК-31	Знает принципы взаимодей- ствия с рекламодателями и рекламными агентствами	УО-1 Собеседование ПР-1 Тесты ПР-4 Реферат ПР-7 Конспект ПР-11 Кейс- задачи	Вопрос 16,17,18,19,20
	Умеет организовать работу с рекламодателями и рекламными агентствами				
	Владеет навыками работы с рекламодателями и				

			рекламными агентствами		
5	Служебные взаимоотношения	ПК-36	Знает тенденции формирования спроса книжной продукции	УО-1 Собеседование ПР-1 Тесты ПР-4 Реферат ПР-7 Конспект ПР-11 Кейс-задачи	Вопрос 21,22,23,24
			Умеет оперативно находить нужную информацию в рекомендательных документах, касающихся деятельности издательств и книготорговых предприятий, грамотно её использовать при подготовке ассортимента книжной продукции		
			Владеет навыками применения законодательства о рекламе		
6	Деловая этика в издательском деле	ПК-37	Знает как организовать работу с авторами	УО-1 Собеседование ПР-1 Тесты ПР-4 Реферат ПР-7 Конспект ПР-11 Кейс-задачи	Вопрос 25,26,27
			Умеет эффективно организовывать взаимовыгодное сотрудничество с авторами		
			Владеет навыками организации эффективной и плодотворной работы с авторами		

Шкала оценивания уровня сформированности компетенций

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции		критерии	показатели
ПК-31 способность взаимодействовать с рекламодателями и рекламными агентствами	знает (пороговый уровень)	Принципы взаимодействия с рекламодателями и рекламными агентствами, особенности коммуникации с участниками рекламного рынка	Знание определений основных понятий профессиональной сферы, алгоритм взаимодействия с рекламодателями и рекламными агентствами	способность дать определения основных понятий профессиональной сферы, перечислить этапы взаимодействия с участниками рекламного рынка
	умеет (продвинутый)	Организовать работу с рекламодателями и рекламными	Умение работать с электронными базами данных и библиотеч-	способность работать в профессиональной сфе-

		агентствами, наладить новые контакты с участниками рекламного рынка, поддерживать существующие связи с ними.	ными каталогами, вести деловую переписку с рекламодателями и представителями рекламных агентств	ре в соответствии с потребностями регионального и мирового рынка труда, заключать сделки с рекламодателями и рекламными агентствами посредством делово переписки и личного делового общения
	владеет (высокий)	Навыками работы с рекламодателями и рекламными агентствами по вопросам проектирования и производства рекламной продукции, понятийным аппаратом рекламной деятельности.	Владение терминологией предметной области знаний, владение способностью сформулировать задание, чёткое понимание требований, предъявляемых к содержанию и последовательности работы	Способность применять терминологический аппарат в профессиональной сфере, провести деловые переговоры по вопросам проектирования и производства рекламной продукции
ПК-36 способность принимать управленческие решения по реализации издательского проекта	знает (пороговый уровень)	Тенденции формирования спроса печатной продукции, особенности рынка потребителей издательской продукции	Знание определений основных понятий редактирования медиатекстов, оценки эффективности издательского проекта	способность дать определения основных понятий профессиональной сферы, озвучить алгоритм оценки эффективности издательского проекта
	умеет (продвинутый)	Оперативно находить нужную информацию в рекомендательных документах, касающихся деятельности издательств и книготорговых предприятий, грамотно её использовать при подготовке ассортимента книжной продук-	Умение работать с нормами, стандартами, форматами, стилями, технологическими требованиями, принятыми в средствах массовой информации, работать с базами данным издательств	Способность перечислить стандарты и технологические требования, принятые в СМИ, назвать характеристики эффективного издательского проекта, а также возможные причи-

		ции		ны отказа от издательского проекта
	владеет (высокий)	Навыками применения законодательства о рекламе, принятия решений по реализации издательского проекта, в том числе коммуникативными навыками по уточнению задач заказчика и распределению работ среди участников проекта	Владение терминологией предметной области знаний, владение способностью сформулировать задание, чёткое понимание требований, предъявляемых к содержанию и последовательности работ над издательским проектом	Способность аргументировать свое решение относительно выполнения издательского проекта, в процессе делового общения выяснить пожелания заказчика, распределить работы среди участников проекта согласно их индивидуальным навыкам
ПК-37 способность организовывать работу с авторами	знает (пороговый уровень)	Принципы организации работы с авторами, правила коммуникации с ними и основы алгоритма урегулирования конфликтов	Знание основных понятий закономерности селекции, компоновки, перепакетирования и ретрансляции информации	способность дать определения основных понятий профессиональной сферы
	умеет (продвинутый)	Эффективно организовывать взаимовыгодное сотрудничество с авторами, выстроить коммуникацию с каждым автором и решить возникшие конфликты	Умение оценивать, компоновать, перепакетировать и ретранслировать информацию, выстроить коммуникацию с каждым автором	способность оценивать авторские материалы, создавать алгоритм работы над изданием
	владеет (высокий)	Навыками организации эффективной и плодотворной работы с авторами, базовыми навыками деловой коммуникации и делового этикета и общении с авторами	Владение терминологией предметной области знаний, владение способностью сформулировать задание, чёткое понимание требований, предъявляемых к содержанию и последовательности	Способность объяснять авторам процесс работы над изданием, выяснять пожелания авторов и находить способы урегулирования конфликтов

Текущий и итоговый контроль

Итоговым контролем по дисциплине является – устный зачёт (собеседование) (6 семестр)

Текущий контроль по дисциплине осуществляется при проведении семинарских занятий (оценивается выполнение домашних заданий, знание терминологии, устные ответы, участие в дискуссиях и обязательная письменная проверочная работа).

Для этой дисциплины используются следующие оценочные средства:

- 1) Устный опрос (УО):
 - Собеседование (УО-1)
- 2) Письменные работы (ПР):
 - Тесты (ПР-1)
 - Реферат, доклад (ПР-4)
 - Конспект (ПР-7)
 - Кейс-задачи (ПР-11)

**Темы для собеседования по дисциплине
«Этика делового общения в издательском бизнесе»**

1. Имидж делового человека.
2. Одежда и внешний вид делового мужчины.
3. Одежда и внешний вид деловой женщины.
4. Этикет руководителя.
5. Психологические особенности пола в повседневной служебной деятельности.
6. Требования этикета к организации деловых приемов.
7. Поведение за столом.
8. Гастрономический этикет.
9. Сувениры и подарки в деловой сфере.
10. Значение памяти в жизни человека.
11. Роль памяти в успешной профессиональной деятельности.
12. Эмоциональный мир человека.
13. Волевые черты характера и их значение в становление профессиональной карьеры.
14. Саморегуляция поведения как основа бесконфликтного общения.
15. Профилактика конфликтов в организации.

Критерии оценки (устный ответ)

✓ 100-86 баллов – если ответ показывает прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа; умение приводить примеры современных проблем изучаемой области.

✓ 85- 76 баллов – ответ, обнаруживающий прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна-две неточности в ответе.

✓ 75- 61 баллов – оценивается ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа; неумением привести пример развития ситуации, провести связь с другими аспектами изучаемой области.

✓ 60-50 баллов – ответ, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся раскрытием темы; незнание основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов; неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа; незнание современной проблематики изучаемой области.

ТЕСТЫ

1. Регулировать человеческие отношения с точки зрения добра и зла
- задача:
 - а) права;
 - б) морали;
 - в) науки;
 - г) традиций.

2. Нормы поведения людей, на основе добра и зла, реализуемые внутренним убеждением людей - это:

- а) религиозные нормы;
- б) традиции и обычаи;
- в) нормы морали;
- г) правовые нормы.

3. «Золотое правило» нравственности провозглашает принцип:

а) действуй, руководствуясь не личными интересами, а интересами общества;

- б) живи сам и давай жить другим;
- в) око за око, зуб за зуб;
- г) не делай другому того, чего себе не желаешь.

4. Совесть можно интерпретировать как:

- а) совокупность общечеловеческих ценностей;
- б) ценности и идеалы, усвоенные индивидом;
- в) способность ориентироваться в моральных принципах и поступать в соответствии с ними;
- г) осознание личностью своих прав и свобод.

5. Познание в отличие от общения:

- а) всегда является проявлением человеческой активности;
- б) может осуществляться как индивидуально, так и сообща;
- в) способствует развитию личности;
- г) основывается на чувственном восприятии и логическом мышлении.

6. Кем были реформированы правила этикета в России на основании кодекса поведения «Юности честное зерцало, или Показание к житейскому обхождению»?

- а) Иваном Грозным;
- б) Петром Первым;
- в) Екатериной Великой
- г) Александром 1

7. Кто автор доктрины «человеческих отношений»?

- а) Фредерик Тейлор;
- б) Дейл Карнеги;

- в) Элтон Мейо.
- г) Генри Форд

8. Какой из данных вопросов не является «открытым»?

- а) Вы готовы к участию в переговорах;
- б) Когда и где состоятся переговоры;
- в) Почему Вы не готовы к переговорам.

9. При каких средствах общения передается наибольший процент информации?

- а) при вербальных средствах;
- б) с помощью невербальных средств.

10. Какой стиль руководства предпочтителен в начальной фазе формирования коллектива и в экстремальных ситуациях?

- а) либеральный;
- б) демократический;
- в) авторитарный;
- г) смешанный.

11. Какое свойство не присуще деловому этикету?

- а) ранжирование
- б) консерватизм;
- в) эффективность.

12. Чтобы официант знал, что Вы закончили трапезу или больше есть не желаете, как для этого кладут нож и вилку?

- а) нужно положить нож и вилку крест на крест на тарелке;
- б) нужно положить нож и вилку параллельно на тарелке черенками в одну сторону;
- в) нужно положить нож и вилку на столе возле тарелки.

13. На официальном ужине у Вашей тарелки расположены по три ножа и по три вилки с каждой стороны от тарелки. Какими столовыми приборами начинают пользоваться после подачи первого по счету блюда?

- а) лежащими с дальнего края от тарелки;
- б) лежащими ближе к тарелке;
- в) на свое усмотрение, как удобно.

14. Что стоит на 2 месте по интенсивности окраски?

- а) пиджак;
- б) галстук;
- в) сорочка..

15. Какова длина пиджака делового мужчины?

- а) до запястья;
- б) до первой фаланги большого пальца;
- в) до конца пальцев руки.

16. Кто первым протягивает руку при приветствии?(два ответа)

- а) старший по статусу - младшему;
- б) женщина - мужчине, равному по статусу;
- в) молодой работник - пожилому

17. Каково восприятие партнеров друг друга при ритуальном стиле общения:

- а) партнер выступает как необходимый атрибут, его индивидуальные особенности несущественны;
- б) к партнеру относятся как к средству достижения внешних по отношению к нему целей;
- в) партнер воспринимается полностью, без разделения на нужные и ненужные функции.

18. «Активное воздействие одного субъекта на другого». К какому социально-психологическому методу управления относится данное утверждение:

- а) заражение;
- б) внушение;
- в) подражание;
- г) убеждение;
- д) принуждение.

19. Что не относится к такесике:

- а) поцелуй;
- б) рукопожатие;
- в) кашель;
- г) похлопывание.

20. Какие этапы составляют процесс разработки плана сторон переговоров:

- а) выявление основных интересов всех участвующих в переговорах сторон;
- б) Определение стратегии и тактики, способных привести стороны к соглашению;
- в) Выявление тактики, соответствующей ситуации и специфике спорных вопросов, подлежащих рассмотрению;
- г) определение области переговоров, имеющей отношения к интересам сторон.

21. Какие из следующих этапов не относятся к этапам подготовке беседы:

- а) обработка формулировок понятий и суждений
- б) определение последовательности и содержания аргументации
- в) моделирования хода беседы
- г) создание благожелательной и доверительной обстановки.

22. Какие средства общения относятся к невербальным:

- а) жесты;
- б) мимика, позы;
- в) контакт глазами;
- г) речь.

23. Деловой протокол – это:

- а) установленный порядок поведения в обществе;
- б) разделение по чинам, сословиям, знатности рода;
- в) свод правил, в соответствии с которыми регулируется порядок различных церемоний, формы одежды, официальной переписки и др.

24. Принцип позитивности:

- а) определенные правила в определенное время, в определенном месте, с определенными людьми;
- б) если нечего сказать приятного или положительного, лучше молчать;
- в) выполняя свои рабочие функции, не мешай другим выполнять свои.

25. Compliment это:

- а) положительная оценка качеств собеседника, высказываемая старшим младшему, руководителем подчиненному;

б) чрезмерное преувеличение достоинств или приписывание достоинств, которых нет;

в) небольшое преувеличение достоинства, которое каждый желает видеть в себе.

26. Требуются считанные секунды, чтобы произвести первое впечатление и вся оставшаяся жизнь, чтобы его исправить. За какое время один человек составляет свое впечатление о другом?

а) 1-10 секунд;

б) 20-60 секунд;

в) 5-10 минут.

27. Жесты, сопровождающие обычно наши чувства и эмоции, становящиеся в ситуациях стресса и волнения признаками переживания – это

а) жесты – символы;

б) жесты-иллюстраторы;

в) жесты адаптеры.

28. Что такое совесть?

а) аналогична понятию стыда;

б) осознание человека своего несоответствия некоторым принятым нормам окружающего, стало быть, вины;

в) способность критически оценивать свои поступки, мысли, желания, осознавать и переживать свое несоответствие должному, осознавать исполненность долга.

29. Рефлексия – это...

а) уровень развития взаимоотношений в коллективе;

б) понимание других людей;

в) осознание себя в системе взаимоотношений с другими людьми.

30. Что является объектом изучения «Этики»?

а) мораль

б) поведение человека

в) человек

31. Что означает термин «Психология» в переводе с греческого?

а) наука о человеке

б) наука о душе

в) наука о поведении человека

32. Когда возникла этика?

- а) в V веке до нашей эры
- б) в XVI веке
- в) в 70-е годы XIX века

33. Какое из нижеперечисленных понятий шире?

- а) человек
- б) индивидуальность
- в) личность

34. Что означает понятие «темперамент»?

- а) индивидуально-психологическая особенность личности, которая проявляется: в моторике, в общей психологической активности и эмоциональности
- б) индивидуальное сочетание устойчивых психологических особенностей человека, обуславливающих типичный для данной личности способ поведения в определенных жизненных ситуациях и обстоятельствах
- в) индивидуально-психологическая особенность личности, которая является условием, предпосылкой успешного осуществления данной деятельности и овладения знаниями, умениями, навыками

35. Каким типом темперамента является сангвиник?

- а) бурным, порывистым, резким, горячим
- б) спокойным, вялым, медлительным
- в) живым, подвижным, отзывчивым, эмоциональным

36. Чьи психические свойства являются врожденными?

- а) характера
- б) темперамента
- в) самооценки

37. На какие два вида можно разделить характеры?

- а) цельные и противоречивые
- б) замкнутые и открытые
- в) положительные и отрицательные

38. Как называется искусство ведения спора?

- а) логика
- б) эвристика

в) филология

39. Какому из нижеперечисленных понятий соответствует это определение: «Высшая форма активного отражения действительности, состоящая в целенаправленном и обобщенном познании человеком существенных свойств и отношений предметов и явлений, созидании новых идей, прогнозировании событий и действий»?

- а) внимание
- б) мышление
- в) память

40. Какое из нижеуказанных понятий самое широкое по объему?

- а) общение
- б) коммуникация
- в) взаимодействие

41. Перцептивная сторона общения – это...

- а) взаимодействие людей в процессе общения
- б) восприятие людьми друг друга
- в) обмен информацией в процессе общения

42. К какому из механизмов взаимопонимания в процессе общения можно отнести фразу: «Мы с тобой одной крови – ты и я»?

- а) идентификация
- б) эмпатия
- в) рефлексия

43. Какая из зон контакта предпочтительна при деловых беседах?

- а) интимная
- б) социальная
- в) личная
- г) публичная

44. Как называют людей, которые воспринимают мир при помощи образов?

- а) аудиалы
- б) визуалы
- в) кинестеты
- г) дигиталы

45. Какой вид общения преобладал несколько веков назад?

- а) непосредственное
- б) опосредованное
- в) массовое
- г) квазиобщение

46. С помощью чего происходит вербальное общение?

- а) речи
- б) жестов
- в) взгляда

47. Какое расположение собеседников за столом является оптимальным для проведения переговоров?

- а) конкурентное
- б) формальное
- в) неформальное
- г) независимое

48. Понимание одного человека другим на основе устойчивого положительного чувства – это...

- а) эмпатия
- б) фттракция
- в) рефлексия

49. В чём смысл «Золотого правила нравственности»?

- а) живи ради других
- б) относись к другим так, как хотел бы, чтобы относились к тебе
- в) определи смысл своей жизни и живи ради него

50. Что человек активно использует при манипуляциях?

- а) мимику
- б) визуальный контакт
- в) жестикуляцию

«Отлично» студент получает в случае, если более 86% ответов (43-50) дано правильно.

«Хорошо» студент получает в случае, если более 76% ответов, но менее 86% (38-42) дано правильно.

«Удовлетворительно» студент получает в случае, если более 61% ответов, но менее 76% (31-37) дано правильно.

Если студент правильно ответил на менее чем 31 вопрос, ему выставляется оценка «неудовлетворительно».

Кейс-задача

«Определение уровня коммуникабельности»

На предложенные вопросы отвечайте *«да»*, *«нет»*, *«иногда»*.

1. Вам предстоит ординарная деловая встреча. Выбивает ли вас ее ожидание из колеи?

2. Не откладываете ли вы визит к врачу до тех пор, пока станет уже невозможно?

3. Вызывает ли у вас смятение или неудовольствие поручение выступить с докладом, сообщением, информацией на каком-либо совещании, собрании или т. п. мероприятии?

4. Вам предлагают выехать в командировку в город, где вы никогда не были. Приложите ли вы максимум усилий, чтобы избежать этой командировки?

5. Любите ли вы делиться своими переживаниями с кем бы то ни было?

6. Раздражаетесь ли вы, если незнакомый человек на улице обратится к вам с просьбой (показать дорогу, назвать время, ответить на какой-либо вопрос)?

7. Верите ли вы, что существует проблема «отцов и детей» и что людям разных поколений трудно понимать друг друга?

8. Постесняетесь ли вы напомнить знакомому, что он забыл вернуть вам 1000 руб., которые занял несколько месяцев назад?

9. В ресторане или в столовой вам подали явно недоброкачественное блюдо. Промолчите ли вы, лишь рассерженно отодвинув тарелку?

10. Оказавшись один на один с незнакомым человеком, вы не вступите с ним в беседу и будете тяготиться, если первым заговорит он. Так ли это?

11. Вас приводит в ужас любая длинная очередь, где бы она ни была (в магазине, библиотеке, кассе кинотеатра). Предпочитаете ли вы отказаться от своего намерения, нежели встать в хвост и томиться в ожидании?

12. Бойтесь ли вы участвовать в какой-либо комиссии по рассмотрению конфликтных ситуаций?

13. У вас есть собственные, сугубо индивидуальные критерии оценки произведений литературы, искусства, культуры и никаких «чужих» мнений на этот счет вы не принимаете? Это так?

14. Услышав где-либо в кулуарах высказывание явно ошибочной точки зрения по хорошо известному вам вопросу, предпочитаете ли вы промолчать и не вступать в спор?

15. Вызывает ли у вас досаду чья-либо просьба помочь разобраться в том или ином служебном вопросе или учебной теме?

16. Охотнее ли вы излагаете свою точку зрения (мнение, оценку) в письменном виде, чем в устной форме?

Ключ

«Да» — 2 балла. «Иногда» — 1 балл. «Нет» — 0.

Подсчитайте сумму набранных вами баллов.

РЕЗУЛЬТАТ:

30 — 32 балла. Вы явно некоммуникабельны, и это ваша беда, т. к. страдаете от этого больше всего вы сами. Но и близким вам людям нелегко. На вас трудно положиться в деле, требующем групповых усилий. Старайтесь стать общительнее, контролируйте себя.

25 — 29 баллов. Вы замкнуты, неразговорчивы, предпочитаете одиночество, и поэтому у вас, наверное, мало друзей. Новая работа и необходимость новых контактов если не ввергает вас в панику, то надолго выводит из равновесия. Вы знаете эту особенность своего характера и бываете недовольны собой. Но изменить эти особенности характера в вашей власти. При увлеченности вы ведь приобретаете полную коммуникабельность? Стоит только встряхнуться.

19 — 24 балла. Вы в известной степени общительны и в незнакомой обстановке чувствуете себя вполне уверенно. Новые проблемы вас не пугают. И все же с новыми людьми сходитесь с оглядкой, в спорах и диспутах участвуете неохотно. В ваших высказываниях порой слишком много сарказма без всякого на то основания. Эти недостатки исправимы.

14 — 18 баллов. Нормальная коммуникабельность. Вы любознательны, охотно слушаете интересного собеседника, достаточно терпеливы в общении с другими, отстаиваете свою точку зрения без вспыльчивости. Без неприятных переживаний идете на встречу с новыми людьми. В то же время не любите шумных компаний, многословие вызывает у вас раздражение.

9 — 13 баллов. Вы весьма общительны, порой быть может даже сверх меры. Любопытны, разговорчивы, любите высказываться по разным вопро-

сам, что, бывает, вызывает раздражение окружающих. Охотно знакомитесь с новыми людьми. Любите бывать в центре внимания, никому не отказываете в просьбах, хотя не всегда можете их выполнить. Бывает, вспылите, но быстро отходите. Чего вам не достает — так это усидчивости, терпения и отваги при столкновении с серьезными проблемами. При желании, однако, вы сможете себя заставить не отступать.

4 — 8 баллов. Вы, должно быть, «рубаха-парень». Общительность бьет из вас ключом, вы всегда в курсе всех дел. Любите принимать участие во всех дискуссиях, хотя серьезные темы могут вызвать у вас мигрень и даже хандру. Охотно берете слово по любому вопросу, даже если имеете о нем поверхностное представление. Всюду чувствуете себя в «своей тарелке». Беретесь за любое дело, хотя далеко не всегда можете

довести его до конца. По этой причине руководители и коллеги относятся к вам с некоторой опаской и сомнением. Задумайтесь над этими фактами.

3 балла и менее. Ваша коммуникабельность носит болезненный характер. Вы говорливы, многословны, вмешиваетесь в дела, которые не имеют к вам никакого отношения. Беретесь судить о проблемах, в которых совершенно некомпетентны. Вольно или невольно вы часто бываете причиной разного рода конфликтов в вашем окружении. Вспыльчивы, обидчивы, нередко бываете необъективны. Серьезная работа не для вас. Людям — и на работе, и дома, и вообще повсюду — трудно с вами. Да, вам бы поработать над собой и своим характером! Прежде всего воспитайте в себе терпеливость и сдержанность, уважительное отношение к людям, наконец, подумайте и о своем здоровье — такой «стиль» жизни не проходит бесследно.

Тренинг на тему:

«Проведение выставок, презентаций, конференций в деловой сфере»

Выставки и ярмарки стали привычным явлением в российской деловой жизни. Россия, имея собственный опыт, еще дореволюционный, в проведении подобных мероприятий, восприняла также методы и приемы организации ярмарок, выставок, характерные для современного западного мира. Подобные мероприятия имеют свои этические принципы (например, принцип "не критикуй конкурента"), а также свой комплекс норм, правил и стандартов поведения, т.е. свой деловой этикет.

Выставки бывают *местные, национальные* и *международные* (выставки, выставки-продажи, ярмарки).

• **Цели выставки:**

- занять новые рыночные секторы;

- сравнить свой технический и технологический уровень с конкурентами;
- реклама новой продукции (услуг, технологии);
- новые деловые связи;
- укрепление партнерских отношений;
- ознакомление с отраслевыми новациями;
- поиск новых рынков сбыта своей продукции или приобретения сырья, комплектующих и т.д.

Организации, участвующие в выставке рассылают информирующие письма о своем участии в выставке своим клиентам и партнерам.

Письма-уведомления, направляемые фирмой - участницей выставки реальным и потенциальным потребителям, должны быть краткими; главная **цель** - возбудить интерес и желание все посмотреть своими глазами; в таком письме достаточно указать **адрес** выставки и **местоположение на ней фирмы** (стенд №), **сроки проведения** выставки. Обязательно выделяется **день** для посещения ее специалистами (когда вход для широкой публики закрыт или ограничен). Если у фирмы есть право на **приглашение**, то приглашительные рассылаются для руководителей компаний, но не менее двух. Заканчивается письмо фразой типа: **"Будем рады встретиться с Вами на выставке и показать наши последние достижения"**. Письма рассылаются по составленным спискам, незадолго до открытия выставки, чтобы сохранилась острота восприятия и запоминания содержания письма.

Иногда выставляющиеся фирмы устраивают небольшой **прием**, поэтому этикет требует от получивших приглашения ответа - будет ли присутствовать приглашенная фирма (лицо) на приеме или нет.

Почти неизвестной в России является практика рассылки писем после закрытия выставки, это мягкое, этичное рекламное напоминание, заслуживающее применения в бизнесе.

Вообще процесс подготовки к выставке - процесс длительный и требующий привлечения различных специалистов и сотрудников фирмы, а также организаторов всей выставки в целом.

Он состоит из **трех** основных этапов:

На **первом** - этапе определяется сумма, которая может быть выделена фирмой на оплату участия в выставке и проект участия фирмы в выставочном мероприятии (чертежи, рисунки, планы размещения, графики). После того как определена вышеуказанная сумма, рабочая группа фирмы делает проект экспозиции фирмы на выставке. В рабочую группу обычно включают финансистов, специалистов по рекламе, художников, дизайнеров, сотрудни-

ков отдела по связям с общественностью, производителей (технологов, инженеров и т.д.).

Второй этап - согласование составленного фирмой проекта с дирекцией выставки.. Проект компании должен вписываться в общую идею проведения выставки.

Третий этап - реализация разработанного и обсужденного проекта - строительство стенда, оформление помещений, оплаченных фирмой, и т.д.

Требования к экспозиции:

- следует демонстрировать продукцию, а не ее фотографии;
- определяется место переговоров и заключение договоров (посетители могут быть приезжими);
- предпочтительный метод показа - в динамике, а не статике;
- экспозиция должна быть яркой, впечатляющей, но не развлекательной; скудность экспозиции также снижает ее эффективность;
- подача материала на стенде должна осуществляться разными методами: текстовым, графическим, с помощью моделей образцов и т.д., так как однообразно поданный материал мало впечатляет;
- стенд должен иметь фирменный знак или название фирмы;
- экспозиция, не украшенная цветами, водными эффектами, яркими панно, может оказаться скучной, однако нужна консультация с дизайнером всей выставки, в противном случае стенд может "выпадать" из общего стиля выставки - за счет избыточности украшений.

ДЕЛОВЫЕ ИГРЫ

1. составление игрового сценария и решение ситуационных задач по теме «конфликтные ситуации»

- 1.1. цель игры
- 1.2. составить игровые ситуации и варианты решения задач
- 1.3. порядок проведения игры
- 1.4. подведение преподавателем итогов игры.

2. составление игрового сценария и решения ситуационных задач по теме «деловая беседа»

1. цель игры
2. составить...
3. порядок...
- подведение...

3. составление игрового сценария, анализ содержания и стили делового разговора по телефону.

4. составление частных деловых бумаг и служебных записок (деловых писем).

5. составить таблицу:

1. классификация вопросов»
«основные виды и правила формулирования ответов»

Практические задания по выбору для самостоятельной работы и рекомендации по их выполнению:

Выполнение заданий имеет целью научить студента пользоваться полученными теоретическими знаниями, закрепить навыки работы с лекционным материалом и литературой, помочь глубже усвоить изученный материал.

Прежде чем приступить к решению задания, необходимо внимательно его прочитать, уяснить смысл поставленных вопросов, определить область применения теоретического материала. После этого следует найти необходимые источники, разобраться в их содержании и дать обоснованный ответ. Ответы должны быть максимально полными и содержать ссылки на конкретную литературу.

Подготовка заданий для самостоятельной работы подразумевает следующее:

1. Изучение рекомендуемой литературы.
2. Краткий конспект необходимых теоретических материалов в рабочей тетради.
3. План ответа в рабочей тетради.
4. Письменный ответ в рабочей тетради или на листах формата А 4 (не более 3 на каждый вопрос).
5. Список использованной литературы.
6. Предоставление отчета для проверки преподавателю.

Рекомендации по выполнению:

Цель предлагаемых заданий – аналитическая работа с теоретическим материалом, подразумевающая творческий подход к применению знаний студентом.

Задания:

Задание 1.

Изготовление своей визитной карточки.

Задание 2.

Представление согласно служебному положению, гендерным и возрастным различиям. Тема на выбор.

Задание 3.

Разработать Правила поведения на улице.

Задание 4.

Разработать Правила поведения в транспорте.

Задание 5.

Разработать Правила поведения в общественных местах (учреждениях, учебных заведениях, театрах, музеях, столовых, кафе и т.п.).

Задание 6.

Подготовить выступление / беседу.

Задание 7.

Разработать сценарий телефонного разговора.

Задание 8.

Разработать сценарий деловой встречи с предпринимателями, бизнесменами города

Задание 9.

Разработать сценарий деловой встречи с губернатором.

Задание 10.

Составление делового письма.

Задание 11.

Составление протокольного поздравления (масштабы: страна; общественная ассоциация; организация).

Задание 12.

Составление письма о соболезнования с использованием соответствующих форм вежливости.

Задание 13.

Мини-проект: документационное обеспечение этических требований в организации.

Задание 14.

Мини-проект: разработать этический кодекс для организации.

1.4. ПР-4 – реферат, доклад

Темы рефератов

1. Толкование понятий деловое общение, этика, мораль, нравственность.
2. Нормы и ценности, регулирующие поведение человека в различных сферах жизни.
3. Виды этических норм и правил.
4. Примеры этичного и неэтичного поведения фирм.
5. Система ценностей в бизнесе. Соотношение понятий нравственность и право.
6. Общие этические принципы и характер делового общения.
7. Особенности бизнес-коммуникаций.
8. Средства коммуникации – вербальные и невербальные, их специфика.
9. Основные требования к невербальному общению.
10. Невербальные средства повышения делового статуса.
11. Каналы коммуникации: личный контакт, интерактивные, безличные каналы, их сильные и слабые стороны.
12. Применение различных коммуникационных каналов в деловом общении, выбор наиболее подходящей технологии для передачи необходимой информации.
13. Навыки слушания.
14. Искусство задавать вопросы.
15. Служебная переписка и её виды.
16. Требования стандартов деловой переписки и правила оформления корреспонденции.
17. Влияние различных факторов на стиль деловой переписки.
18. Структура делового письма: заголовок, дата, внутренний адрес, обращение, заключительная часть, подпись, внешний адрес.
19. Дополнительные элементы письма: корреспондентские пометки, указание на содержание письма, указание на наличие включений, постскриптум.

20. Содержание писем: письмо-уведомление, письмо-просьба, письмо-приглашение, письмо-запрос, письмо-предложение, письмо-отказ. Рекомендательные письма. Телеграммы, телексы, факсы.

21. Публичная речь как неотъемлемая часть деловых коммуникаций. Подготовка материала для выступления.

22. Анализ цели выступления, его аудитории, содержания, организационного контекста и методов привлечения внимания слушателей. Адаптация подготовленного материала для устного изложения. Основные части выступления (вступление, «мост», основная часть, заключение, ответы на вопросы) и их функции.

23. Принципы публичной речи.

24. Использование наглядных пособий.

25. Подготовка оратора: внешний облик, поза, жесты, голос; способы преодоления волнения.

26. Общий алгоритм ведения деловых переговоров.

27. Подготовка к переговорам: инициатива проведения и составление правил переговоров, оперативная подготовка переговоров, отбор и систематизация материалов, анализ собранного материала, подготовка рабочего плана переговоров, процесс редактирования, обработка хода ведения переговоров.

28. Процесс ведения переговоров: начало переговоров, изложение позиций сторон, аргументирование, определение спорных вопросов, выдвижение встречных предложений, принятие решений.

29. Понятие конфликта, конфликтной ситуации.

30. Классификация конфликтов.

31. Причины возникновения конфликтов: ограниченность ресурсов, различия в целях, представлениях и ценностях, в стиле поведения.

32. Схемы возникновения конфликтов.

33. Предпосылки возникновения конфликта в процессе общения.

34. Стратегия поведения в конфликтной ситуации.

35. Выбор оптимального стиля поведения в конфликтной ситуации.

36. Различные подходы к разрешению конфликтов: с позиции силы, права, интересов.

37. Использование альтернативных методов разрешения конфликтов (АРС) в деловой практике: третейский суд, посредничество (медиация), фасилитация и др.

38. Процедура проведения переговоров по разрешению конфликтной ситуации.

39. Влияние национальных и культурных факторов на экономическое поведение и деловое общение.

40. Классификация культур. Моноактивные, полиактивные и реактивные культуры.

41. Различия в организационной культуре, восприятии статуса и лидерства, манерах и обычаях.

42. Особенности делового общения в США, крупнейших странах ЕС, Японии, Китае, странах ближнего Востока.

43. Экономическое поведение в российском трансформирующемся обществе.

44. Становление обычаев делового оборота в постреформенный период в России.

45. Современные особенности делового общения, характерные для России.

46. Резюме – визитная карточка делового человека.

47. Виды резюме.

48. Общие принципы составления резюме.

49. Подготовка к собеседованию при приеме на работу.

50. Особенности работы службы занятости, кадровых агентств, фирм по подбору персонала.

51. Особенности проведения деловых переговоров с потенциальным работодателем.

1.5. ПР-7 – конспект

Темы вопросов для краткого опорного конспекта

1. история развития эстетики как науки.
2. античная эстетика.
3. византийская эстетика.
4. древнерусская эстетика.
5. средневековая эстетика западной европы.
6. эстетика эпохи возрождения.
7. эстетика эпохи просвещения.
8. роль эстетики в сфере обслуживания.
9. профессиональная этика в сфере бизнеса.
10. этика делового общения традиционного общества.
11. этика делового общения в учении конфуция.
12. этика делового общения в западноевропейской культуре.
13. значение нравственных норм в современном предпринимательстве.

14. формы регулирования поведения человека в современном обществе.
15. роль и функции визитной карточки в деловой жизни.
16. деловой этикет и эстетическое восприятие служебного помещения.
17. имидж делового человека.
18. одежда и внешний вид делового мужчины.
19. одежда и внешний вид деловой женщины.
20. этикет руководителя.
21. психологические особенности пола в повседневной служебной деятельности.
22. значение письменного делового общения в системе деловых отношений.
23. роль деловых приемов в обеспечении эффективности деловых отношений.
24. виды деловых приемов.
25. требования этикета к организации деловых приемов.
26. поведение за столом.
27. гастрономический этикет.
28. сувениры и подарки в деловой сфере.
29. культура телефонных разговоров.
30. значение культуры речи в обеспечении этики деловых отношений.
31. познавательная деятельность человека.
32. познавательная роль ощущений и восприятий.
33. значение памяти в жизни человека.
34. роль памяти в успешной профессиональной деятельности.
35. значение внимания в повседневной жизни и профессиональной деятельности.
36. эмоциональный мир человека.
37. волевые черты характера и их значение в становление профессиональной карьеры.
38. общение – основа человеческого бытия.
39. успех делового общения.
40. деловое письмо.
41. роль невербальных средств общения в профессиональной деятельности.
42. конфликтная личность.
43. саморегуляция поведения как основа бесконфликтного общения.

44. роль руководителя в разрешении конфликта.
45. профилактика конфликтов в организации.

Критерии оценки (письменный ответ)

✓ 100-86 баллов – если ответ показывает глубокое и систематическое знание всего программного материала и структуры конкретного вопроса, а также основного содержания и новаций лекционного курса по сравнению с учебной литературой. Студент демонстрирует отчетливое и свободное владение концептуально-понятийным аппаратом, научным языком и терминологией соответствующей научной области. Знание основной и знакомство с дополнительной рекомендованной литературой. Логически корректное и убедительное изложение ответа.

✓ 85-76 баллов – знание узловых проблем программы и основного содержания лекционного курса; умение пользоваться концептуально-понятийным аппаратом в процессе анализа основных проблем в рамках данной темы; знание важнейших работ из списка рекомендованной литературы. В целом логически корректное, но не всегда точное и аргументированное изложение ответа.

✓ 75 – 61 баллов – фрагментарные, поверхностные знания важнейших разделов программы и содержания лекционного курса; затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии учебной дисциплины; неполное знакомство с рекомендованной литературой; частичные затруднения с выполнением предусмотренных программой заданий; стремление логически определено и последовательно изложить ответ.

✓ 60-50 баллов – незнание, либо отрывочное представление о данной проблеме в рамках учебно-программного материала; неумение использовать понятийный аппарат; отсутствие логической связи в ответе.

ВОПРОСЫ ДЛЯ ЗАЧЕТА

1. понятие делового общения.
2. виды, сферы и формы делового общения.
3. типы собеседников и приемы общения с ними.
4. функции восприятия в межгрупповом и межличностном общении.
5. невербальные средства общения.
6. основные элементы вербального общения, их характеристика.
7. роль обратных связей в передаче информации.
8. виды слушания.

9. рабочая группа как социально-психологическая общность людей.
её отличие от других социальных групп.
10. морально-психологический климат коллектива.
11. проблема лидерства; типы лидеров.
12. причины возникновения конфликтов. их типология.
13. основные стадии протекания конфликтов.
14. методы урегулирования конфликтных ситуаций.
15. стрессы и стрессовые ситуации.
16. проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении.
17. деловой этикет.
18. основные правила этикета в деловом общении.
19. этика делового общения.
20. особенности национальной этики.
21. визитная карточка в деловой жизни.
22. деловая беседа и ее функции.
23. основные этапы деловой беседы.
24. правила ведения телефонного разговора.
25. деловое совещание.
26. подготовка к переговорам.
27. ведение переговоров.
28. тактические приемы ведения переговоров.
29. имидж делового человека.
30. понятие устной деловой речи.
31. понятие речевой ситуации.
32. функциональные стили речи, их характерные особенности.
33. психологические особенности публичного выступления.
34. коммуникативные качества речи.
35. основные виды аргументов в деловом общении.
36. спор. дискуссия. полемика.
37. логическая композиция спора.
38. виды уловок в споре.
39. социально-психологические аспекты спора.
40. деловой протокол.
41. культура официальной переписки.
42. состав реквизитов документов, их оформление.
43. основные типы служебных документов.
44. деловые письма.
45. правила этикета в практике делового письма.

Критерии оценки ответа студентов на ЗАЧЕТЕ

Баллы (рейтинго- вой оцен- ки)	Оценка за- чета/ экза- мена (стандартная)	Требования к сформированным компетенциям
	«зачтено»	Оценка «зачтено» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал научной литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.
	«незачтено»	Оценка «незачтено» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «незачтено» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

Итоговым контролем по дисциплине является – зачет (**8 семестр**).

Для успешной подготовки к итоговому контролю предлагается выполнить следующие мероприятия:

1. Подготовить ответы на вопросы для самоконтроля.
2. Выполнить практические задания по всем темам дисциплины.
3. Участвовать в обсуждении на практических занятиях по вопросам указанным в практикуме. Для того чтобы принять участие в дискуссии, необходимо провести предварительную подготовку как в содержательном, так и в формальном плане.

Вопросы для практических занятий по дисциплине «Этика делового общения в издательском бизнесе»

Тема Особенности этики делового общения

Вопросы для обсуждения

1. Толкование понятий деловое общение, этика, мораль, нравственность.

2. Нормы и ценности, регулирующие поведение человека в различных сферах жизни.
3. Виды этических норм и правил.
4. Примеры этичного и неэтичного поведения фирм.
5. Система ценностей в бизнесе. Соотношение понятий нравственность и право.
6. Общие этические принципы и характер делового общения.

СЕМИНАР 2

Тема Этика и психология бизнес – коммуникаций

Вопросы для обсуждения

1. Особенности бизнес-коммуникаций.
2. Средства коммуникации – вербальные и невербальные, их специфика.
3. Основные требования к невербальному общению.
4. Невербальные средства повышения делового статуса.
5. Каналы коммуникации: личный контакт, интерактивные, безличные каналы, их сильные и слабые стороны.
6. Применение различных коммуникационных каналов в деловом общении, выбор наиболее подходящей технологии для передачи необходимой информации.
7. Навыки слушания.
8. Искусство задавать вопросы.

СЕМИНАР 3

Тема Деловая переписка

Вопросы для обсуждения

1. Служебная переписка и её виды.
2. Требования стандартов деловой переписки и правила оформления корреспонденции.
3. Влияние различных факторов на стиль деловой переписки.
4. Структура делового письма: заголовок, дата, внутренний адрес, обращение, заключительная часть, подпись, внешний адрес.
5. Дополнительные элементы письма: корреспондентские пометки, указание на содержание письма, указание на наличие включений, постскриптум.
6. Содержание писем: письмо-уведомление, письмо-просьба, письмо-приглашение, письмо-запрос, письмо-предложение, письмо-отказ. Рекомендательные письма. Телеграммы, телексы, факсы.

СЕМИНАР 4

Тема Искусство публичной речи. Навыки презентации

Вопросы для обсуждения

1. Публичная речь как неотъемлемая часть деловых коммуникаций.
Подготовка материала для выступления.

2. Анализ цели выступления, его аудитории, содержания, организационного контекста и методов привлечения внимания слушателей. Адаптация подготовленного материала для устного изложения. Основные части выступления (вступление, «мост», основная часть, заключение, ответы на вопросы) и их функции.

3. Принципы публичной речи.

4. Использование наглядных пособий.

5. Подготовка оратора: внешний облик, поза, жесты, голос; способы преодоления волнения.

СЕМИНАР 5

Тема Подготовка и проведение деловых переговоров

Вопросы для обсуждения

1. Общий алгоритм ведения деловых переговоров.

2. Подготовка к переговорам: инициатива проведения и составление правил переговоров, оперативная подготовка переговоров, отбор и систематизация материалов, анализ собранного материала, подготовка рабочего плана переговоров, процесс редактирования, обработка хода ведения переговоров.

3. Процесс ведения переговоров: начало переговоров, изложение позиций сторон, аргументирование, определение спорных вопросов, выдвижение встречных предложений, принятие решений.

СЕМИНАР 6

Тема Конфликты и способы их разрешения

Вопросы для обсуждения

1. Понятие конфликта, конфликтной ситуации.

2. Классификация конфликтов.

3. Причины возникновения конфликтов: ограниченность ресурсов, различия в целях, представлениях и ценностях, в стиле поведения.

4. Схемы возникновения конфликтов.

5. Предпосылки возникновения конфликта в процессе общения.

6. Стратегия поведения в конфликтной ситуации.

7. Выбор оптимального стиля поведения в конфликтной ситуации.
8. Различные подходы к разрешению конфликтов: с позиции силы, права, интересов.
9. Использование альтернативных методов разрешения конфликтов (АРС) в деловой практике: третейский суд, посредничество (медиация), фасилитация и др.
10. Процедура проведения переговоров по разрешению конфликтной ситуации.

СЕМИНАР 7

Тема Особенности делового общения в различных культурах

Вопросы для обсуждения

1. Влияние национальных и культурных факторов на экономическое поведение и деловое общение.
2. Классификация культур. Моноактивные, полиактивные и реактивные культуры.
3. Различия в организационной культуре, восприятии статуса и лидерства, манерах и обычаях.
4. Особенности делового общения в США, крупнейших странах ЕС, Японии, Китае, странах ближнего Востока.
5. Экономическое поведение в российском трансформирующемся обществе.
6. Становление обычаев делового оборота в постреформенный период в России.
7. Современные особенности делового общения, характерные для России.

СЕМИНАР 8

Тема Личное резюме. Собеседование при приеме на работу

Вопросы для обсуждения

1. Резюме – визитная карточка делового человека.
2. Виды резюме.
3. Общие принципы составления резюме.
4. Подготовка к собеседованию при приеме на работу.
5. Особенности работы службы занятости, кадровых агентств, фирм по подбору персонала.
6. Особенности проведения деловых переговоров с потенциальным работодателем.