

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПЕНЗЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

ФАКУЛЬТЕТ ВЫЧИСЛИТЕЛЬНОЙ ТЕХНИКИ

УТВЕРЖДАЮ

Декан ФВТ



Фионова Л.Р.

(Подпись)

(Фамилия, инициалы)

« 15 » февраля 2016 г.

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

### Б1.2.23.2 ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ ЭТИКИ И СОЦИАЛЬНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

Направление подготовки – 09.03.01 «Информатика и вычислительная техника»

Профиль подготовки – «Вычислительные машины, комплексы, системы и сети»

Квалификация (степень) выпускника – *Бакалавр*

Форма обучения – очная

Пенза, 2016

## 1. Цели освоения дисциплины

Целью преподавания дисциплины является приобретение теоретических знаний и практических навыков по вопросам деловой этики и социального взаимодействия. В процессе изучения курса у студентов формируются навыки и умения, необходимые для успешной профессиональной деятельности, целостного междисциплинарного представления о взаимоотношениях человека и общества.

Задачами изучения дисциплины являются:

- изучение этических основ деловых отношений и формирования современной деловой культуры, деловой этики в бизнесе;
- изучение теории и практики ведения деловых переговоров – их организации и подготовки, концептуальных подходов к ним;
- освоение этики предотвращения конфликтных ситуаций; рассмотрение вопросов делового этикета;
- теоретическое и практическое освоение методики организации и проведения деловых бесед, переговоров, деловых совещаний и использования современных средств коммуникации;
- планирование, разработка и организация различных видов и форм социального, делового взаимодействия в управлении.

## 2. Место дисциплины в структуре ОПОП бакалавриата

Дисциплина «Основы деловой этики и социального взаимодействия» относится к вариативной части дисциплин подготовки студентов по направлению 09.03.01 «Информатика и вычислительная техника», профиль «Вычислительные машины, комплексы, системы и сети», квалификация (степень) – бакалавр.

Дисциплина «Основы деловой этики и социального взаимодействия» основана на изучении следующих дисциплин: «Психология», «История», «Философия» и «Культурология». Указанные связи дисциплины дают студенту системное представление о комплексе изучаемых дисциплин в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом, что обеспечивает необходимый теоретический уровень и практическую направленность обучения как основу будущей деятельности бакалавра.

*Параллельно изучается курс:* «Русский язык и культура речи».

Основные положения дисциплины должны быть использованы в дальнейшем, при подготовке выпускной квалификационной работы.

### 3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины «Основы деловой этики и социального взаимодействия»

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО по данному направлению:

Коды компетенции	Наименование компетенции	Структурные элементы компетенции (в результате освоения дисциплины обучающийся должен знать, уметь, владеть)
1	2	3
ОК-6	способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Знать: – социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; – основы профессиональной, управленческой этики, этики деловых контактов, культуры и психологии делового общения, теории и практики ведения деловых переговоров, бесед;
		Уметь: – вести деловые переговоры, беседы, поддерживать деловые контакты с учетом соблюдения этических и правовых норм, прав человека и гражданина;
		Владеть: – способностями демонстрировать уважение к личности, высокую общую культуру в общении, проявлять гражданственность, толерантность.
ПК-3	способность обосновывать принимаемые проектные решения, осуществлять постановку и выполнять эксперименты по проверке их корректности и эффективности	Знать: – основы деловой этики, теорию и практику делового общения, основы социального взаимодействия;
		Уметь: – использовать методики делового общения в процессе принятия решений;
		Владеть: – навыками социального взаимодействия, социальной адаптации и использовать их в социальной и профессиональной деятельности.

#### 4. Структура и содержание дисциплины «Основы деловой этики и социального взаимодействия»

##### 4.1. Структура дисциплины (очная форма обучения)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных единиц, 72 часа.

№ п/п	Наименование разделов и тем дисциплины	Семестр	Недели семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)									Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра)							
				Аудиторная работа				Самостоятельная работа					Собеседование	Коллоквиум	Проверка тестов	Проверка контрольн. работ	Проверка реферата	Проверка эссе и иных творческих работ	курсовая работа (проект)	др.
				Всего	Лекция	Практические занятия	Лабораторные занятия	Всего	Подготовка к аудиторным занятиям	Реферат, эссе и др.	Курсовая работа (проект)	Подготовка к зачету								
1.	Тема 1. Природа и сущность деловой этики	4	1-4	8	4	4		4	1	1		2	2			3	4			
2.	Тема 2. Этика деятельности руководителя	4	5-6	4	2	2		4	1	1		2	5				6	6		
3.	Тема 3. Деловое общение и управление им	4	7-8	4	2	2		6	1	2		3	7			8	8			
4.	Тема 4. Вербальные коммуникации	4	9-10	4	2	2		6	1	2		3	9			10	10			
5.	Тема 5. Невербальные коммуникации	4	11-12	4	2	2		5	1	2		2	11		12		12			
6.	Тема 6. Этика деловой переписки и телефонных переговоров	4	13-14	4	2	2		5	1	2		2	13				14			
7.	Тема 7. Деловая беседа	4	15-16	4	2	2		4	1	1		2	15				16	16		
8.	Тема 8. Деловые переговоры и служебные совещания	4	17	2	1	1		4	1	1		2	17		17		17			
	<i>Подготовка к зачету</i>											18								
	Общая трудоемкость, в часах			34	17	17		38	8	12		18	Промежуточная аттестация							
													Форма			Семестр				
													Зачет			4				
													Экзамен							

## 4.2. Содержание дисциплины

### ***Тема 1. Природа и сущность деловой этики***

**Содержание темы:** Сущность этики деловых отношений. Основные принципы этики деловых отношений. Закономерности межличностных отношений. Этические проблемы деловых отношений. Этика и социальная ответственность организаций. Этические нормы в деятельности организаций. Повышение этического уровня организации

### ***Тема 2. Этика деятельности руководителя***

**Содержание темы:** Этические нормы организации и этика руководителя. Управление этическими нормами межличностных отношений в коллективе. Нормы этичного поведения руководителя. Этика взаимоотношений с «трудным» руководителем. Этика решения спорных вопросов, конфликтных ситуаций. Правила конструктивной критики и принципы восприятия критики.

### ***Тема 3. Деловое общение и управление им***

**Содержание темы:** Общение как социально-психологическая категория. Коммуникативная культура в деловом общении. Виды делового общения. Управление деловым общением.

### ***Тема 4. Вербальные коммуникации***

**Содержание темы:** Основы деловой риторики. Культура речи в деловом общении. Этика использования средств выразительности деловой речи. Культура дискуссии. Особенности речевого поведения. Основные требования к деловому разговору. Речевой этикет. Искусство делать комплименты.

### ***Тема 5. Невербальные коммуникации***

**Содержание темы:** Основы невербального общения. Кинесические особенности невербального общения. Визуальный контакт. Проксемические особенности невербального общения. Национальные особенности невербального общения.

### ***Тема 6. Этика деловой переписки и телефонных переговоров***

**Содержание темы:** Этические нормы телефонного разговора. Культура делового письма. Правила деловой переписки.

Характеристика манипуляций в общении. Правила нейтрализации манипуляций. Приемы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений.

### ***Тема 7. Деловая беседа***

**Содержание темы:** Правила подготовки публичного выступления

Понятие деловой беседы. Подготовительные мероприятия. Проведение деловой беседы. Завершение беседы. Деловая беседа в неблагоприятной психологической обстановке. Деловая беседа с иностранными партнерами.

### ***Тема 8. Деловые переговоры и служебные совещания***

**Содержание темы:** Понятие деловых переговоров. Техника и тактика ведения переговоров. Этапы переговоров. Протокольные мероприятия. Национальные особенности ведения переговоров.

Понятие, виды служебных совещаний. Подготовка к проведению делового совещания. Ведение делового совещания. Завершение делового совещания и составление протокола совещания.

## 5. Образовательные технологии

Результаты освоения дисциплины достигаются за счет использования в процессе обучения

интерактивных методов и технологий формирования общекультурных компетенций у студентов: 1) проведения семинаров в форме групповых дискуссий; 2) выполнения письменных работ (контрольные работы, рефераты на заданную или свободную тему, доклады, реферативные обзоры журналов, составление презентаций, глоссариев, аналитические эссе на инициативные темы). В соответствии с вышесказанным данные методы будут использованы по темам:

1. проведения семинаров в форме групповых дискуссий; Заслушивание сообщений, подготовленных студентами, собеседование - (1, 2, 3, 4, 5,6,7,8);
2. выполнения письменных работ (рефераты на заданную или свободную тему, доклады, реферативные обзоры журналов, глоссариев) - (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8).
3. выполнения письменных работ (контрольные работы) – (1,3, 4).
4. аналитические эссе на инициативные темы - (2,7).
5. выполнения письменных работ в виде теста - (5, итоговый тест).

Занятия, проводимые в интерактивных формах, с использованием интерактивных технологий составляют не менее 30 % аудиторных занятий.

В целях реализации индивидуального подхода к обучению студентов, осуществляющих учебный процесс по собственной траектории в рамках индивидуального рабочего плана, изучение данной дисциплины базируется на следующих возможностях: обеспечение внеаудиторной работы со студентами в том числе в электронной образовательной среде с использованием соответствующего программного оборудования, дистанционных форм обучения, возможностей интернет-ресурсов, индивидуальных консультаций и т.д.

## **6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов.**

### **Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины.**

#### **6.1. План самостоятельной работы студентов очной формы обучения**

№ нед.	Тема	Вид самостоятельной работы	Задание	Рекомендуемая литература	Количество часов
1-4	Тема 1. Природа и сущность деловой этики	Работа с учебной литературой, вопросы для собеседования, реферат, вопросы и задания к зачету. Подготовиться к контрольной работе.	Подготовить ответы на вопросы практического занятия. Провести контрольную работу по теме: «Природа и сущность деловой этики»	а)1-3; б) 1-3; в); г).	4
5-6	Тема 2. Этика деятельности руководителя	Работа с учебной литературой, вопросы для собеседования, реферат, вопросы и задания к зачету. Подготовиться к эссе по теме семинара.	Подготовить ответы на вопросы практического занятия. Провести эссе по теме.	а)1-3; б) 1-3; в); г).	4
7-8	Тема 3. Деловое	Работа с учебной	Подготовить	а)1-3; б) 1-3; в);	6

	общение и управление им	литературой, вопросы для собеседования, реферат, вопросы и задания к зачету Подготовиться к контрольной работе.	ответы на вопросы практического занятия. Провести контрольную работу по теме: «Деловое общение и управление им»	г).	
9-10	Тема 4. Вербальные коммуникации	Работа с учебной литературой, вопросы для собеседования, реферат, вопросы и задания к зачету Подготовиться к контрольной работе.	Подготовить ответы на вопросы практического занятия. Провести контрольную работу по теме: «Вербальные коммуникации»	а)1-3; б) 1-3; в); г).	6
11-12	Тема 5. Невербальные коммуникации	Работа с учебной литературой, вопросы для собеседования, реферат, вопросы и задания к зачету. Подготовиться к тесту по теме семинара.	Подготовить ответы на вопросы практического занятия. Провести тест.	а)1-3; б) 1-3; в); г).	5
13-14	Тема 6. Этика деловой переписки и телефонных переговоров	Работа с учебной литературой, вопросы для собеседования, реферат, вопросы и задания к зачету.	Подготовить ответы на вопросы практического занятия.	а)1-3; б) 1-3; в); г).	5
15-16	Тема 7. Деловая беседа	Работа с учебной литературой, вопросы для собеседования, реферат, вопросы и задания к зачету. Подготовиться к эссе по теме семинара.	Подготовить ответы на вопросы практического занятия. Провести эссе по теме.	а)1-3; б) 1-3; в); г).	4
17	Тема 8. Деловые переговоры и служебные совещания	Работа с учебной литературой, вопросы для собеседования, реферат, вопросы и задания к зачету. Подготовиться к итоговому тесту.	Подготовить ответы на вопросы практического занятия. Провести итоговый тест.	а)1-3; б) 1-3; в); г).	4

## **6.2. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов**

**Подготовка к аудиторным занятиям** заключается в подготовке студентами к выступлениям на практических занятиях, а также деловым играм, кейсам.

**Выступление на семинаре** - студент освещает один из вопросов по плану семинара, заданного на предыдущем занятии и подготовленного на основании указанной преподавателем и найденной самостоятельно литературы.

**Под рефератом** подразумевается творческая исследовательская работа, основанная, прежде всего, на изучении значительного количества научной и иной литературы по теме исследования в размере 10-15 страниц. Другие методы исследования могут, конечно, применяться (и это поощряется), но достаточным является работа с литературными источниками и собственные размышления, связанные с темой. Прочитав определенное количество книг, брошюр и статей, сделав выписки и конспекты, составив план реферата, студент пишет реферат, включающий: титульный лист, план, текст реферата, библиографический список.

Текст реферата должен быть написан разборчиво, а при возможности напечатан. Для выступления по реферату студенту отводится до 10 минут на семинарах. При выступлении предпочтительнее, чтобы он не читал текст, а говорил свободно, лишь заглядывая в написанную работу. Реферат обсуждается участниками семинара и оценивается преподавателем. Если озвучивание реферата невозможно (нет времени, у студента болит горло или имеется иная серьезная причина) он сдается для оценки преподавателю.

**Реферативный обзор журнала** отличается от реферата только своим источником, он выполняется на основе тщательного изучения статей одного журнала

**Под докладом** подразумевается итог самостоятельной исследовательской работы студента. Чтобы его подготовить, необходимо не только познакомиться с определенной научной литературой, но и выдвинуть свою гипотезу, провести сбор эмпирического материала, используя самостоятельные наблюдения, применяя устные опросы, анкеты, тесты, изучить необходимые документы и т.д. проверить гипотезу; прийти к обоснованным выводам, доказать правильность собственного решения проблемы и оформить полученные результаты в виде письменной работы. Остальные требования к докладу такие же, как и к реферату.

Оценка за реферат, доклад и т.п. учитывает не только содержание выполненной работы, но и качество устного выступления: умение говорить публично, заинтересовать слушателей, владение речью, ясность, образность, живость речи и т.д.

**Контрольная работа** не только помогает выявить, как студенты усвоили пройденный на семинарах учебный материал, но и как бы уравнивает самостоятельную деятельность студента. При рейтинговой системе студент сам выбирает содержание самостоятельной деятельности. Поэтому он может увлечься наиболее интересующими его вопросами и темами в ущерб остальной части изучаемого курса. При этом, набрав необходимое число баллов, но не освоив курс в целом, он мог бы получить большое количество баллов, которые повлияют на высокую оценку экзамена. Чтобы не допустить таких крайностей, в рейтинговой системе предусмотрены минусовые оценки за неподготовленность к семинару, за неудачное выполнение контрольной работы.

**Выполнение дополнительных заданий** преподавателя – это довольно серьезная работа, связанная со значительной затратой времени. Например, это может быть подготовка графиков, схем, наглядных пособий, слайдов к лекции. Другим видом работ является решение социальных задач повышенной сложности, предлагаемых преподавателем.

**Выступление на научной конференции.** Студент тщательно подготавливается к ответственному выступлению. Учитывая необходимость, говорить перед большой аудиторией, он готовит наглядные пособия – настенные таблицы и схемы, а возможно, и раздаточный материал. Поэтому он заслуженно получает за выполненную работу высокую оценку.

**Эссе** – письменная работа, объемом, как правило, 1 - 3 стр., в которой студент должен представить свою точку зрения на решение какой-либо проблемы. Формулирование проблемы или круга проблем является компетенцией преподавателя.



### 6.3. Материалы для проведения текущего и промежуточного контроля знаний студентов

#### Контроль освоения компетенций

№ п\п	Вид контроля	Контролируемые темы (разделы)	Компетенции, компоненты которых контролируются
1	Посещение лекционных и семинарских занятий	Все темы, приведенные в п. 6.1	ОК-6, ПК-3
2	Выступление на семинаре, собеседование	Все темы, приведенные в п. 6.1	ОК-6, ПК-3
3	Дополнения к выступлениям по плану семинара	Все темы, приведенные в п. 6.1	ОК-6, ПК-3
4	Вопросы к выступающему по плану семинара	Все темы, приведенные в п. 6.1	ОК-6, ПК-3
5	Собеседование	Все темы, приведенные в п. 6.1	ОК-6, ПК-3
6	Контрольная работа	Темы № 1,3,4	ОК-6, ПК-3
7	Эссе по заданной теме	Темы № 2,7	ОК-6, ПК-3
8	Рефераты	Все темы, приведенные в п. 6.1	ОК-6, ПК-3
9	Тесты	Тема 5, итоговый тест	ОК-6, ПК-3

#### Примерные темы контрольных работ и рефератов:

1. Роль общения в жизни человека.
2. Общение и деловое общение: сравнительная характеристика.
3. Межгрупповое и межличностное общение.
4. Этапы делового общения.
5. Коммуникативная компетентность и пути её достижения.
6. Барьеры и ошибки общения.
7. Виды и техники слушания.
8. Вербальное общение.
9. Речевой этикет.
10. Правила рефлексивного слушания.
11. Как донести информацию бес потерь.
12. Правила говорящего и слушающего.
13. Значение невербального общения в процессе деловых переговоров.
14. Жесты, позы, как показатели внутреннего состояния собеседника.
15. Основные подсистемы невербального общения.
16. Национальные особенности невербального общения.
17. Рукопожатия.
18. Правила подготовки и проведения деловой беседы.
19. Деловая беседа в неблагоприятной психологической обстановке.
20. Деловая беседа с иностранными партнерами.
21. Правила ведения деловых переговоров.
22. Национальные особенности ведения переговоров.
23. Правила подготовки и проведения делового совещания.
24. Порядок ведения протокола совещания.
25. Внешний вид деловой женщины.
26. Внешний вид делового мужчины.
27. Макияж, парфюмерия, аксессуары делового человека.
28. Характер человека и его манера одеваться.
29. Язык красок в деловой одежде.

30. Правила выхода из кризисных ситуаций.
31. Взаимоотношения типа «начальник-секретарь».
32. Поведение в приемной и в кабинете начальника.
33. Правила восприятия критики.
34. Правила подготовки и проведения делового совещания.
35. Порядок ведения протокола совещания.
36. Правила ведения деловых телефонных переговоров.
37. Дипломатические приемы.
38. Приемы, презентации, банкеты.
39. Визитная карточка.
40. Основные правила поведения в сети Интернет.
41. Подарки в официальной среде.
42. Этикет знакомства.
43. Этикет приветствия.
44. Правила деловой переписки.
45. Понятие этики в бизнесе.
46. Корпоративная этика и этическая ответственность.
47. Этические нормы и стандарты.
48. Особенности российского стиля делового поведения.
49. Психологическая устойчивость работника как основа нормальной обстановки в организации.
50. Психологические свойства личности.
51. Социальные характеристики личности. Типы поведения личности в организации.
52. Формы и приемы делового общения.
53. Причины, мешающие деловому общению.
54. Роль речевого этикета в деловом общении.
55. Невербальные средства коммуникации.
56. Методы ведения переговоров.
57. Этапы ведения деловых переговоров.
58. Понятие деловой беседы. Функции деловой беседы.
59. Психологическая культура в деловом общении.
60. Ведение коммерческих переговоров.
61. Ведение делового совещания.
62. Искусство создания хорошего впечатления о себе.
63. Подготовка к публичному выступлению.
64. Деловые приемы. Деловой протокол.
65. Правила вербального этикета.
66. Разрядка отрицательных эмоций и техника самоуспокоения.
67. Подготовка к деловой беседе.
68. Этапы принятия решений.
69. Создания хорошего впечатления о себе.
70. Ведение деловой беседы.
71. Выслушивание собеседника как психологический прием.
72. Умозаключения и их использование в деловой разговорной практике.
73. Создание благоприятного психологического климата в ходе делового разговора.
74. Способы опровержения доводов оппонента.
75. Психологическая культура делового разговора.
76. Телефонный этикет.
77. Поведение с собеседниками различных психологических типов.
78. Деловое общение в рабочей группе.
79. Психологическая культура в деловом общении.
80. Классификация служебных документов.
81. Деловое письмо; типы деловой корреспонденции.
82. Значение публичного выступления в карьере делового человека.

83. Организация проведения публичного выступления.
84. Прием посетителей и общение с ними.
85. Приемы защиты от некорректных собеседников.
86. Понятие карьеры делового человека.
87. Личностные качества делового человека.
88. Профессиональные качества делового человека.
89. Роль здоровья, работоспособности в карьере делового человека.
90. Стиль деловой одежды.
91. Этика приема на работу.
92. Этика приема посетителей.
93. Деловые подарки.
94. Этика взаимодействия продавца с покупателем.
95. Искусство создания хорошего впечатления о компании, фирме.
96. Национальные особенности невербального общения.
97. Организация и ведение дискуссий.
98. Поведение в конфликтных ситуациях.
99. Национальные стили ведения переговоров.
100. Риторический инструментарий деловой речи.
101. Порядок проведения переговорного процесса.
102. Речевой этикет.
103. Стиль деловой одежды.
104. Правила ведения делового телефонного разговора, когда звоните Вы.

#### **Тематика эссе:**

1. Роль деловой этики в жизнедеятельности современного человека: практика, проблемы и стандарты.
2. Функции делового этикета в коммуникациях современной организации: практика, проблемы и стандарты.
3. Функции делового этикета в коммуникациях современного человека: практика, проблемы и стандарты.
4. Репутация делового человека как проблема деловой этики: практика, проблемы и стандарты.
5. Корпоративный имидж организации как проблема деловой этики: практика, проблемы и стандарты.
6. Деловая этика и этикет: практика, проблемы и стандарты внешнего вида сотрудников современных компаний.
7. Деловая этика и этикет: практика, проблемы и стандарты речевой культуры современного делового человека.
8. Деловая этика и этикет устных речевых коммуникаций во внутрикорпоративном пространстве: практика, правила и роль в жизнедеятельности организации
9. Деловая этика и этикет приветствия, представления, знакомства и прощания: практика, правила и роль в деловых коммуникациях современного человека и организаций.
10. Деловая этика и этикет письменных коммуникаций: практика, правила и роль в деловых коммуникациях современного человека и организаций.

#### **Примерные тестовые и практические задания:**

- 1. С какой целью используются супружеские визитные карточки:**
  - а) карточки применяются, когда супруги работают в одной организации, и используются на официальных визитах
  - б) карточки прикладывают к свадебным и другим подаркам, которые преподносят от имени мужа и жены, оставляют при совместных неофициальных визитах
  - в) карточки используются в основном министерскими работниками при заграничных поездках

**2. Каковы правила вручения визитных карточек при приветствии японских деловых партнеров:**

- а) необходимо принять карточку двумя руками, внимательно прочитать, затем убрать в визитницу
- б) необходимо взять карточку правой рукой, чтобы не оскорбить партнера
- в) необходимо взять карточку любой рукой, после чего следует слегка поклониться

**3. Что необходимо предпринять с визитной карточкой, оставляемой при отсутствии адресата в офисе или дома:**

- а) загнуть правый угол или сторону визитной карточки
- б) загнуть левый угол или сторону визитной карточки
- в) написать на обратной стороне, в какой время был осуществлен визит

**4. Кто кого должен приветствовать первым:**

- а) мужчина – женщину
- б) женщина – мужчину
- в) старший по возрасту – младшего

**5.** Кто из философов говорил: «Когда человек совершает тот или другой нравственный поступок, то он этим еще не добродетелен; он добродетелен лишь в том случае, если этот способ поведения является постоянной чертой его характера».

- а) Гегель
- б) И. Кант
- в) Платон

**6.** Чьи это слова: «Жесты подобны языку тела, который понимают даже дикари и варвары»:

- а) Аристотеля
- б) Ч. Дарвина
- в) Цицерона

**7.** Назовите основные нравственные заповеди, имеющие общечеловеческое значение. Сформулируйте «золотое правило» нравственности.

**8.** Какой стиль руководства сочетает в себе ситуативное планирование, ориентацию на задачу и на людей?

- а) авторитарный
- б) демократический
- в) либеральный

**9.** Диагностируйте следующий конфликт (определите объект, предмет конфликта, его разновидность, оппонентов, их ранги, уровень развития, стратегии и тактики поведения участников конфликта, предложите модели разрешения):

«Инженер обратился к непосредственному начальнику с заявлением разрешить ему уйти в отпуск на 2 недели раньше, чем положено по графику: на работе дел немного, а дома – ремонт. Начальник не подписал заявление, сказав: «Пойдете по графику». Подчиненный обратился к директору и тот подписал заявление. Когда инженер вернулся из отпуска, начальник, придравшись к чему-то, лишил его премии. Инженер подал заявление в конфликтную комиссию, оспаривая наказание».

**10.** Согласно правилам современного этикета, молодой человек первым здоровается с женщинами и со старшими по возрасту и по положению.

Если предполагается рукопожатие, кому принадлежит инициатива?

**11.** Согласно правилам этикета, мужчина, идя по лестнице с дамой, должен всегда находиться на 1-2 ступени ниже ее (поднимаясь по лестнице – он идет позади нее, спускаясь – он идет впереди нее).

Распространяется ли это правило на мужчину-начальника и его спутницу- секретаря в служебной обстановке?

**12.** На какое место в автомобиле Вы посадите своего гостя – делового партнера? Какое место считается наиболее почетным?

а) переднее сиденье, рядом с водителем

б) заднее слева сиденье (за водителем)

в) заднее справа по ходу автомобиля

Правильный ответ – в)

**13.** Телефонный звонок:

Алло, кто это? Мне нужен Андрей Иванович.

Здравствуйте, Андрея Ивановича сейчас нет. Что ему передать?

Ничего... (положили трубку)

Звонивший грубо нарушил правила общения по телефону. Назовите эти нарушения.

Исправьте ошибки (если они есть):

**14.** Опираясь на полученные знания, а также личный опыт пребывания в Китае (Корея, Японии), составьте памятку для собирающегося в страну из 5 (10) «нельзя», которая помогла бы ему в выстраивании деловых контактов.

### **Тестирование «Умеете ли вы слушать?»**

#### **Инструкция**

Перед Вами 16 вопросов на каждый из которых Вы должны ответить утверждением «да» или «нет». Следует помнить, что нет «правильных» или «неправильных» ответов, т.к. люди различны и каждый высказывает свое мнение. Главное, старайтесь отвечать честно, не пытайтесь произвести благоприятное впечатление, ответы должны соответствовать действительности. Свободно и искренно выражайте свое мнение. В этом случае Вы сможете лучше узнать себя.

#### **Вопросы**

1. Ждете ли Вы терпеливо, пока другой кончит говорить и даст Вам возможность высказаться?
2. Спешите ли Вы принять решение до того, как поймете сущность проблемы?
3. Слушаете ли Вы лишь то, что Вам нравится?
4. Мешают ли Вам слушать собеседника Ваши эмоции?
5. Отвлекаетесь ли Вы, когда собеседник излагает свои мысли?
6. Запоминаете ли Вы вместо основных моментов беседы какие-либо несущественные?
7. Мешают ли Вам слушать предубеждения?
8. Прекращаете ли Вы слушать собеседника, когда появляются трудности в его понимании?
9. Занимаете ли Вы негативную позицию к говорящему?
10. Всегда ли Вы слушаете собеседника?
11. Ставите ли Вы себя на место говорящего, чтобы понять, что заставило его говорить именно так?
12. Принимаете ли Вы во внимание тот факт, что у Вас с собеседником могут быть разные предметы обсуждения?
13. Допускаете ли, что у Вас и у Вашего собеседника может быть разное понимание смысла употребляемых слов?
14. Пытаетесь ли Вы выяснить тот факт, чем вызван спор: разными точками зрения, постановкой вопроса и т.п.?
15. Избегаете ли Вы взгляда собеседника в разговоре?

16. Возникает ли у Вас непреодолимое желание прервать собеседника и вставить свое слово за него или в пику ему, опередить его в выводах?

**Примерные вопросы к зачету:**

1. Сущность этики деловых отношений.
2. Основные принципы этики деловых отношений.
3. Закономерности межличностных отношений.
4. Этические проблемы деловых отношений.
5. Этика и социальная ответственность организаций.
6. Этические нормы в деятельности организаций.
7. Повышение этического уровня организации
8. Этические нормы организации и этика руководителя.
9. Управление этическими нормами межличностных отношений в коллективе.
10. Нормы этичного поведения руководителя.
11. Этика взаимоотношений с «трудным» руководителем.
12. Этика решения спорных вопросов, конфликтных ситуаций.
13. Правила конструктивной критики и принципы восприятия критики.
14. Общение как социально-психологическая категория.
15. Коммуникативная культура в деловом общении.
16. Виды делового общения. Управление деловым общением.
17. Основы деловой риторики.
18. Культура речи в деловом общении.
19. Этика использования средств выразительности деловой речи.
20. Культура дискуссии.
21. Особенности речевого поведения.
22. Основные требования к деловому разговору.
23. Речевой этикет.
24. Искусство делать комплименты.
25. Основы невербального общения.
26. Кинесические особенности невербального общения.
27. Визуальный контакт.
28. Проксемические особенности невербального общения.
29. Национальные особенности невербального общения.
30. Этические нормы телефонного разговора.
31. Культура делового письма.
32. Правила деловой переписки.
33. Характеристика манипуляций в общении.
34. Правила нейтрализации манипуляций.
35. Приемы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений.
36. Правила подготовки публичного выступления.
37. Понятие деловой беседы. Проведение деловой беседы.
38. Деловая беседа с иностранными партнерами.
39. Понятие, техника и тактика ведения переговоров.
40. Национальные особенности ведения переговоров.
41. Понятие, виды служебных совещаний.
42. Технология проведения делового совещания.

## 7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины «Основы деловой этики и социального взаимодействия»

### а) основная литература:

1. Борисов В.К. Этика деловых отношений [Электронный ресурс]: Учебник / В.К. Борисов, Е.М. Панина, М.И. Панов и др. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2015. 176 с. - <http://znanium.com/bookread2.php?book=502708>
2. Профессиональная этика и психология делового общения [Электронный ресурс]: Учебное пособие / Кошечкина И.П., Канке А.А. - М.:ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 304 с. - <http://znanium.com/bookread2.php?book=518222>
3. Сидоров П.И. Деловое общение [Электронный ресурс]: Учебник для вузов / П.И. Сидоров, М.Е. Путин и др.; Под ред. проф. П.И. Сидорова - 2-е изд., перераб. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. – 384 с. - <http://znanium.com/bookread2.php?book=405196>

### б) дополнительная литература:

1. Кибанов А.Я. Этика деловых отношений [Электронный ресурс]: Учебник / А.Я.Кибанов, Д.К.Захаров, В.Г.Коновалова; Под ред. А.Я. Кибанова. - 2-е изд., перераб. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. – 383 с. - <http://znanium.com/bookread2.php?book=405582>
2. Кошарная Г.Б. Этика деловых отношений [Электронный ресурс]: учебное пособие / Г. Б. Кошарная, В. П. Кошарный. - Пенза: Изд-во Пенз. гос. ун-та, 2009. - 152 с. (69 экз.).
3. Кузнецов И.Н. Деловое общение. Деловой этикет [Электронный ресурс]: Учебное пособие / И. Н. Кузнецов.- М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 431 с. - <http://znanium.com/bookread2.php?book=872590>

### в) периодическая литература:

журналы «Общественные науки и современность»; «Политические исследования»; «Россия и современный мир»; «Социальная защита»; «Социальная политика и социальное партнерство»; «Социальная политика и социология»; «Социально-политические исследования»; «Социологические исследования (Социс)»; «Социологический журнал»; «Социологический форум»; «Социология власти» и др.

### г) Интернет-ресурсы:

- 1 <http://elibrary.ru/> – Научная электронная библиотека.
2. <http://www.edu.ru/> – Российское образование: федеральный образовательный портал.
3. <http://www.gks.ru/>– Федеральная служба государственной статистики;
4. сайты центров изучения общественного мнения: <http://wciom.ru/>, <http://fom.ru/>, <http://www.levada.ru/>, <http://romir.ru/>, <http://vox-populi.ru/>
5. <http://www.isras.ru/> – Институт социологии Российской академии наук (ИС РАН)
6. <http://www.sociologos.ru/> - Портал российской прикладной социологии;
7. <http://esj.pnzgu.ru> Электронный научный журнал «Наука. Общество. Государство»
8. <http://www.cfin.ru> – Корпоративный менеджмент.
9. <http://www.HRM.ru> – Кадровый менеджмент.
10. <http://www.top-personal.ru> - Журнал “Управление персоналом
11. [www.totaljobs.com](http://www.totaljobs.com) – Информационный портал о трудовых ресурсах
12. <http://ecsocman.edu.ru> – Федеральный образовательный портал «Экономика, социология, управление».

## **8. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

1. Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, текущего контроля и промежуточной аттестации: аудитории ПГУ (мебель, доски и др.); возможности использования оборудования каф. СиУП: переносные проектор, экран, ноутбук.

2. Специальные помещения для групповых и индивидуальных консультаций (ауд. 9-414), для самостоятельной работы (ауд. 9-213 - оснащена компьютерной техникой с комплектом лицензионного программного обеспечения; возможностью подключения к сети Интернет, в том числе обеспечение доступа в ЭИОС (по индивидуальному паролю); к электронному каталогу ПГУ; к ЭБС по подписке ПГУ).

3. Электронный читальный зал библиотеки ПГУ (9-110); доступ к ЭБС (по договорам о подписке); к электронному каталогу ПГУ: <http://kleopatra.pnzgu.ru>; доступ к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам: проект «МАРС» - библиографическая база данных (электронная доставка документов; предоставление библиотечно-информационных ресурсов и сервисов проекта межбиблиотечного абонемент).

4. Обязательная и дополнительная литература в читальном и абонентском залах библиотеки ПГУ, на кафедре СиУП.

## **9. Особенности реализации дисциплины для лиц с ограниченными возможностями здоровья**

Обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Форма проведения текущей и промежуточной аттестации для студентов с ограниченными возможностями здоровья устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.) и позволяют оценить достижение ими запланированных в основной образовательной программе результатов обучения и уровень сформированности всех заявленных компетенций. На экзамен приглашается сопровождающий, который обеспечивает техническое сопровождение студенту. При необходимости студенту-инвалиду предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на зачете или экзамене.



Рабочая программа дисциплины «Основы деловой этики и социального взаимодействия» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 09.03.01 «Информатика и вычислительная техника», профиль «Вычислительные машины, комплексы, системы и сети».

Программу составила:

1. Доцент кафедры СиУП

Киселев Е.А.

(Ф.И.О., должность, подпись)

**Настоящая программа не может быть воспроизведена ни в какой форме без предварительного письменного разрешения кафедры-разработчика программы.**

Программа одобрена на заседании кафедры «Социология и управление персоналом»

Протокол № 3

от «15» 02 2016 года

Зав. кафедрой СиУП

Г.Б. Кошарная

(подпись, Ф.И.О.)

Программа согласована с заведующим  
выпускающей кафедрой ВТ

Протокол № 7

Пашенко Д.В.

(подпись, Ф.И.О.)

15.02.2016

Программа одобрена методической комиссией ФВТ

Протокол № 4

от «15» 02 2016 года

Председатель методической комиссии  
ФВТ

(подпись)

Кокков Н.Н.

(Ф.И.О.)

**Сведения о переутверждении программы на очередной учебный год и регистрации изменений**

Учебный год	Решение кафедры (№ протокола, дата, подпись зав. кафедрой)	Внесенные изменения	Номера листов		
			замененных	новых	аннулированных
2017/ 2018	прот. №12 от 30.08.17 <i>Короф</i>	Основная и дополнительная литература	15	15	—