

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«КУБАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Факультет Управления и психологии

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе,
качеству образования – первый
проректор
_____ Хагуров Т.А.
подпись
« 31 » мая 2019 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)
Б1.В.ДВ.01.01 Деловая культура и деловой этикет и межкультурная
коммуникация

Направление
подготовки/специальность 41.03.01. Зарубежное регионоведение

Направленность (профиль) /
специализация Европейские исследования

Форма обучения очная

Квалификация Бакалавр

Краснодар 2019

Рабочая программа дисциплины Б1.В.ДВ.01.01 Деловая культура и деловой этикет и межкультурная коммуникация составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки / специальности 41.03.01. Зарубежное регионоведение

Программу составил(и):

С.А.Лобанова доцент, канд. пед. наук

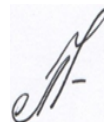


Рабочая программа дисциплины Б1.В.ДВ.01.01 Деловая культура и деловой этикет и межкультурная коммуникация утверждена на заседании кафедры (разработчика) Социальной работы, психологии и педагогики высшего образования

протокол № 12 «12» апреля 2019 г.

Заведующий кафедрой (разработчика)

Чепелева Л.М.
фамилия, инициалы



Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры (выпускающей) Зарубежного регионоведения и дипломатии

протокол № 12 «12» апреля 2019 г.

Заведующий кафедрой (выпускающей) Ващенко А.В.



Утверждена на заседании учебно-методической комиссии факультета Управления и психологии

протокол № 07 от 22.04. 2019

Председатель УМК факультета Шлюбуль Е.Ю.



Рецензенты:

В.С. Панасейкина доц. каф. ГМУ ФГБОУ ВО КубГУ

Ю.Н. Ломов директор по персоналу ООО «Антураж»

1 Цели и задачи изучения дисциплины (модуля)

1.1 Цель освоения дисциплины

Цель - развитие у бакалавров коммуникативной компетентности и навыков эффективного межличностного и межкультурного взаимодействия; освоение новых форм коммуникационного поведения, отвечающих потребностям современного общества; формирование у студентов системного представления о деловой культуре и этикете делового взаимодействия.

1.2 Задачи дисциплины

1. Изучить теоретические основы деловой культуры и деловой этики в устной и письменной форме.
2. Ознакомить с существующими практиками эффективного межкультурного взаимодействия, примерами правильного общения и взаимодействия между социальным субъектом, социальными группами, общностями и обществом в целом.
3. Рассмотреть нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке
4. Сформировать умения и навыки применять правила делового этикета и соблюдать требования культуры речи при устном, письменном обращении.
5. Научить пользоваться простейшими приёмами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

1.3 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина «Деловая культура и деловой этикет и межкультурная коммуникация» включена в часть, формируемую участниками образовательных отношений в группу дисциплин по выбору.

Дисциплина «Деловая культура и деловой этикет и межкультурная коммуникация» основана на оптимизации междисциплинарных и внутренних связей и является одним из курсов в подготовке бакалавров направления «Зарубежное регионоведение». Дисциплина «Деловая культура и деловой этикет и межкультурная коммуникация» связана, прежде всего, с курсами «Организация международного сотрудничества в среде образовательного учреждения», «Организационное поведение», «Деловая коммуникация в профессиональной деятельности», «Основы менеджмента и PR в сфере публичного управления» и др.

1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся *профессиональных* компетенций ПК-1.

Способен принимать управленческие решения и совершать профессиональные действия в соответствии с установленными внутри- и международно-правовыми нормами, устанавливать контакт с собеседником согласно правилам и процедурам деловой коммуникации, в процессе как прямого, так и опосредованного общения, в том числе на языке (-ах) изучаемого региона

№ п.п.	Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции		
		знает	умеет	владеет
1.	ПК-1 Способен принимать управленческие решения и совершать профессиональные действия в соответствии с установленными внутри- и международно-правовыми нормами, устанавливать контакт с собеседником согласно правилам и процедурам деловой коммуникации, в процессе как прямого, так и опосре-	специфику процесса управления, основные виды и уровни и функции управления; виды организационных структур, коммуникаций; о распределении	использовать организационно-управленческие методы в профессиональной деятельности, прогнозировать результаты принимаемых орга-	навыками: определять организационную структуру, коммуникации; распределять полномочия; организовать групповую работу; анализи-

№ п.п.	Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции		
		знает	умеет	владеет
	дованного общения, в том числе на языке (-ах) изучаемого региона	полномочий, их делегировании	низационно-управленческих решений	ровать; выполнять управленческие функции; принимать управленческие решения

2. Структура и содержание дисциплины

2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 зач. ед. (108 часов), их распределение по видам работ представлено в таблице
(для студентов ОФО)

Вид учебной работы		Всего часов	Семестры (часы)			
			7			
Контактная работа, в том числе:		64,2	64,2			
Аудиторные занятия (всего):		60	60			
Занятия лекционного типа		30	30			
Лабораторные занятия		-	-			
Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия)		30	30			
Иная контактная работа:		4,2	4,2			
Контроль самостоятельной работы (КСР)		4	4			
Промежуточная аттестация (ИКР)		0,2	0,2			
Самостоятельная работа, в том числе:		43,8	43,8			
Курсовая работа		-	-			
Проработка учебного (теоретического) материала		11	11			
Выполнение индивидуальных заданий (подготовка сообщений, презентаций)		6	6			
Реферат		6	6			
Подготовка к текущему контролю		4	4			
Контроль:		16,8	16,8			
Подготовка к зачету		16,8	16,8			
Общая трудоемкость	час.	108	108			
	в том числе контактная работа	64,2	64,2			
	зач. ед	3	3			

2.2 Структура дисциплины

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины.
Разделы (темы) дисциплины, изучаемые в 7 семестре (очная форма)

№	Наименование разделов (тем)	Количество часов				
		Всего	Аудиторная работа			Внеаудиторная работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	2	3	4	5	6	7
1.	Объект, предмет и методология исследования курса	14	2	2		10

2.	Социокультурное, межкультурное и этнокультурное взаимодействие	26	8	8		10
3.	Культура делового общения в профессиональной деятельности	30	10	10		10
4.	Этикет делового взаимодействия	33,8	10	10		13,8
	<i>ИТОГО по разделам дисциплины</i>	103,8	30	30		43,8
	Контроль самостоятельной работы (КСР)	4				
	Промежуточная аттестация (ИКР)	0,2				
	Подготовка к сдаче зачета	16,8				
	Общая трудоемкость по дисциплине	108				

2.3 Содержание разделов (тем) дисциплины

2.3.1 Занятия лекционного типа

№	Наименование раздела (темы)	Содержание раздела (темы)	Форма текущего контроля
1	2	3	4
1.	Объект, предмет и методология исследования курса	Основные составляющие социального взаимодействия: онтологический; гносеологический и методологический аспекты. Профессиональное сознание и самосознание. Профессиональное самоопределение. Жизненные ценности. Мирозрение. Убеждения. Этика профессиональной деятельности как философско-социологическое знание. Понятийный аппарат. Цели и задачи курса, связь с другими науками.	Экспресс-опрос
2.	Социокультурное, межкультурное и этнокультурное взаимодействие	Этническое самосознание. Культура, субкультура, традиции, обычаи, нравы, ритуальные коммуникации. Культуры-доноры и культуры-реципиенты. Аккультурация и ее формы. Этноцентризм и культурный релятивизм. Основные особенности построения межкультурного взаимодействия в России и за рубежом. Понятие общения, его роль в жизни и профессиональной деятельности человека. Виды общения. Функции общения. Типы межличностного общения и их характеристика. Диалогическое общение как основа делового процесса. Структура и средства общения, их использование в процессе профессиональной деятельности. Коммуникация и условия ее эффективности в деловом общении. Обратная связь, коммуникативные барьеры. Социальная перцепция как взаимное познание людьми друг друга. Механизмы межличностного восприятия и особенности его проявления в профессиональной деятельности.	Экспресс-опрос
3.	Культура делового общения в профессиональной деятельности	Общие закономерности межличностных отношений. Управленческое общение и поведение: специфика и характерные черты. Нравственный авторитет и психология подчинения во властных отношениях. Престиж должности и авторитет личности, их соотношение. Функции, условия и	Экспресс-опрос

		законы делового общения. Этика и культура служебных отношений как фактор эффективного делового общения. Сущность и содержание понятия этики. Соотношение культуры и этики. Место и роль профессиональной морали в общей системе нравственных отношений современного общества. Виды профессиональной морали. Этика управления как вид профессиональной этики. Конфликт ценностей и этические проблемы. Управленческая и административная этика. Понятие служебной этики как этики и культуры служебных отношений. «Этика порядка», ее плюсы и минусы. Основные этические принципы управленческой деятельности. Этические дилеммы.	
4.	Этикет делового взаимодействия	Этикет как элемент культуры: гармония внутреннего и внешнего. Нравственный смысл регуляции внешнего поведения человека в служебной ситуации. Виды современного этикета деловых отношений. Функции делового этикета. Процесс трансформации этических ориентаций управленца в его деловые и личностные качества (типы отношений к обществу, к себе, к природе, к духовным ценностям). Отношение к делу. Цель жизни. Средства достижения цели. Отношение к закону. Правила поведения, устанавливаемые для себя. Принципы современного этикета деловых отношений и их воплощение в нормах и правилах поведения в различных служебных ситуациях. Шесть заповедей делового этикета Дж. Ягера. Руководитель и подчиненный: этикет взаимоотношений. Речевой этикет в деловом общении: культура устной речи. Культура письменной речи и административный речевой этикет. Культура делового спора. Этикет телефонных переговоров, деловых встреч и переговоров.	Экспресс-опрос

2.3.2 Занятия семинарского типа

№	Наименование раздела (темы)	Тематика практических занятий (семинаров)	Форма текущего контроля
1	2	3	4
1.	Объект, предмет и методология исследования курса	Основные составляющие социального взаимодействия: онтологический; гносеологический и методологический аспекты. Профессиональное сознание и самосознание. Профессиональное самоопределение. Жизненные ценности. Мировоззрение. Убеждения. Этика профессиональной деятельности как философско-социологическое знание. Понятийный аппарат. Цели и задачи курса, связь с другими науками.	Устный доклад по предлагаемой тематике. Проблемный семинар
2.	Социокультурное, межкультурное и этнокультурное	Этническое самосознание. Культура, субкультура, традиции, обычаи, нравы, ритуальные коммуникации. Культуры-доноры и культуры-	Устный доклад по предлагаемой тематике.

	взаимодействие	реципиенты. Аккультурация и ее формы. Этноцентризм и культурный релятивизм. Основные особенности построения межкультурного взаимодействия в России и за рубежом. Понятие общения, его роль в жизни и профессиональной деятельности человека. Виды общения. Функции общения. Типы межличностного общения и их характеристика. Диалогическое общение как основа делового процесса. Структура и средства общения, их использование в процессе профессиональной деятельности. Коммуникация и условия ее эффективности в деловом общении. Обратная связь, коммуникативные барьеры. Социальная перцепция как взаимное познание людьми друг друга. Механизмы межличностного восприятия и особенности его проявления в профессиональной деятельности.	Семинар-дискуссия. Практическое задание.
3.	Культура делового общения в профессиональной деятельности	Общие закономерности межличностных отношений. Управленческое общение и поведение: специфика и характерные черты. Нравственный авторитет и психология подчинения во властных отношениях. Престиж должности и авторитет личности, их соотношение. Функции, условия и законы делового общения. Этика и культура служебных отношений как фактор эффективного делового общения. Сущность и содержание понятия этики. Соотношение культуры и этики. Место и роль профессиональной морали в общей системе нравственных отношений современного общества. Виды профессиональной морали. Этика управления как вид профессиональной этики. Конфликт ценностей и этические проблемы. Управленческая и административная этика. Понятие служебной этики как этики и культуры служебных отношений. «Этика порядка», ее плюсы и минусы. Основные этические принципы управленческой деятельности. Этические дилеммы.	Устный доклад по предлагаемой тематике. Круглый стол. Проблемный семинар. Семинар дискуссия. Практическое задание.
4.	Этикет делового взаимодействия	Этикет как элемент культуры: гармония внутреннего и внешнего. Нравственный смысл регуляции внешнего поведения человека в служебной ситуации. Виды современного этикета деловых отношений. Функции делового этикета. Процесс трансформации этических ориентаций управленца в его деловые и личностные качества (типы отношений к обществу, к себе, к природе, к духовным ценностям). Отношение к делу. Цель жизни. Средства достижения цели. Отношение к закону. Правила поведения, устанавливаемые для себя. Принципы современного этикета деловых отношений и их воплощение в нормах и правилах поведения в различных служебных си-	Устный доклад по предлагаемой тематике. Семинар дискуссия. Практическое задание.

		туациях. Шесть заповедей делового этикета Дж. Ягера. Руководитель и подчиненный: этикет взаимоотношений. Речевой этикет в деловом общении: культура устной речи. Культура письменной речи и административный речевой этикет. Культура делового спора. Этикет телефонных переговоров, деловых встреч и переговоров.	
--	--	--	--

2.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

№	Вид СРС	Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы
1	2	3
1	Самостоятельное составление учебного конспекта темы (раздела) и написание конспекта на лекционном занятии	Методические рекомендации по организации и выполнению самостоятельной работы студентов для бакалавров направления 41.03.01. Зарубежное регионоведение
2	Подготовка к участию в проблемном семинаре	
3	Подготовка к коллоквиуму, опросу и экспресс-опросу	
4	Подготовка устного доклада	
5	Составление тематического портфолио работ	
6	Подготовка к участию в деловой игре	
7	Выполнение контрольной работы	
8	Подготовка к выполнению заданий, обучающихся на основе решения проблемных ситуаций (case-study)	
9	Подготовка к участию в групповой дискуссии	
10	Подготовка к тестированию и прохождение теста	
11	Подготовка к участию в научно-практической конференции	
12	Проведение информационного поиска в интернете и веб-квиза	
13	Решение расчетных задач	
14	Составление презентаций в Microsoft PowerPoint	
15	Составление схем, иллюстраций (рисунков), графиков и диаграмм	
16	Составление графологической структуры (граф-схемы)	
17	Построение сводной (обобщающей) таблицы по теме	
18	Составление глоссария	
19	Написание аннотации и рецензии	
20	Выполнение практического задания	
21	Подготовка реферата	
22	Составление аннотированного списка литературы	

23	Подготовка курсовой работы	Структура и оформление бакалаврской, дипломной, курсовой работ и магистерской диссертации: учеб.-метод. указания / сост. М.Б. Астапов, О.А. Бондаренко. – Краснодар: Кубанский гос. ун-т., 2016. – 49 с.
24	Подготовка выпускной квалиф. работы	

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла,
- в печатной форме на языке Брайля.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

3. Образовательные технологии

По курсу предусмотрено проведение лекционных занятий, на которых дается основной систематизированный материал, практических занятий, которые направлены на формирование навыков и умений, предусмотренных компетенцией ПК-1.

В преподавании курса используются современные образовательные технологии:

- мультимедийные лекции с элементами дискуссии;
- лекции-дискуссии;
- информационно-коммуникативные технологии;
- исследовательские методы в обучении;
- проблемное обучение.

На лекциях излагаются основные теоретические положения и концепции курса, дающие студентам информацию, соответствующую программе.

Задача семинарских занятий – развитие у студентов навыков по применению теоретических положений к решению практических проблем. С этой целью разработаны задания для выполнения на семинарах. Они состоят из упражнений, ориентированных на усвоение теоретического материала и умения его использовать для решения практических задач.

На семинаре отводится время для дискуссии, в которой участвуют докладчик, подготовивший сообщение по какой-либо практической проблеме, его оппоненты (1 или 2 человека), подготовившие контраргументы, и другие студенты группы.

Еще одна форма организации работы студентов – подготовка устных докладов, которые представляет собой небольшое исследование по заданной теме.

Для ответов на индивидуальные вопросы, а также для помощи в подготовке докладов и индивидуальных заданий предусмотрены индивидуальные консультации преподавателя.

Важнейшим этапом курса является самостоятельная работа по дисциплине (модулю).

Контроль самостоятельной работы осуществляется:

а) текущий контроль осуществляется еженедельно в соответствии с программой занятий;

б) промежуточный контроль по итогам освоения разделов дисциплины осуществляется в форме оценки устных ответов на экзамене.

На семинарских занятиях и при подготовке к ним (самостоятельная работа) применяются интерактивные образовательные технологии.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрена организация консультаций с использованием электронной почты.

4. Оценочные и методические материалы

4.1 Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины «Деловая культура и деловой этикет и межкультурная коммуникация».

Оценочные средства включает контрольные материалы для проведения **текущего контроля** в форме экспресс-опроса, устных докладов по предложенной тематике, дискуссий, проблемных семинаров, круглого стола, тестов, ролевых игр, практических заданий и **промежуточной аттестации** в форме вопросов и заданий к зачету.

Оценочные средства для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья выбираются с учетом их индивидуальных психофизических особенностей.

– при необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на экзамене;

– при проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями;

– при необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине (модулю) предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

Структура оценочных средств для текущей и промежуточной аттестации

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины*	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
1	Объект, предмет и методология исследования курса	ПК-1 (знать)	Экспресс-опрос. Устный доклад по предлагаемой тематике. Проблемный семинар	Вопрос на зачете 1-5

2	Социокультурное, межкультурное и этнокультурное взаимодействие	ПК-1 (уметь)	Экспресс-опрос. Устный доклад по предлагаемой тематике. Дискуссия. Ролевые игры. Тесты	Вопрос на зачете 6-14
3	Культура делового общения в профессиональной деятельности	ПК-1 (уметь)	Экспресс-опрос. Устный доклад по предлагаемой тематике. Круглый стол. Практическое задание	Вопрос на зачете 15 -24
4	Этикет делового взаимодействия	ПК-1 (владеть)	Экспресс-опрос. Устный доклад по предлагаемой тематике. Мозговой штурм. Ролевая игра.	Вопрос на зачете 25-35

Показатели, критерии и шкала оценки сформированных компетенций

Код и наименование компетенций	Соответствие уровней освоения компетенции планируемым результатам обучения и критериям их оценивания		
	пороговый	базовый	продвинутый
	Оценка		
	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
ПК-1 Способен принимать управленческие решения и совершать профессиональные действия в соответствии с установленными внутри- и международно-правовыми нормами, устанавливать контакт с собеседником согласно правилам и процедурам деловой коммуникации, в процессе как прямого, так и опосредованного общения, в том числе на языке (-ах) изучаемого региона	<i>Знает</i> - общую специфику процесса управления, основные виды и уровни, систему функций управления	<i>Знает</i> - специфику процесса управления, основные виды и уровни и функции управления; виды организационных структур, коммуникаций; о распределении полномочий, их делегировании	<i>Знает</i> -формы и методы эффективной управленческой деятельности в соответствии с установленными внутри- и международно-правовыми нормами, устанавливать контакт с собеседником согласно правилам и процедурам деловой коммуникации, в процессе как прямого, так и опосредованного общения, в том числе на языке (-ах) изучаемого региона
	<i>Умеет</i> - использовать орг.управленческие методы в профессиональной деятельности	<i>Умеет</i> - использовать организационно-управленческие методы в профессиональной деятельности, прогнозировать результаты принимаемых организационно-управленческих решений	<i>Умеет</i> - прогнозировать результаты принимаемых организационно-упр. решений в профессиональной деятельности в соответствии с установленными внутри- и международно-правовыми нормами, устанавливать контакт с собеседником согласно правилам и процедурам деловой коммуникации, в процессе как прямого, так и опосредованного общения, в том числе на языке (-ах) изучаемого региона
	<i>Владеет</i> - навыками: определять орг. структуру управления, распределять полномочия; организовать групповую работу	<i>Владеет</i> - навыками: определять организационную структуру, коммуникации; распределять полномочия; организовать групповую работу; анализировать; выполнять управленческие функции; прини-	<i>Владеет</i> - навыком принимать управленческие решения и совершать профессиональные действия в соответствии с установленными внутри- и международно-правовыми нормами, устанавливать контакт с собеседником согласно правилам

		мать управленческие решения	и процедурам деловой коммуникации, в процессе как прямого, так и опосредованного общения, в том числе на языке (-ах) изучаемого региона
--	--	-----------------------------	---

Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Вопросы для проведения экспресс-опроса на лекциях:

- 1 Роль деловой культуры в эффективной профессиональной деятельности.
- 2 Соотношение культуры и этики.
- 3 Профессиональное сознание и самосознание
- 4 Стереотипы и их значение в профессиональной деятельности.
- 5 Толерантность в отношениях между представителями различных культур.
- 6 Основные составляющие межкультурного взаимодействия.
- 7 Аккультурация и ее формы.
- 8 Ассимиляция, сепарация, маргинализация и интеграция.
- 9 Типы межличностного общения и их характеристика.
- 10 Коммуникативные барьеры.
- 11 Ценностные ориентации и ценностные отношения личности.
- 12 Этические требования к профессиональному поведению и ценностям в этических кодексах.
- 13 Пути формирования нравственно-этической культуры.
- 14 Специфика делового общения.
- 15 Этические дилеммы в деловом общении.
- 16 Нравственный смысл регуляции внешнего поведения человека в служебной ситуации.
- 17 Правила поведения, устанавливаемые для себя.
- 18 Имидж и имиджевые потери.
- 19 Культура устной и письменной речи.
- 20 Корпоративная культура.

Перечень части компетенции, проверяемых оценочным средством:

ПК-1 - Знает - общую специфику процесса управления, основные виды и уровни, систему функций управления

Примерная тематика устных докладов тема 1 «Объект, предмет и методология исследования курса»

- 1 Этноцентризм и этнические стереотипы.
- 2 Идентичность и ее значение для просторечия эффективной межкультурной, этнокультурной и деловой коммуникации.
- 3 Этические требования к профессиональному поведению и ценностям в этических кодексах

Вопросы для обсуждения на проблемном семинаре «Проблема культуры и межкультурного взаимодействия в профессиональной деятельности»

1. Мультикультурализм – дорога в никуда?
2. Этика и мораль.
3. Нравственность и этика.
4. Соотношение мировоззрения, самосознания, этики и деловой культуры.
5. Основные общенаучные методы и методологические подходы, используемые при межкультурном взаимодействии.

Перечень части компетенции, проверяемых оценочным средством:

ПК-1 – *Знает* - специфику процесса управления, основные виды и уровни и функции управления; виды организационных структур, коммуникаций; о распределении полномочий, их делегировании

Примерная тематика устных докладов тема 2 «Социокультурное, межкультурное и этнокультурное взаимодействие»

1 Роль самостоятельной работы в развитии коммуникативной компетентности социального работника.

2 Онтологический; гносеологический и методологический аспекты межнационального взаимодействия.

3 Проблема миграции населения

Вопросы для подготовки к дискуссии по теме «Соотношение национальной и этнической идентичности»

1 Понятия «культура» и «субкультура»

2 Традиции, обычаи, нравы.

3 Роль ритуальных коммуникации в межкультурном взаимодействии.

Ролевые игры

1 Упражнение «Интервью».

2 Упражнение «Необитаемый остров».

Тесты

1 Оценка уровня общительности (тест В.Ф.Ряховского);

2 Тестовая карта коммуникативной деятельности;

3 Тест на оценку самоконтроля в общении;

4 Тест оценки коммуникативных умений.

Перечень части компетенции, проверяемых оценочным средством:

ПК-1 *Умеет* - использовать организационно-управленческие методы в профессиональной деятельности, прогнозировать результаты принимаемых организационно-управленческих решений

Примерная тематика устных докладов тема 3 «Культура делового общения в профессиональной деятельности»

1. Профессионально-этические кодексы

2 Коммуникативные техники

3 Коммуникативная компетентность личности

Вопросы для обсуждения на круглом столе «Пути и средства формирования нравственно-этической культуры»

1 Мотивация профессиональной деятельности

2 Престиж должности и авторитет личности

3 «Этика порядка», ее плюсы и минусы.

Практическое задание: «Спор и критика в деловом общении».

Задание 1. Проанализируйте ситуации, разработайте механизм критики для каждой ситуации, проведите дискуссию по обсуждению предлагаемых вариантов критики, выберите наиболее конструктивные приемы.

Ситуация. Подчиненный вам сотрудник, талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем, у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как необходимо вести себя в отношении данного сотрудника?

Задание 2. Проанализируйте ситуацию, разработайте механизм критики предложите несколько вариантов критики и выберите наиболее конструктивные приемы

Ситуация. Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал как всегда шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая сегодня произошла у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что необходимо сделать для изменения сложившейся ситуации?

Задание 3. Проанализируйте ситуации, разработайте механизм критики для каждой ситуации, проведите дискуссию по обсуждению предлагаемых вариантов критики, выберите наиболее конструктивные приемы.

Ситуация. Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных, критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, она отделяется молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь. Что можно предпринять, чтобы изменить ситуацию?

Перечень части компетенции, проверяемых оценочным средством:

ПК-1 - *Умеет* - прогнозировать результаты принимаемых организационно-упр. решений в профессиональной деятельности в соответствии с установленными внутри- и международно-правовыми нормами, устанавливать контакт с собеседником согласно правилам и процедурам деловой коммуникации, в процессе как прямого, так и опосредованного общения, в том числе на языке (-ах) изучаемого региона

Примерная тематика устных докладов тема 4 «Этикет делового взаимодействия»

- 1 Переговоры как способ конструктивного разрешения конфликтов.
- 2 Презентация как имиджевая форма делового общения. Факторы, определяющие успех презентации.
- 3 Этикетные правила составления и оформления деловых писем.
- 4 Телефонные разговоры: этикетные требования. Культура телефонного общения.

Тема мозгового штурма: «Идеальный коммуникатор: к чему стремимся».

Разбившись на подгруппы, методом мозгового штурма, выделит 10 наиболее значимых качеств социального идеального коммуникатора. Выделенные качества защитить перед другими подгруппами.

Ролевая игра

- 1 Упражнение «Сделай это неправильно»

Перечень части компетенции, проверяемых оценочным средством:

ПК-1 *Владеет* - навыком принимать управленческие решения и совершать профессиональные действия в соответствии с установленными внутри- и международно-правовыми нормами, устанавливать контакт с собеседником согласно правилам и процедурам деловой коммуникации, в процессе как прямого, так и опосредованного общения, в том числе на языке (-ах) изучаемого региона

Зачетно-экзаменационные материалы для промежуточной аттестации (зачет)

Вопросы для подготовки к зачету

- 1 Объект и предмет дисциплины «Деловая культура и деловой этикет и межкультурная коммуникация». Связь с другими предметам.
- 2 Понятие социального взаимодействия и межкультурного взаимодействия: общее и особенное.
- 3 Понятия этнос, этика, этикет.
- 4 Влияние особенностей межкультурного взаимодействия на деловую культуру и деловой этикет.
- 5 Основные составляющие межкультурной коммуникации.

- 6 Онтологический; гносеологический и методологический аспекты межкультурного взаимодействия.
- 7 Соотношение национальной и этнической идентичности.
- 8 Социокультурное, межкультурное и этнокультурное взаимодействие.
- 9 Этническое самосознание.
- 10 Культура, субкультура, традиции, обычаи, нравы, ритуальные коммуникации. Культуры-доноры и культуры-реципиенты.
- 11 Аккультурация и ее формы.
- 12 Когнитивный, аффективный и поведенческий уровень этнической самоидентификации.
- 13 Механизмы межличностного восприятия и особенности его проявления в деловом взаимодействии
- 14 Коммуникативные техники.
- 15 Мораль как важнейший элемент гуманизации человека и общества.
- 16 Общая характеристика принципов общественной морали.
- 17 Профессиональный долг, профессиональная честь, профессиональная ответственность.
- 18 Нравственный конфликт в профессиональной деятельности.
- 19 Понятие о национальных стилях делового общения.
- 20 Западная культура делового общения.
- 21 Восточная культура делового общения.
- 22 Российская культура делового общения.
- 23 Психология культурных различий и этика в российском и международном переговорных процессах.
- 24 Личностные коммуникации и проблемы эффективного делового взаимодействия.
- 25 Презентация как имиджевая форма делового общения.
- 26 Культура поведения и общения.
- 27 Корпоративная культура
- 28 Имидж организации и имиджевые потери
- 29 Деловой этикет
- 30 Стратегия и тактика переговорного процесса
- 31 Этикет телефонного общения
- 32 Этикетные правила составления и оформления деловых писем
- 33 Этикет на официальных мероприятиях: приемы и их организация; выбор приема и регламента; переговоры с зарубежными партнерами.
- 34 Шесть заповедей делового этикета Дж. Ягера.
- 35 Руководитель и подчиненный: этикет взаимоотношений.

Перечень компетенций (части компетенции), проверяемых оценочным средством

ПК-1 *Знает* - формы и методы эффективной управленческой деятельности в соответствии с установленными внутри- и международно-правовыми нормами, устанавливать контакт с собеседником согласно правилам и процедурам деловой коммуникации, в процессе как прямого, так и опосредованного общения, в том числе на языке (-ах) изучаемого региона. *Умеет* - прогнозировать результаты принимаемых организационно-упр. решений в профессиональной деятельности в соответствии с установленными внутри- и международно-правовыми нормами, устанавливать контакт с собеседником согласно правилам и процедурам деловой коммуникации, в процессе как прямого, так и опосредованного общения, в том числе на языке (-ах) изучаемого региона. *Владеет* - навыком принимать управленческие решения и совершать профессиональные действия в соответствии с установленными внутри- и международно-правовыми нормами, устанавливать контакт с собеседни-

ком согласно правилам и процедурам деловой коммуникации, в процессе как прямого, так и опосредованного общения, в том числе на языке (-ах) изучаемого региона

4.2 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Критерии оценки, основываются на карте компетенции ПК-1 в которой обосновывается дифференцированные результаты обучения в поэтапном процессе формирования компетенции и критерии их оценивания

Результаты освоения дисциплины:

1. Результаты успешной сдачи зачетов аттестуются оценкой «зачтено», дифференцированные зачеты оценкой «удовлетворительно», «хорошо», «отлично», которые проставляются в зачетную ведомость и зачетную книжку.

2. Уровень знаний, аттестуемых на экзамене, оценивается по четырехбалльной шкале оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

3. Неявка на зачет отмечается в зачетной ведомости словами «не явился».

4. Оценки «не зачтено» и «неудовлетворительно» проставляются только в зачетную ведомость, в зачетную книжку не вносятся.

Методические рекомендации, определяющие процедуры оценивания на экзамене:

Оценка «5» («отлично») соответствует следующей качественной характеристике: «изложено правильное понимание вопроса и дан исчерпывающий на него ответ, содержание раскрыто полно, профессионально, грамотно». Выставляется студенту,

- усвоившему взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для приобретаемой профессии, проявившему творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала;

- обнаружившему всестороннее систематическое знание учебно-программного материала, четко и самостоятельно (без наводящих вопросов) отвечающему на вопрос билета.

Оценка «4» («хорошо») соответствует следующей качественной характеристике: «изложено правильное понимание вопроса, дано достаточно подробное описание предмета ответа, приведены и раскрыты в тезисной форме основные понятия, относящиеся к предмету ответа, ошибочных положений нет». Выставляется студенту,

- обнаружившему полное знание учебно-программного материала, грамотно и по существу отвечающему на вопрос билета и не допускающему при этом существенных неточностей;

- показавшему систематический характер знаний по дисциплине и способному к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебы и профессиональной деятельности.

Оценка «3» («удовлетворительно») выставляется студенту,

- обнаружившему знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профессии, справляющемуся с выполнением заданий, предусмотренных программой;

- допустившему неточности в ответе и при выполнении экзаменационных заданий, но обладающими необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.

Оценка «2» («неудовлетворительно») выставляется студенту,

- обнаружившему существенные пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий;

- давшему ответ, который не соответствует вопросу экзаменационного билета.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, обнаружившему серьезные пробелы в знаниях основного материала изученной дисциплины; допустившему принци-

пильные ошибки в выполнении заданий; не ответившему на все вопросы билета и дополнительные вопросы. Оценка «неудовлетворительно» выставляется также, если студент после начала экзамена отказался его сдавать или нарушил правила сдачи экзамена (списывал, подсказывал, обманом пытался получить более высокую оценку и т.д.).

Оценочные средства для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья выбираются с учетом их индивидуальных психофизических особенностей.

- при необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на экзамене;

- при проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями;

- при необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине (модулю) предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

Методические рекомендации, определяющие процедуры оценивания устных ответов на экспресс-опросе:

Отметкой «ОТЛИЧНО» оценивается ответ, который показывает глубокие знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается 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.

Отметкой «ХОРОШО» оценивается ответ, обнаруживающий необходимые 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; студентом допускается одна-две неточности в ответе.

Отметкой «УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» оценивается ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой предметной 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, нелогичностью и непоследовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа.

Отметкой «НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» оценивается ответ, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием

темы; незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов; неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности; студентом допускаются существенные ошибки в содержании ответа.

Методические рекомендации, определяющие процедуры оценивания участия в проблемном семинаре:

Оценка «ОТЛИЧНО» выставляется за участие в проблемном семинаре, если студент представил содержательное, структурированное и краткое сообщение по научной или прикладной проблеме (если его участие предполагало наличие доклада или сообщения перед группой), принял активное участие в обсуждении предложенной проблемы, продемонстрировал владение достаточным теоретическим материалом, наличие собственной позиции, умение делать обоснованные выводы, а также высокую активность в разработке механизмов решения научной или прикладной проблемы.

Оценка «ХОРОШО» выставляется за участие в проблемном семинаре, если студент представил в целом содержательное, достаточно структурированное и краткое сообщение по научной или прикладной проблеме (если его участие предполагало наличие доклада или сообщения перед группой), принял участие в обсуждении предложенной проблемы, продемонстрировал владение необходимым теоретическим материалом, наличие собственной позиции, умение делать обоснованные выводы, а также определенную активность в разработке механизмов решения научной или прикладной проблемы.

Оценка «УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» выставляется за участие в проблемном семинаре, если студент представил малосодержательное, неструктурированное сообщение по научной или прикладной проблеме (если его участие предполагало наличие доклада или сообщения перед группой), проявил низкую активность в обсуждении предложенной проблемы, продемонстрировал слабое владение теоретическим материалом, а также низкую активность в разработке механизмов решения научной или прикладной проблемы.

Методические рекомендации, определяющие процедуры оценивания участия в дискуссии:

Оценка «ОТЛИЧНО» выставляется, если в рамках участия в дискуссии студент продемонстрировал высокий уровень самостоятельной внеаудиторной подготовки к дискуссии, высокое качество доклада и его представления (в случае, когда студент является докладчиком или содокладчиком), высокую активность в рамках дискуссии, уверенное владение положениями действующего законодательства по проблематике дискуссии, использование актуального фактологического материала при выработке аргументов, соблюдение правил участия в групповой дискуссии.

Оценка «ХОРОШО» выставляется, если в рамках участия в дискуссии студент продемонстрировал средний уровень самостоятельной внеаудиторной подготовки к дискуссии, среднее качество доклада и его представления (в случае, когда студент является докладчиком или содокладчиком), невысокую активность в рамках дискуссии, владение положениями действующего законодательства по проблематике дискуссии, использование в целом актуального фактологического материала при выработке аргументов, соблюдение большинства правил участия в групповой дискуссии.

Оценка «УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» выставляется, если в рамках участия в дискуссии студент продемонстрировал низкий уровень самостоятельной внеаудиторной подготовки к дискуссии, низкое качество доклада и его представления (в случае, когда студент является докладчиком или содокладчиком), низкую активность в рамках дискуссии, частичное владение положениями действующего законодательства по проблематике дискуссии, использование неактуального фактологического материала при выработке аргументов, соблюдение только некоторых правил участия в групповой дискуссии.

Методические рекомендации, определяющие процедуры оценивания участия в круглом столе:

Оценка «ОТЛИЧНО» выставляется, если студент в рамках участия в круглом столе демонстрирует понимание и усвоение материала высокой степени сложности; умение работать в команде, навыки наблюдения и принятия решений; способности контактировать и слушать других, ораторские навыки, лидерские качества; продуктивное мышление, наблюдательность, творческие способности, умение доказывать и отстаивать свою точку зрения, организаторские способности.

Оценка «ХОРОШО» выставляется, если студент в рамках участия в круглом столе демонстрирует понимание и усвоение материала средней степени сложности; умение работать в команде, навыки наблюдения и принятия решения, способности контактировать и слушать других, ораторские навыки, лидерские качества; продуктивное мышление, творческие способности, умение доказывать и отстаивать свою точку зрения.

Оценка «УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» выставляется, если студент в рамках участия в круглом столе демонстрирует низкую степень понимания основных понятий и теоретических положений, слабо включается в работу команды, демонстрирует безынициативность, низкие ораторские навыки и невысокие организаторские способности, пытается отстаивать свою точку зрения.

Методические рекомендации, определяющие процедуры оценивания участия в выполнении практического задания:

Оценка «ОТЛИЧНО» выставляется, если студент при выполнении практического задания активно работает в команде, демонстрирует понимание и усвоение материала высокой степени сложности; умение работать в команде, навыки наблюдения и принятия решений; способности контактировать и слушать других, ораторские навыки, лидерские качества; продуктивное мышление, наблюдательность, творческие способности, умение доказывать и отстаивать свою точку зрения, организаторские способности.

Оценка «ХОРОШО» выставляется, если студент при выполнении практического задания демонстрирует понимание и усвоение материала средней степени сложности; умение работать в команде, навыки наблюдения и принятия решения, способности контактировать и слушать других, ораторские навыки, лидерские качества; продуктивное мышление, творческие способности, умение доказывать и отстаивать свою точку зрения.

Оценка «УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» выставляется, если студент при выполнении практического задания демонстрирует низкую степень понимания основных понятий и теоретических положений, слабо включается в работу команды, демонстрирует безынициативность, низкие ораторские навыки и невысокие организаторские способности, не пытается отстаивать свою точку зрения.

Методические рекомендации, определяющие процедуры оценивания участия в мозговом штурме:

Оценка «ОТЛИЧНО» выставляется, если студент в рамках участия в мозговом штурме демонстрирует понимание и усвоение материала высокой степени сложности; умение работать в команде, навыки наблюдения и принятия решений; способности контактировать и слушать других, ораторские навыки, лидерские качества; продуктивное мышление, наблюдательность, творческие способности, умение доказывать и отстаивать свою точку зрения, организаторские способности.

Оценка «ХОРОШО» выставляется, если студент в рамках участия в мозговом штурме демонстрирует понимание и усвоение материала средней степени сложности; умение работать в команде, навыки наблюдения и принятия решения, способности контактировать и слушать других, ораторские навыки, лидерские качества; продуктивное мышление, творческие способности, умение доказывать и отстаивать свою точку зрения.

Оценка «УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» выставляется, если студент в рамках участия в мозговом штурме демонстрирует низкую степень понимания основных понятий и теоретических положений, слабо включается в работу команды, демонстрирует безынициативность, низкие ораторские навыки и невысокие организаторские способности, пытается отстаивать свою точку зрения.

Методические рекомендации, определяющие процедуры оценивания участия в ролевых играх:

Оценка «ОТЛИЧНО» выставляется, если студент ах участия в ролевых играх демонстрирует понимание и усвоение материала высокой степени сложности; умение работать в команде, навыки наблюдения и принятия решений; способности контактировать и слушать других, ораторские навыки, лидерские качества; продуктивное мышление, наблюдательность, творческие способности, умение доказывать и отстаивать свою точку зрения, организаторские способности.

Оценка «ХОРОШО» выставляется, если студент в рамках участия в ролевых играх демонстрирует понимание и усвоение материала средней степени сложности; умение работать в команде, навыки наблюдения и принятия решения, способности контактировать и слушать других, ораторские навыки, лидерские качества; продуктивное мышление, творческие способности, умение доказывать и отстаивать свою точку зрения.

Оценка «УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» выставляется, если студент в рамках участия в ролевых демонстрирует низкую степень понимания основных понятий и теоретических положений, слабо включается в работу команды, демонстрирует безынициативность, низкие ораторские навыки и невысокие организаторские способности, пытается отстаивать свою точку зрения.

Контроль самостоятельной работы осуществляется: текущий контроль осуществляется еженедельно в соответствии с программой занятий; промежуточный контроль по итогам дисциплины осуществляется в форме оценки устных ответов на вопросы по билетам.

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная учебная работа (консультации) – дополнительное разъяснение учебного материала.

Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья.

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная учебная работа (консультации) – дополнительное разъяснение учебного материала.

Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья.

5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

5.1 Основная литература:

1 Тимашева, О.В. Введение в теорию межкультурной коммуникации [Электронный ресурс] : учебное пособие / О.В. Тимашева. — Электрон. дан. — Москва : ФЛИНТА, 2014. — 192 с. <https://e.lanbook.com/book/47622>

2 Профессиональная этика и служебный этикет : учебник / под ред. В.Я. Кикоть. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 559 с. - Библиогр.: с. 507-509. - ISBN 978-5-238-01984-0 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117054>

Для освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья имеются издания в электронном виде в электронно-библиотечных системах «Лань» и «Юрайт».

5.2 Дополнительная литература:

1 Тарасенко, Т.П. Основы теории коммуникации [Текст] : практикум / Т. П. Тарасенко ; М-во образования и науки Рос. Федерации, Кубанский гос. ун-т. - Изд. 2-е, испр. и доп. - Краснодар : [Кубанский государственный университет], 2017. - 197 с. - Библиогр.: с. 195-196. - Библиогр. в конце тем. - ISBN 978-5-8209-1340-2

2 Беляев, Г.Г. Этика и этикет: учебное пособие / Г.Г. Беляев ; Министерство транспорта Российской Федерации, Московская государственная академия водного транспорта. - Москва : Альтаир : МГАВТ, 2011. - 147 с. : табл. - Библиогр. в кн. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=430313>

3 Горфинкель В. Я., Торопцов В. С., Швандар В. А.. Коммуникации и корпоративное управление [Электронный ресурс] / М.:Юнити-Дана, 2015. -129с. - 5-238-00923-2 URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=119552&sr=1

5.3. Периодические издания: не предусмотрены

6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

По курсу предусмотрено проведение лекционных занятий, на которых дается основной систематизированный материал, практических занятий, которые направлены на формирование навыков и умений, предусмотренных компетенцией ПК-1.

Важнейшим этапом курса является самостоятельная работа по дисциплине (модулю).

Контроль самостоятельной работы осуществляется:

а) текущий контроль осуществляется еженедельно в соответствии с программой занятий;

б) промежуточный контроль по итогам освоения разделов дисциплины осуществляется в форме оценки устных ответов на экзамене.

На семинарских занятиях и при подготовке к ним (самостоятельная работа) применяются интерактивные образовательные технологии.

Методические рекомендации по написанию конспекта на лекционном занятии

Рекомендации студенту по написанию конспекта на лекционном занятии:

– необходимо полностью прослушать небольшой информационный блок из одного или нескольких предложений, которые рассказывает преподаватель в рамках темы;

– необходимо сократить его, оставив наиболее существенные элементы, не записывая вводные слова и избыточные пояснения;

– рекомендуется обязательно использовать перечень сокращений по данной дисциплине;

– необходимо отмечать в конспекте наиболее сложные для понимания моменты, на которые, в том числе, указывает и преподаватель;

– по окончании лекции рекомендуется задать уточняющие вопросы преподавателю и получить разъяснения по положениям пройденной лекции, которые вызывают непонимание или сомнения;

– с целью доработки текста необходимо в период пауз на лекции или после лекции восстановить текст в памяти, исправить ошибки, расшифровать не принятые ранее сокращения и заполнить пропущенные места

– окончании лекции рекомендуется выделить маркером определения ключевых терминов, названия теорий и подходов, элементы классификации и т.д.

Методические рекомендации по подготовке и участию в дискуссии.

Участие в учебной (групповой) дискуссии является интерактивным инструментом освоения учебного материала, а также выступает одной из форм контроля выполнения студентом самостоятельной работы по конкретным разделам учебных дисциплин.

Форма дискуссии представляет собой обмен мнениями во всех его формах. Соответствующий метод обучения заключается в проведении обсуждений по конкретной проблеме в группах обучающихся. Учебная дискуссия отличается тем, что ее проблематика

нова лишь для группы лиц, участвующих в дискуссии; ее ориентировочный результат известен организатору.

Цель учебной дискуссии – овладение участниками методами ведения обсуждения, поиска и формулирования аргументов, их анализа. Грамотно организованная учебная дискуссия является фактором развития коммуникативных и аналитических способностей, позволяет выявить уровень представлений по определенной теме, проблеме.

Среди факторов углубленного усвоения материала в ходе дискуссии выделяются: обмен информацией, стимулирование разных подходов к сути обсуждаемых вопросов, согласование несовпадающих мнений и предложений по их оценке, возможность отвергать любое из высказываемых мнений, побуждение участников к поиску группового соглашения.

Последовательность этапов группового обсуждения проблемы:

- 1) поиск и определение проблемы, решаемой групповыми методами (путем выработки общего подхода, достижения согласия);
- 2) формулировка проблемы в ходе группового анализа, обсуждения;
- 3) анализ проблемы;
- 4) попытки найти решение проблемы – процесс, включающий обсуждение, сбор данных, привлечение дополнительных источников информации; группа делает предварительные выводы, проводит сбор мнений и т.д., продвигаясь к согласию);

Дискуссия также может предполагать «эволюционное» усложнение организационных условий:

- дискуссия с преподавателем в роли ведущего;
- дискуссия с учащимися в роли ведущего;
- дискуссия без ведущего (самоорганизующаяся).

Успех дискуссии определяется выполнением следующих требований: вопросы дискуссии должны быть сформулированы интересно, быть актуальными; руководитель дискуссии должен отлично знать не только предмет обсуждения, но и смежные области исследования; речь ведущего должна быть яркой, эмоциональной, способствовать созданию эмоционально-нравственной ситуации; осознанный выбор ведущего, обсуждение внутри группы, а также выбор докладчика; контроль за построением взаимоотношений студентов, за корректностью формулировок.

Алгоритм самостоятельной подготовки студентов к дискуссии включает следующие этапы:

- прослушивание задания преподавателя для подготовки к участию в дискуссии (тема дискуссии, круг затрагиваемых научных и прикладных проблем, тематика докладов);
- самостоятельное изучение теоретических подходов и концепций, связанных с темой групповой дискуссии;
- самостоятельное изучение фактологического материала и современной практики решения проблем, относящихся к теме групповой дискуссии, выписывание наиболее интересных фактов из российской и зарубежной практики (если студент не является докладчиком);
- подготовка доклада по выбранной теме (в случае, когда студент является докладчиком или содокладчиком);
- ознакомление с процедурой проведения дискуссии;
- уточнение правил участия в групповой дискуссии.

Для студентов важно помнить о правилах спора, к которым относятся:

- прежде чем выступать, следует определить, какова необходимость вступить в спор; необходимо тщательно продумать то, о чем будете говорить;
- краткое и ясное изложение своей точки зрения: речь должна быть весома и убедительна;

– лучшим доказательством или способом опровержения являются точные и бесспорные факты; если доказана ошибочность мнения, следует признать правоту своего оппонента;

– необходимо помнить о культуре общения, уметь выслушать другого, уловить его позицию, не повышать голос, не прерывать выступающего, не делать замечаний, касающихся личных качеств участников обсуждения, избегать поспешных выводов; не следует вступать в пререкания с ведущим по ходу проведения дискуссии.

Рекомендуемые критерии оценки участия в дискуссии:

- уровень самостоятельной внеаудиторной подготовки студента к дискуссии;
- качество доклада и его представления (в случае, когда студент является докладчиком или содокладчиком);
- активность студента в рамках дискуссии;
- качество представленных студентом аргументов, наличие обращений к положениям действующего законодательства, использование актуального фактологического материала;
- соблюдение студентом правил участия в групповой дискуссии.

Методические рекомендации по подготовке к экспресс-опросу и письменному опросу

Тема и контрольные вопросы к опросу и экспресс-опросу доводятся преподавателем до студентов заранее.

Для подготовки к письменному опросу студенту необходимо ознакомиться с материалом, посвященным теме семинара или практического занятия, в учебнике или другой рекомендованной учебной литературе, записях с лекционного занятия, обратить внимание на усвоение основных понятий дисциплины, выявить наиболее сложные вопросы и подобрать дополнительную литературу для их освещения, составить тезисы выступления по отдельным проблемным аспектам. Время подготовки к письменному опросу по одному лекционному занятию варьируется в зависимости от сложности темы и индивидуальных особенностей организации студентом своей самостоятельной работы.

При подготовке к устному опросу и экспресс-опросу студентам рекомендуется самостоятельно проработать материалы конспекта лекций, основную и дополнительную литературу, рекомендованную для изучения в данном разделе дисциплины, ознакомиться со справочными материалами. Рекомендуется при подготовке к устному опросу составлять план-схему ответа по каждому вопросу, выписывать основные термины и понятия в персональный глоссарий.

Экспресс-опрос может проводиться на лекционных занятиях для оценки усвоения теоретического материала по предыдущей теме или для выявления остаточных знаний по текущей теме, сформированных при изучении других дисциплин.

Примерные критерии оценки подготовки и участия студента в опросе и экспресс-опросе:

- знание основного учебного материала по темам, выносимым на текущий контроль;
- знание дополнительного учебного материала как результат предварительной самостоятельной работы с рекомендуемой литературой и источниками;
- наличие иллюстраций положений теоретического материала примерами из практики (например, примерами из деятельности крупной российской или иностранной компании, практики деятельности органа государственной власти или местного самоуправления);
- активность студента в рамках дополнения ответов других членов академической группы;
- уровень самостоятельности студента при ответе на выносимые на контроль вопросы, наличие фактов чтения элементов ответа по конспекту лекций или учебнику;

– демонстрация умения рассуждать, делать выводы и логически верные предположения в рамках тем, выносимых на текущий контроль.

Методические рекомендации по подготовке устного доклада

Устный доклад как вид самостоятельной работы в учебном процессе способствует формированию навыков исследовательской работы, расширяет познавательные интересы, развивает навыки критического осмысления получаемой информации.

При подготовке устного доклада по заданной теме студент составляет план, подбирает основные источники. В процессе работы с источниками систематизирует полученные сведения, делает выводы и обобщения. К докладу по теме могут привлекаться несколько студентов, между которыми распределяются вопросы выступления.

Выбор темы доклада. Тематика доклада обычно определяется преподавателем, но в определении темы инициативу может проявить студент. Прежде чем выбрать тему доклада, автору необходимо выявить свой интерес, определить, над какой проблемой он хотел бы работать, более глубоко ее изучить.

Этапы работы студента над докладом:

- 1) формулирование темы, причем она должна быть не только актуальной по своему значению, но и оригинальной, интересной по содержанию;
- 2) подбор и изучение основных источников по теме (как правильно, при разработке доклада используется не менее 3-5 различных источников);
- 3) составление списка использованных источников. Обработка и систематизация информации;
- 4) разработка плана доклада;
- 5) подготовка доклада;
- 6) публичное выступление с докладом;
- 7) ответ на вопросы слушателей и обсуждение дискуссионных положений доклада.

Содержание доклада:

1) введение – это вступительная часть научно-исследовательской работы. Автор должен показать актуальность темы, раскрыть практическую значимость ее, определить цели и задачи эксперимента или его фрагмента;

2) основная часть – в ней раскрывается содержание доклада. Как правило, основная часть состоит из теоретического и практического разделов. В теоретическом разделе раскрываются история и теория исследуемой проблемы, дается критический анализ литературы и показываются позиции исследователей. В практическом разделе излагаются методы, ход, и результаты самостоятельно проведенного исследования (если оно предполагается). В основной части могут быть также представлены схемы, диаграммы, таблицы, рисунки, которые на публичном выступлении могут быть представлены в качестве иллюстрационного материала;

3) заключение – содержит итоги работы, выводы, к которым пришел автор, и рекомендации. Заключение должно быть кратким, обязательным и соответствовать поставленным задачам;

4) обзор использованных источников.

Примерная процедура публичного представления доклада:

- выступление докладчика (докладчиков);
- слушатели и преподаватель задают уточняющие вопросы на понимание;
- докладчик (докладчики) отвечают на вопросы;
- слушатели задают дискуссионные вопросы и высказывают оценочные суждения;
- докладчик (докладчики) отвечают на вопросы;
- преподаватель подводит итоги и высказывает оценочные суждения о докладе.

По усмотрению преподавателя доклады могут быть представлены на семинарах, научно-практических конференциях, а также использоваться как формы текущего контроля по пройденным темам.

Примерные критерии оценки устного доклада:

- актуальность темы исследования;
- соответствие содержания теме;
- глубина проработки материала;
- умение делать выводы.

задания через призму нормативных и специальных источников;

Методические рекомендации по подготовке к проблемным семинарам

Проблемный семинар – обсуждение под руководством преподавателя подготовленных студентами кратких сообщений по определенной научной или прикладной проблеме.

Проблемный семинар проводится 1-3 раза в семестр, так как предполагает достаточно длительную самостоятельную подготовку студентов, изучающих какую-либо конкретную научную проблему. При его проведении сочетаются виды деятельности, соответствующие обычному семинарскому занятию и групповой дискуссии, которая предусматривает организованное обсуждение докладов студентов по определенной научной или прикладной проблеме, или кругу проблем.

В процессе самостоятельной подготовки к проблемному семинару студенту необходимо изучить предложенные преподавателем источники (монографии, статьи, сайты), в которых раскрыты теоретические подходы к обсуждаемой проблематике и представлены материалы эмпирических исследований. Выступающий должен быть готов ответить на вопросы присутствующих по теме своего доклада. После каждого выступления проводится обсуждение представленных научных воззрений разных ученых. Готовность к такой аналитической коллективной работе обеспечивается просмотром каждым студентом тех основных работ, которые преподаватель рекомендовал прочитать к проблемному семинару.

Рекомендуемые критерии оценки участия студента в проблемном семинаре:

- владение теоретическим материалом;
- качество представленного краткого сообщения по научной или прикладной проблеме;
- умение делать обоснованные выводы;
- активное участие в обсуждении;
- активность в разработке механизмов решения научной или прикладной проблемы;
- наличие собственной позиции в обсуждаемом вопросе.

Методические рекомендации выполнению практического задания

Выполнение практических заданий представляет собой письменную форму самостоятельной учебной подготовки студентов, которая:

- способствует усвоению знаний по дисциплине, формированию профессиональных навыков и умений,
- помогает развивать деловые, личностные качества студента (профессиональную компетентность, инициативность, ответственность);
- воспитывает потребность в самообразовании, максимально развивает познавательные и творческие способности личности.

Возможно выполнение индивидуальных и групповых (малая группа в 3-5 человек) практических заданий.

Процесс подготовки студента к выполнению практических заданий можно условно разделить на следующие этапы:

- а) изучение содержания задания;
- б) подбор нормативных и специальных источников, относящихся к содержанию полученного задания;
- в) аналитический разбор практического задания через призму нормативных и специальных источников;

- г) определение собственной позиции, формулировка аргументов;
- е) оформление ответа;
- ж) представление письменного заключения на практическое задание.

Примерные критерии оценки качества выполнения практического задания:

- правильное раскрытие содержания основных вопросов темы;
- логичность и обоснованность выводов;
- наличие самостоятельных суждений, творческий подход;
- научное обоснование раскрываемой проблемы.

Методические рекомендации по подготовке и участию в ролевой игре

Ролевая игра представляет собой моделирование событий, происходящих в определённом мире в определённое время. Её участники отыгрывают собственных персонажей, руководствуясь при этом характером своей роли и внутренними убеждениями персонажа в рамках игровых реалий. Индивидуальные и коллективные действия игроков составляют сюжет игры. Как правило, существуют правила проведения ролевой игры, где описаны рамки действий игроков, их поведения, моделирования игровых ситуаций. Действия игроков представляют из себя вольную импровизацию в рамках выбранных правил, а также определяют суть игры и её результат.

Основными компонентами деловой игры служат сценарий, игровая обстановка и регламент. Сценарий включает характеристику игровой ситуации (организации), правила игры и описание трудовой обстановки. В правилах фиксируют состав и описание разыгрываемых ролей, а также материалы, регламентирующие деятельность игроков: методики, приказы, должностные инструкции по каждой из ролей игры. Основным инструментом игры является поведение участников. Очень важен правильный выбор временного режима проведения игры, воссоздание реальной обстановки. Регламент игры определяет порядок тем или документов, общие требования к режиму ее проведения и к инструктивным материалам.

На консультации, проводимой накануне игры, необходимо снять все неясности и сомнения, возникшие в процессе подготовки к ней. Можно обговорить с преподавателем вопрос о целесообразности предлагаемой структуры выступления на игре.

Игра будет протекать в строгом соответствии с ее сценарием. При этом всем студентам следует проявлять активность и творческий подход, ставить перед участниками игры вопросы, включаться в дискуссии, соблюдая деловой такт. Замечено, что живо, интересно проведенная игра оставляет хорошее впечатление и вызывает интерес к дальнейшему участию в подобных играх.

Контроль самостоятельной работы осуществляется: текущий контроль осуществляется еженедельно в соответствии с программой занятий; промежуточный контроль по итогам дисциплины осуществляется в форме оценки устных ответов на вопросы по билетам.

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная учебная работа (консультации) – дополнительное разъяснение учебного материала.

Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья.

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная учебная работа (консультации) – дополнительное разъяснение учебного материала.

Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья.

7. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю)

7.1 Перечень информационно-коммуникационных технологий

– Проверка домашних заданий и консультирование посредством электронной почты.

– Использование электронных презентаций при проведении практических занятий.

7.2 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения

– Операционная система Microsoft Windows, в составе которой программа для демонстрации видео материалов (проигрыватель Windows Media Player).

– Офисный пакет приложений Microsoft Office: программа для создания и редактирования текстовых документов (Word), программа для создания и редактирования таблиц (Excel), программа для демонстрации и создания презентаций (Power Point), программа для работы с базами данных (Access).

7.3 Перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем

1. Справочно-правовая система «Консультант Плюс» (<http://www.consultant.ru>)

2. Электронная библиотечная система eLIBRARY.RU (<http://www.elibrary.ru/>)

3. Электронный каталог Научной библиотеки КубГУ – www.kubsu.ru/node/1145

4. Электронная библиотечная система «Университетская библиотека – ONLINE», www.biblioclub.ru

5. Электронная библиотечная система издательства «Лань» – <http://e.lanbook.com>

6. Электронная библиотечная система – «ZNANIUM.COM», <http://znanium.com>

7. Коллекция журналов издательства Elsevier на портале Science –

Direct, <http://www.sciencedirect.com>

8. Научная электронная библиотека. – <http://www.elibrary.ru>

9. Базы данных компании «Ист Вью». – <http://dlib.eastview.com>

8. Материально-техническое обеспечение по дисциплине (модулю)

№	Вид работ	Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) и оснащенность
1.	Лекционные занятия	Лекционная аудитория, оснащенная презентационной техникой и соответствующим программным обеспечением
2.	Семинарские занятия	Специальное помещение, оснащенное презентационной техникой и соответствующим программным обеспечением
3.	Групповые (индивидуальные) консультации	Кабинет, оснащенный мебелью и рабочими станциями с доступом в Интернет
4.	Текущий контроль, промежуточная аттестация	Аудитория, оснащенная презентационной техникой и соответствующим программным обеспечением
5.	Самостоятельная работа	Кабинет для самостоятельной работы, оснащенный компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», программой экранного увеличения и обеспеченный доступом в электронную информационно-образовательную среду университета.