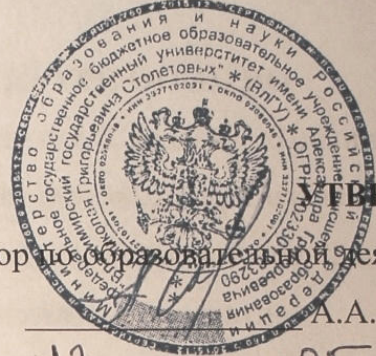


2012

Министерство образования и науки Российской Федерации
 Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
 высшего образования
 «Владимирский государственный Университет
 имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»
 (ВлГУ)



УТВЕРЖДАЮ
 Проректор по образовательной деятельности
 А.А. Панфилов

« 13 » 05 2016 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Этика делового общения

Направление подготовки 07.03.01. – Архитектура
 Профиль подготовки Архитектурное проектирование
 Уровень высшего образования – бакалавриат
 Форма обучения очная

Семестр	Трудоемкость зач. ед, час.	Лек- ций, час.	Практич. занятий, час.	Лаборат. работ, час.	СРС, час.	Форма промежуточного контроля (экз./зачет)
7	2, 72		36		36	Зачет
Итого	2, 72		36		36	Зачет

УН 12 3 = 14
 Владимир, 2016

02

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины «Этика делового общения» являются освоение необходимого объема знаний в области этики и культуры общения, овладение соответствующими компетенциями.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина «Этика делового общения» относится к разделу «Дисциплины по выбору». Изучается в 7 семестре. Компетенции, сформированные при изучении данной дисциплины, являются базовыми для освоения курсов современные философские концепции творчества, нон-классическая эстетика, прохождении практики.

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

В результате освоения дисциплины обучающийся должен овладеть следующими компетенциями:

общекультурными:

способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах (общении) (ОК - 3);

способностью использовать основы правовых знаний в различных сферах деятельности (общения) (ОК-4);

способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранных языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-5);

способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные и культурные различия (ОК-6);

способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК-7);

владением культурой мышления, способностью к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей ее достижения (ОК-10);

способностью находить оптимальные организационно-управленческие решения в нестандартных ситуациях и готовностью нести за них ответственность (ОК-11);

умением критически оценивать свои достоинства и недостатки, находить пути развития достоинств и устранения недостатков (ОК-12);

готовностью принять на себя нравственные обязательства по отношению к природе, обществу, другим людям и к самому себе (ОК-16);

общепрофессиональными:

способностью осуществлять поиск, хранение, обработку и анализ информации из различных источников и баз данных, представлять ее в требуемом формате с использованием информационных, компьютерных и сетевых технологий (ОПК-3).

Демонстрировать следующие результаты образования:

Знать:

- особенности этики делового общения и делового этикета;
- типы речевых культур в деловом общении;
- принципы речевого поведения архитектора;
- языковые и этические нормы в официально-деловом стиле речи;
- основные приемы создания эффективного публичного выступления.

Уметь:

- работать в команде, толерантно воспринимая социальные и культурные различия (ОК-6);
- находить оптимальные организационно-управленческие решения в нестандартных ситуациях и готовностью нести за них ответственность (ОК-11);
- критически оценивать свои достоинства и недостатки, находить пути и выбирать средства развития достоинств и устранения недостатков (ОК-12)
- оценивать эффективность результатов общения (ОК-3);

Владеть:

- способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-5);
- способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК-7);
- готовностью принять на себя нравственные обязательства по отношению к природе, обществу, другим людям и к самому себе (ОК-16);
- способностью осуществлять поиск, хранение, обработку и анализ информации из различных источников и баз данных, представлять ее в требуемом формате с использованием информационных, компьютерных и сетевых технологий (ОПК-3).

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных единицы, 72 часа.

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)					Объем учебной работы, с применением интерактивны х методов (в часах/%)	Формы текущего контроля успеваемо ст (по неделям семестра) , форма промежу- точной аттестаци и (по семестра м)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Контрольные работы	СРС		
1.	Тема 1. Теоретические предпосылки становления этики делового общения	7	1-3		6			6	3/50%	Рейтинг №1
2	Тема 2. Деловое общение и его особенности	7	4-8		10			10	5/50%	Рейтинг №2
3	Тема 3. Деловая коммуникация.	7	9-18		20			20	10/50%	Рейтинг №3
ИТОГО:					36			36	18/50%	зачет

Содержание дисциплины

Тема 1. Теоретические предпосылки становления этики делового общения

Проблемы этики общения в истории философской мысли Древнего мира и Нового времени. Современные требования этики делового общения. Этика и этикет в деловом общении.

Тема 2. Деловое общение.

Типы общения. Непосредственное и опосредованное общение. Формальное и неформальное общение. Социально-ориентированное общение. Предметно-ориентированное общение. Личностно-ориентированное общение. Педагогическое общение. Деловое общение.

Деловое общение и его особенности. Предмет делового общения. Признаки делового общения. Виды делового общения. Культура речи делового общения и ее составляемые. Три основных аспекта речевой культуры: ортологический, коммуникативный, этический. Социальные роли и речевое поведение. Принципы делового общения.

Формы корпоративного общения. Деловая беседа. Функции деловой беседы. Деловые переговоры. Классификация переговоров. Схема переговоров. Речевая стратегия в деловом общении и способы ее вербальной реализации. Методы и тактика ведения переговоров с клиентами. Правила ведения телефонных переговоров. Умение слушать. Организация и проведение совещаний. Деловая переписка.

Тема 3. Этика и этикет в деловом общении.

Современные требования к этике делового общения в учреждении, между партнерами, к деловой почтовой и электронной переписке, к телефонным переговорам.

Профессиональный этикет. Речевой этикет в деловом общении. Основы делового протокола и его соблюдение при организации различных форм делового общения.

Тема 4. Деловая коммуникация.

Основы деловой риторики. Принципы речевого воздействия. Коммуникационные эффекты. Имидж в деловом общении. Эффект визуального имиджа. Эффект первых фраз. Эффект аргументации. Эффект квантового выброса информации. Эффект интонации и паузы. Эффект художественной выразительности. Эффект релаксации. Эффект дисперсии.

Невербальное общение в деловых переговорах. Значение различных видов рукопожатий. Расположение собеседников и партнеров за столами различных типов. Использование невербальных средств для повышения делового статуса. Межнациональные различия невербального общения.

Технология предъявления претензии. Техника управления степенью интенсивности вопроса. Метод получения информации. Метод самоконтроля (вопросный). Умение задавать вопросы. Типы вопросов. Практическое применение вопросов. Направляющие вопросы. Двухчастные вопросы. Контроль хода и темы разговора вопросами. Условия задавания вопроса. Начало беседы.

Основные приемы создания эффективного публичного выступления. Дебаты.

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

- a. Информационно-коммуникационные технологии (1- 4 разделы).
- b. Работа в команде/работа в малой группе (1 – 4 разделы).
- c. Case-study (2 – 4 разделы).
- d. Ролевая игра (4 раздел).
- e. Проблемное обучение (1 – 4 разделы).
- f. Контекстное обучение (2 - 4 разделы).

- g. Обучение на основе опыта (2-3 разделы).
- h. Индивидуальное обучение (1 – 4 разделы).
- i. Междисциплинарное обучение (1 – 4 разделы).
- j. Опережающая самостоятельная работа (1 – 4 разделы).

Формы организации учебного процесса:

- k. Лекция, мастер-класс (1 – 4 разделы).
- l. Семинар, коллоквиум (1 – 4 разделы).
- m. Самостоятельная работа студентов (1 – 4 разделы).
- n. Научно-исследовательская работа студентов: подготовка выступления на научной студенческой конференции (1 – 4 разделы).
- o. Консультация, тьюторство: консультирование студентов по проблеме выступления на научной студенческой конференции (1 – 4 разделы).
- р. Case-study: анализ социально-педагогических ситуаций (3 – 4 разделы).
- q. Работа в команде: разработка модели личности психолога (раздел 3).

6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Формами контроля освоения дисциплины «Основы делового общения» являются: текущая и рубежная аттестации, зачет.

Контроль освоения дисциплины производится в соответствии с ПОЛОЖЕНИЕМ о балльно-рейтинговой системе контроля знаний студентов ВлГУ.

Текущая аттестация студентов производится во время проведения практических занятий в форме:

- тестирования;
- устных ответов на вопросы к семинару;
- проверки выполнения письменных домашних заданий;
- проверки составленных таблиц и схем;

Отдельно оцениваются личностные качества студента (аккуратность, исполнительность, инициативность) – работа у доски, своевременная сдача тестов и письменных домашних заданий.

Дополнительно оцениваются посещаемость, исполнительность, инициативность студента, его активность на семинарах, своевременная сдача письменных заданий, рефератов.

Промежуточный контроль по результатам семестра по дисциплине «Этика делового общения» проходит в форме зачета, который включает в себя устный ответ на один теоретический вопрос и выполнение одного письменного задания (например, обработать и описать результаты методики).

Фонды оценочных средств, включающие задания к контрольным работам и методы контроля, позволяющие оценить РО по данной дисциплине, включены в состав УМК дисциплины.

Вопросы к рейтинг-контролю №1

1. Проблемы этики общения в истории философской мысли Древнего мира.
2. Проблемы этики общения в истории философской мысли Нового времени.
3. Современные требования этики делового общения.
4. Этика и этикет в деловом общении.
5. Типы общения.
6. Непосредственное и опосредованное общение.
7. Формальное и неформальное общение.
8. Социально-ориентированное общение.
9. Предметно-ориентированное общение.
10. Личностно-ориентированное общение.
11. Педагогическое общение.
12. Деловое общение. Предмет делового общения.
13. Признаки делового общения.
14. Виды делового общения.
15. Культура речи делового общения и ее слагаемые.
16. Три основных аспекта речевой культуры: ортологический, коммуникативный, этический.
17. Социальные роли и речевое поведение.
18. Принципы делового общения.
19. Формы корпоративного общения.

Вопросы к рейтинг-контролю №2

1. Деловая беседа. Функции деловой беседы. Начало беседы.
2. Деловые переговоры.
3. Классификация переговоров.

4. Схема переговоров.
5. Речевая стратегия в деловом общении и способы ее вербальной реализации.
6. Методы и тактика ведения переговоров с клиентами.
7. Правила ведения телефонных переговоров. Умение слушать.
8. Организация и проведение совещаний.
9. Современные требования к этике делового общения в учреждении.
10. Современные требования к этике делового общения между партнерами.
11. Современные требования к этике деловой переписки.
12. Современные требования к этике деловой электронной переписки.
13. Современные требования к этике телефонных переговоров.
14. Профессиональный этикет.
15. Речевой этикет в деловом общении.
16. Основы делового протокола и его соблюдение при организации различных форм делового общения.
17. Основы деловой риторики.
18. Принципы речевого воздействия.
19. Значение имиджа в деловом общении.

Вопросы к рейтинг-контролю №3

1. Коммуникационные эффекты. Эффект визуального имиджа.
2. Коммуникационные эффекты. Эффект первых фраз.
3. Коммуникационные эффекты. Эффект аргументации.
4. Коммуникационные эффекты. Эффект квантового выброса информации.
5. Коммуникационные эффекты. Эффект интонации и паузы.
6. Коммуникационные эффекты. Эффект художественной выразительности.
7. Коммуникационные эффекты. Эффект релаксации.
8. Коммуникационные эффекты. Эффект дисперсии.
9. Невербальное общение в деловых переговорах.
10. Значение различных видов рукопожатий.
11. Расположение собеседников и партнеров за столами различных типов.
12. Межнациональные различия невербального общения.
13. Технология предъявления претензии.
14. Метод получения информации.
15. Метод самоконтроля (вопросный).
16. Умение задавать вопросы. Условия задавания вопроса.
17. Типы вопросов.

18. Практическое применение вопросов.
19. Основные приемы создания эффективного публичного выступления. Дебаты.

Примерные темы контрольных работ

1. Этические нормы речевого поведения.
2. Имидж современного делового человека.
3. Риторика как искусство делового красноречия.
4. Аргументирующая речь в деловом общении.
5. Коммуникативные табу в русском речевом этикете.
6. Психологические основы речевой коммуникации.
7. Диалог как процесс взаимного общения в деловой коммуникации.
8. Публичное выступление в деловой коммуникации.
9. Жанры делового общения и их особенности.
10. Этическая и речевая нормы делового общения
11. Тактики речевого поведения в деловом общении.
12. Особенности русской и зарубежной школ делового письма.
13. Деловой протокол. Правила делового протокола.
14. Речевые тактики в телефонных бизнес-переговорах.
15. Спор как разновидность речевой коммуникации.
16. Коммуникативные барьеры.
17. Речевой этикет делового общения .
18. Речевое общение и социальные роли говорящего.
19. Основы полемического мастерства в деловом общении.
20. Реклама в деловой речи и ее особенности.
21. Коммерческие письма и их специфика.
22. История возникновения и развития этических норм общения.

Вопросы к зачету

1. Деловое общение и его особенности.
2. Признаки делового общения.
3. Виды делового общения.
4. Цели делового общения.
5. Принципы делового общения. Максимумы Грайса.
6. Невербальное общение в процессе ведения деловых бесед и коммерческих переговоров.
7. Межнациональные различия невербального общения.
8. Культура речи делового общения и ее слагаемые.

9. Социальные роли и речевое поведение.
10. Профессиональный этикет.
11. Речевой этикет в деловом общении.
12. Основы делового протокола и его соблюдение при организации различных форм делового общения.
13. Современные требования к этике делового общения в учреждении.
14. Современные требования к этике делового общения между партнерами.
15. Современные требования к этике деловой переписки.
16. Современные требования к этике деловой электронной переписки.
17. Современные требования к этике телефонных переговоров.
18. Официальная и неофициальная обстановка делового общения.
19. Внутрикорпоративное речевое общение и этикетные нормы.
20. Интернациональные свойства официально-деловой письменной речи.
21. Требования к оформлению реквизитов документов.
22. Корпоративная культура делового общения.

Задания для самостоятельной работы студентов

1. Совещание как разновидность делового общения.
2. Речевой этикет в деловом общении.
3. Спор как разновидность делового и педагогического общения. Доказательства и аргументация в споре.
4. Роль интонации и невербальных средств в деловом общении.
5. Особенности общения с клиентами, прием посетителей как жанры делового общения.
6. Использование технических средств в коммуникации.
7. Особенности речи перед микрофоном и телевизионной камерой.
8. Поздравительная речь в неофициальном и деловом общении.
9. Правила и ошибки комплимента.
10. Барьеры и ошибки в общении: их причины и пути преодоления.
11. Уловки в споре и приемы их преодоления.
12. Имидж предпринимателя.
13. Национальные стили ведения переговоров.
14. Как сделать свою речь убедительной.
15. Позиции в деловом общении, ведущие к успеху.
16. Черная риторика. Ее особенности и значение.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

а) основная литература:

1. Этика делового общения: Учебное пособие / И.С. Иванова. - 3-е изд., испр. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 168 с.: 60x88 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (обложка) ISBN 978-5-16-008998-0, 500 экз.
<http://znanium.com/bookread2.php?book=417747>
2. Профессиональная этика и психология делового общения: Учебное пособие / Кошечкина И.П., Канке А.А. - М.:ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 304 с.: 60x90 1/16. - (Профессиональное образование) (Переплёт 7БЦ) ISBN 978-5-8199-0374-2
<http://znanium.com/bookread2.php?book=518222>
3. Смирнов Г.Н.Электронное издание на основе: Этика деловых отношений: учебник / 2-е изд., испр. и доп. - Москва : Проспект, 2015. - 272 с. - ISBN 978-5-392-16758-6.
<http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785392167586.html>

б) дополнительная литература:

1. 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.: ил.; 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (п) ISBN 978-5-16-003843-8
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=405196>
2. Деловое общение [Электронный ресурс] : Учебное пособие / Авт.-сост. И. Н. Кузнецов. - 5-е изд. - М.: Дашков и К, 2013. - 528 с. - ISBN 978-5-394-01739-1.
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=411372>
3. Деловые коммуникации: Учебник / О.В. Папкина. - М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 160 с. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=397223>

в) интернет-ресурсы:

- <http://www.psychologos.ru>
- <http://www.psyworld.ru>

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

8. Лекционные занятия:
 - s. комплект электронных презентаций, слайдов;
 - t. аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, ноутбук);
 - u. плакаты с иллюстрациями;
9. Практические занятия:
 - v. компьютерный класс,
 - w. презентационная техника (проектор, экран, ноутбук)
 - x. плакаты с иллюстрациями;
10. Прочее:
 - a. рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет;
 - b. рабочие места студентов, оснащенные компьютерами с доступом в Интернет, предназначенные для работы в электронной образовательной среде.

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС
ВО по направлению 07.03.01. – Архитектура

Рабочую программу составил к. пед. н., доц. Черкасова И.П.

Чес -

Рецензент: медицинский психолог ГКУЗ ВО ОПБ №1 Крылова Т.А.

Крылова -

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Психология личности и
специальная педагогика»

Протокол № 11/1 от 23.05.16 года

Заведующий кафедрой *Филатова* Филатова О.В.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии
направления 07.03.01. – Архитектура

Протокол № 2/16 от 23.05.16 года

Председатель комиссии к.ф.н., доцент Бирюкова Е.Е.

Бирюкова

**ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Рабочая программа одобрена на 2017/2018 учебный год

Протокол заседания кафедры № 1 от 30.08.18 года

Заведующий кафедрой Баранов ВВ

Рабочая программа одобрена на 2018/2019 учебный год

Протокол заседания кафедры № 1 от 31.08.18 года

Заведующий кафедрой Баранов ВВ

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____