

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Курганский государственный университет»  
(КГУ)  
Кафедра «Педагогика и методика обучения гуманитарным дисциплинам»



УТВЕРЖДАЮ:  
Ректор  
/ Н.В. Дубив/  
«октябрь» 2020 г.

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **Этика делового общения**

образовательной программы высшего образования –  
программы магистратуры

44.04.01 «Педагогическое образование»  
Направленность: **Менеджмент в образовании**  
Форма (формы) обучения: очная, заочная

Курган 2020

Рабочая программа дисциплины «Этика делового общения» составлена в соответствии с учебными планами по программе магистратуры «Педагогическое образование» («Менеджмент в образовании»),

утвержденными:

- для очной формы обучения 28.08.2020 г.
- для заочной формы обучения 28.08.2020 г.

Рабочая программа дисциплины одобрена на заседании кафедры «Педагогики и методики обучения гуманитарным дисциплинам»

«15» октября 2020 года, протокол № 2.

Рабочую программу составил  
Доцент, канд. пед. наук



Е.М. Захарова

Согласовано:

Заведующий кафедрой  
«Педагогики и МОГД»  
к.п.н., доцент



С.В. Еманова

Руководитель магистратуры  
Профессор, канд. пед. наук



Г.М. Федосимов

Специалист  
По учебно-методической работе



И.В. Тарасова

Начальник управления  
образовательной деятельности



С.А. Синицын

### ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Всего: 2 зачетных единицы трудоемкости, 72 академических часов)

#### Очная форма обучения

Вид учебной работы	На всю дисциплину	Семестр
		3
Аудиторные занятия (контактная работа с преподавателем), всего часов в том числе:	<b>20</b>	<b>20</b>
Лекции	6	6
Практические занятия	14	14
Аудиторные занятия в интерактивной форме, часов		
Самостоятельная работа, всего часов в том числе:	<b>52</b>	<b>52</b>
- Подготовка к зачету	18	18
- Другие виды самостоятельной работы (подготовка к практическим занятиям, к рубежным контролям, самостоятельное изучение тем (разделов) дисциплины)	34	34
Вид промежуточной аттестации	Зачет	Зачет
Общая трудоемкость дисциплины и трудоемкость по семестрам, часов	<b>72</b>	<b>72</b>

#### Заочная форма обучения

Вид учебной работы	На всю дисциплину	Семестр
		3
Аудиторные занятия (контактная работа с преподавателем), всего часов в том числе:	<b>12</b>	<b>12</b>
Лекции	4	4
Практические занятия	8	8
Аудиторные занятия в интерактивной форме, часов		
Самостоятельная работа, всего часов в том числе:	<b>60</b>	<b>60</b>
- Подготовка к зачету	18	18
- Контрольная работа	18	18
- Другие виды самостоятельной работы (подготовка к практическим занятиям, самостоятельное изучение тем (разделов) дисциплины)	24	24
Вид промежуточной аттестации	Зачет	Зачет
Общая трудоемкость дисциплины и трудоемкость по семестрам, часов	<b>72</b>	<b>72</b>



## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина «Этика делового общения» является дисциплиной обязательной части блока Б 1.

Освоение обучающимися дисциплины «Этика делового общения» опирается на знания, умения, навыки и компетенции, приобретенные в результате освоения предшествующих дисциплин: «Информационные технологии в профессиональной деятельности»; «Персональный менеджмент в образовании»; «Маркетинг в сфере образования», «Психология управления образованием».

### **Требования к входным знаниям, умениям, навыкам и компетенциям**

#### **Знать:**

- основные понятия педагогики, психологии, менеджмента в образовании,
- основы педагогической технологии;

#### **Уметь:**

- планировать учебно-воспитательную работу в образовательном учреждении, - использовать информационные технологии в профессиональной деятельности;
- работать с документацией;

#### **Владеть:**

- способами применения педагогических технологий.

Знания, умения, навыки, компетенции, полученные при освоении дисциплины «Этика делового общения», являются необходимыми для освоения дисциплин «Инновационные процессы в образовании»; «Управление качеством образования»; «Методология и методы научного исследования»; «Основы административного управления в образовательном учреждении»; «Развитие управленческой культуры».

## 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

### **Цели и задачи освоения дисциплины**

**Целью освоения дисциплины** «Этика делового общения» является освоение обучающимися этических основ и сфер делового педагогического общения с деловыми и официальными лицами и общественными партнерами в рамках делового протокола, этических норм, требований этикета, сложившихся на основе исторической практики и отчасти закрепленных в нормативных документах и международных конвенциях.

### **Задачами освоения дисциплины являются:**

- изучение основ профессиональной коммуникации: этических основ делового общения и формирования современной деловой культуры; деловой этики в области педагогического общения;
- изучение психолого-педагогических основ теории общения: функций, уровней педагогического общения; выявление манипуляций в общении
- знакомство с речевой этикой ;
- освоение психологии делового общения, тактических приемов на переговорах и техники аргументации, предотвращения конфликтных ситуаций;
- анализ этикета составления ведения деловой корреспонденции (включая и международную);
- рассмотрение особенностей этики деловых телефонных переговоров;
- теоретическое и практическое освоение методики организации и проведения деловых бесед, переговоров, деловых совещаний, пресс-конференций и использования современных средств коммуникации;
- сравнение национальных особенностей делового общения;
- выявление особенностей этикета деловой женщины.

Изучение дисциплины направлено на формирование следующих **компетенций:**



УК-1 - Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий

УК-5 - Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия

УК – 6 - Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки

ОПК – 4 - Способен создавать и реализовывать условия и принципы духовно-нравственного воспитания обучающихся на основе базовых национальных ценностей

ОПК – 7 - Способен планировать и организовывать взаимодействия участников образовательных отношений

ОПК – 8 - Способен проектировать педагогическую деятельность на основе специальных научных знаний и результатов исследований

ПК – 1 - Способен формировать образовательную среду и использовать профессиональные знания и умения в реализации задач инновационной образовательной политики.

### ***Образовательные результаты освоения дисциплины, соответствующие формируемым компетенциям***

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

**- Знать:**

- особенности общения в разных культурах (УК-5),
- условия и принципы духовно-нравственного воспитания обучающихся (ОПК-4),
- базовые национальные ценности (ОПК-4),
- формы организации взаимодействия участников образовательных отношений (ОПК-7),
- основы проектирования педагогической деятельности (ОПК-8),
- основные направления инновационной образовательной политики (ПК-1).

**- Уметь:**

- осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода (УК-1)
- вырабатывать стратегию действий (УК-1),
- учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия (УК-5),
- распределять приоритеты собственной деятельности на основе самооценки (УК-6),
- проектировать педагогическую деятельность на основе специальных научных знаний и результатов исследований (ОПК-8),
- решать задачи инновационной образовательной политики (ПК-1).
- формировать образовательную среду, способствующую реализации задач инновационной образовательной политики (ПК-1).

**- Владеть:**

- способами совершенствования собственной деятельности на основе самооценки (УК-6),
- способами создания условий для духовно-нравственного воспитания обучающихся (ОПК-4),
- методами и формами планирования и организации взаимодействия участников образовательных отношений (ОПК-7).

## **4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **4.1. Учебно-тематический план**

#### **Очная форма обучения**

Рубеж	Номер раздела, темы	Наименование раздела, темы	Количество часов контактной работы с преподавателем		
			Лекции	Практич. занятия	Лабораторные работы

Рубеж 1	1	Психолого-педагогические основы теории общения.	6	2	-
		Рубежный контроль № 1	-	1	-
Рубеж 2	2	ОСНОВЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ.	-	4	-
	3	ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ В ОТНОШЕНИЯХ РУКОВОДИТЕЛЯ И ПОДЧИНЕННЫХ	-	2	-
	4	Этикет составления корреспонденции и ведения телефонных переговоров.	-	2	-
	5	Национальные особенности делового общения.	-	2	-
		Рубежный контроль № 2	-	1	-
<b>Всего:</b>			<b>6</b>	<b>14</b>	<b>-</b>

#### Заочная форма обучения

Номер раздела, темы	Наименование раздела, темы	Количество часов контактной работы с преподавателем		
		Лекции	Практич. занятия	Лабораторные работы
1	Психолого-педагогические основы теории общения.	4	-	-
2	ОСНОВЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ.	-	2	-
3	ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ В ОТНОШЕНИЯХ РУКОВОДИТЕЛЯ И ПОДЧИНЕННЫХ	-	2	-
4	Этикет составления корреспонденции и ведения телефонных переговоров	-	2	-
5	Национальные особенности делового общения.	-	2	-
<b>Всего:</b>		<b>4</b>	<b>8</b>	<b>-</b>

#### 4.2. Содержание лекционных занятий

##### Раздел 1. Психолого-педагогические основы теории общения.

Введение в этику делового общения. Понятия: «общение» «педагогическое общение», «деловое общение». Виды общения. Понятия «этика», «этикет». Виды этикета. Основы делового общения. Общая характеристика делового общения: понятие, виды, формы, правила, принципы. Стили профессионально-педагогического общения. Уровни профессионально-педагогического общения: примитивный, манипулятивный, стандартизированный, конвенциональный, игровой, деловой, духовный. Манипуляции в общении. Основные типы манипуляторов. Транзакционный анализ общения. (2 часа)

Функции педагогического общения: «открытие субъекта на общение»; «соучастие с субъектом в общении»; «возвышение субъекта в общении» (4 часа – очная форма, 2 часа – заочная форма).

#### 4.3. Практические занятия



Номер раздела, темы	Наименование раздела, темы	Наименование практического занятия	Норматив времени, час.	
			Очная форма обучения	Заочная форма обучения
1	Психолого-педагогические основы теории общения	<b>Основы речевой этики.</b> Культура речи. Виды речи. Законы публичной речи. Функции речевого поведения: самопрезентационная, мотивационная, психотерапевтическая. Коммуникативные особенности речевого поведения: импровизационность, диалогизм, экспрессивность.	2	-
		РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ №1	1	-
2	ОСНОВЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ	<b>ПОДГОТОВКА И ПРОВЕДЕНИЕ ДЕЛОВЫХ ВСТРЕЧ.</b> Общая характеристика деловых встреч (беседы и переговоры). Характеристика этапов деловой беседы. Правила подготовки и проведения деловой беседы. Искусство переговоров. Требования к участникам переговоров. Создание благоприятного психологического климата во время переговоров. Этапы ведения переговоров. Стили ведения переговоров. Медиация – как форма разрешения конфликтов: ТЕСТ НА ОПРЕДЕЛЕНИЕ УРОВНЯ РАЗВИТИЯ УМЕНИЯ СЛУШАТЬ СОБЕСЕДНИКА. ТЕСТ «ПРИЯТНО ЛИ С ВАМИ ОБЩАТЬСЯ?» ТЕСТ «ХОРОШО ЛИ ВЫ ВЛАДЕЕТЕ КОМПОНЕНТАМИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ?» УПРАЖНЕНИЯ.	4	2
3	Этика делового общения в отношениях руководителя и подчиненных	<b>Особенности этикета руководителя по отношению к подчиненным.</b> Правила отдачи распоряжений. Особенности этикета подчиненных по отношению к руководителю. Десять «золотых правил» организации рабочего дня. 12 принципов ведения дел в России. ТЕСТ «МОЖЕТЕ ЛИ ВЫ БЫТЬ РУКОВОДИТЕЛЕМ?» ТЕСТ «КАК К ВАМ ОТНОСЯТСЯ ЛЮДИ?»	1	1
		<b>Конфликты в деловом общении.</b> Понятие конфликта. Стороны конфликта: субъект, объект, участники. Типология конфликтов. Основные стадии развития конфликта: предконфликтная стадия, собственно конфликт, разрешение конфликта, послеконфликтная стадия. Основные способы разрешения конфликтов в деловом общении. Стратегии поведения в конфликте (по К. Томасу). Тест «Стратегии поведения в конфликте К. Томаса»	1	1



4	Этикет составления корреспонденции и ведения телефонных переговоров.	Этикет составления корреспонденции и ведения телефонных переговоров. Правила оформления корреспонденции. Практические задания на составление деловой корреспонденции. Правила ведения телефонных переговоров. Образцы бланков для секретаря, для подготовки телефонного звонка, для ведения разговора. Упражнения. Тест «Коммуникативный контроль».	2	2
5	Национальные особенности и делового общения.	Национальные особенности делового общения. Национальное и межнациональное общение. Особенности делового общения в разных странах: Россия, Германия, Италия, Франция, США.	2	2
		Рубежный контроль №2	1	-
<b>Всего:</b>			<b>14</b>	<b>8</b>

#### 4.4. Контрольная работа (для обучающихся заочной формы обучения)

**Цель:** углубленное изучение тем курса «Этика делового общения»; развитие навыков самообразования.

##### Требования к контрольной работе

1. При изучении курса необходимо выполнить контрольную работу на предложенные темы.
2. Работа оценивается от 5 до 20 баллов.
3. Содержание контрольной должно раскрывать ее тему в полной мере и в соответствии с разработанным планом.
4. План должен иметь не менее 3 основных разделов: введение, основная часть, заключение. Во «Введении» необходимо обозначить: актуальность проблемы, цель и задачи контрольной работы. В «Основной части» раскрывается содержание темы. В «Заключении» делаются выводы о проведенной работе, о достижении цели и решении задач.
5. Контрольная работа оформляется на листах формата А 4, в печатном виде, объем: 8-15 страниц. Текст печатается 14 кеглем, с 1.5 интервалом.
6. Материалы контрольной работы можно использовать в ходе семинарских занятий.

##### Примерный перечень тем контрольных работ

1. Создание благоприятного психологического климата в коллективе.
2. Создание ситуации успеха для субъекта общения.
3. Преодоление барьеров в общении между людьми.
4. Уровни профессионально-педагогического общения.
5. Манипуляции в общении.
6. Транзакционный анализ общения.
7. Особенности публичной речи.
8. Функции речевого поведения.
9. Правила делового общения.
10. Этика делового общения в отношениях руководителя и подчиненных.
11. Конфликты в деловом общении.
12. Этикет составления деловой корреспонденции.
13. Этикет ведения телефонных переговоров.



14. Организация и проведение деловой беседы.
15. Особенности делового общения в России.
16. Особенности делового общения в Германии.
17. Особенности делового общения в Италии.
18. Особенности делового общения во Франции.
19. Особенности делового общения в США.
20. Этикет деловой женщины.

## **5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ «ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»**

Дисциплина «Этика делового общения» позволяет освоить: психолого-педагогические основы теории общения; уровни профессионально-педагогического общения; основы речевой этики; этику делового общения в отношениях руководителя и подчиненных; способы разрешения конфликтов в деловом общении; этикет составления корреспонденции и ведения телефонных переговоров; методику подготовки и проведения деловых встреч; познакомиться с национальными особенностями делового общения; определить этикет деловой женщины.

Знания, умения, навыки, компетенции, полученные при освоении дисциплины «Этика делового общения» являются необходимыми для освоения последующих дисциплин: «Основы административного управления в образовательном учреждении»; «Управление качеством образования»; «Развитие управленческой культуры».

Целью освоения дисциплины «Этика делового общения» является освоение этических основ и сфер делового педагогического общения с деловыми и официальными лицами и общественными партнерами в рамках делового протокола, этических норм, требований этикета, сложившихся на основе исторической практики и отчасти закрепленных в нормативных документах и международных конвенциях.

Задачами освоения дисциплины являются:

- изучение основ профессиональной коммуникации: этических основ делового общения и формирования современной деловой культуры; деловой этики в области педагогического общения;
- изучение психолого-педагогических основ теории общения: функций, уровней педагогического общения; выявление манипуляций в общении
- знакомство с речевой этикой ;
- освоение психологии делового общения, тактических приемов на переговорах и техники аргументации, предотвращения конфликтных ситуаций;
- анализ этикета составления ведения деловой корреспонденции (включая и международную);
- рассмотрение особенностей этики деловых телефонных переговоров;
- теоретическое и практическое освоение методики организации и проведения деловых бесед, переговоров, деловых совещаний, пресс-конференций и использования современных средств коммуникации;
- сравнение национальных особенностей делового общения;
- выявление особенностей этикета деловой женщины.

Лекция: способствует восприятию, осмыслению обобщению, систематизации новых знаний. Участие в лекциях предполагает внимательное прослушивание с выделением и записью ключевых идей. Лекции сопровождаются мультимедиа слайдами. Преподавателем организуются лекции-визуализации, проблемные лекции, лекции с элементами дискуссии и др.

Практическое занятие: способствует формированию практических умений и навыков делового общения. Практические занятия включают рассмотрение теоретических вопросов, дискуссии по проблемным аспектам материала. Планы практических занятий приведены для магистрантов очной формы обучения. Для магистрантов заочной формы обучения количество заданий



сокращается в соответствии с количеством часов на аудиторные занятия по учебному плану при сохранении всех рассматриваемых тем.

Доклады на семинарском занятии: способствуют углубленному изучению материала и развитию навыков самостоятельной работы и публичного выступления.

Психологическое тестирование по изучаемым вопросам: помогает выявить уровень сформированности качеств личности, имеющих значение в деловом общении.

Для текущего контроля успеваемости по очной форме обучения преподавателем используется балльно-рейтинговая система контроля и оценки академической активности. Рекомендуется участвовать во всех формах обсуждения и взаимодействия как на лекциях, так и на практических занятиях в целях лучшего понимания информации и получения высокой оценки по результатам освоения дисциплины.

Выполнение самостоятельной работы подразумевает самостоятельное изучение разделов дисциплины, подготовку к практическим занятиям, к рубежным контролям (для обучающихся очной формы обучения), выполнение контрольной работы (для обучающихся заочной формы обучения), подготовку к зачету.

### Рекомендуемый режим самостоятельной работы

Наименование вида самостоятельной работы	Рекомендуемая трудоемкость, акад. час.	
	Очная форма обучения	Заочная форма обучения
<b>Самостоятельное углубленное изучение тем лекционного курса:</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
Транзакционный анализ общения	1	1
Коммуникативные особенности речевого поведения	1	1
<b>Самостоятельное изучение тем дисциплины, не вошедших в лекционный курс:</b>	<b>8</b>	<b>14</b>
Основы речевой этики	-	1
Основы делового общения	1	2
Этика делового общения в отношениях руководителя и подчиненных	1	2
Конфликты в деловом общении	1	2
Этикет составления корреспонденции и ведения телефонных переговоров	1	1
Подготовка и проведение деловых встреч	1	2
Национальные особенности делового общения	1	2
Столовый этикет и его роль в деловом общении	1	1
Этикет деловой женщины	1	1
<b>Подготовка к практическим занятиям</b>	<b>12</b>	<b>4</b>
<b>Выполнение реферата</b>	<b>4</b>	<b>-</b>
<b>Выполнение презентации</b>	<b>4</b>	<b>4</b>
<b>Подготовка к рубежному контролю (по 2 часа на каждый рубеж)</b>	<b>4</b>	<b>-</b>



<b>Выполнение контрольной работы</b>	-	18
<b>Подготовка к зачету</b>	18	18
<b>Всего:</b>	<b>52</b>	<b>60</b>

## 6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

### 6.1. Перечень оценочных средств

1. Балльно-рейтинговая система контроля и оценки академической активности обучающихся в КГУ (для очной формы обучения).
2. Банк тестовых заданий к рубежным контролям № 1,2 (для очной формы обучения).
3. Банк заданий для рефератов.
4. Контрольные работы (для заочной формы обучения).
5. Перечень вопросов к зачету.

### 6.2. Система балльно-рейтинговой оценки работы обучающихся по дисциплине Очная форма обучения

№	Наименование	Распределение баллов				
		Вид УР:	Посещение лекций	Работа на практическом занятии	Рубежный контроль № 1,2	Зачет
1	Распределение баллов по видам учебной работы, сроки сдачи учебной работы (доводятся до сведения обучающихся на первом учебном занятии)	Балльная оценка:	Посещение лекции – 4 балла	- за посещение – 3 балла (всего 7 занятий) - за доклад - до 6 баллов - за реферат – до 7 баллов - за презентацию – до 6 баллов	До 9 баллов за каждый рубеж (всего 2 рубежа)	До 30 баллов
		Примечания:	Всего: 3 лекций Максимум: 12 баллов	Всего 7 занятий - за посещение: 21 баллов - за другие виды работ – до 19 баллов Максимум: 40 балла	На 2-м, 7-м практическом занятии Максимум: 18 баллов	-
		Критерий пересчёта баллов в традиционную оценку по итогам работы в семестре и зачета.	6 1 балл и более – «зачтено»; 60 баллов и менее – «не зачтено».			
3	Критерии допуска к промежуточной аттестации, возможность получения бонусных баллов	<p>Для допуска к промежуточной аттестации (зачет) магистрант должен набрать по итогам текущего и рубежного контроля не менее 50 баллов и должен выполнить все практические работы и контрольную работу (для заочной формы обучения).</p> <p>Для получения Зачета автоматически магистранту необходимо набрать в ходе текущей и рубежных аттестаций в семестре не менее 61 балла.</p> <p>По согласованию с преподавателем магистранту могут быть добавлены дополнительные (бонусные) баллы за активность на занятиях, активное участие в научной и методической работе,</p>				

		презентацию собственного опыта, оригинальность принятых решений в ходе выполнения практических работ и выставлена оценка за зачет «зачтено».
4	Формы и виды учебной работы для неуспевающих (восстановившихся на курсе обучения) обучающихся для получения недостающих баллов в конце семестра	<p>В случае, если к промежуточной аттестации набрана сумма менее 50 баллов, магистранту необходимо набрать недостающее количество баллов за счёт выполнения дополнительных заданий до проведения зачета. При этом необходимо проработать материал всех пропущенных занятий.</p> <p>Формы дополнительных заданий (назначаются преподавателем):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выполнение заданий по пропущенным практическим занятиям (до 5 баллов);</li> <li>- выполнение рефератов (до 7 баллов);</li> <li>- выполнение презентаций (до 6 баллов).</li> </ul> <p>Ликвидация академических задолженностей, возникших из-за разности в учебных планах при переводе или восстановлении, проводится путём выполнения дополнительных заданий, форма и объём которых определяется преподавателем.</p>

### 6.3. Процедура оценивания результатов освоения дисциплины

Рубежные контроли проводятся в форме письменного тестирования.

Перед проведением каждого рубежного контроля преподаватель прорабатывает с обучающимися основной материал соответствующих разделов дисциплины в форме краткой лекции-дискуссии.

На каждое тестирование при рубежном контроле обучающемуся отводится время не менее 40 минут.

Преподаватель оценивает в баллах результаты тестирования каждого обучающегося по количеству правильных ответов и заносит в ведомость учета текущей успеваемости.

Зачет обучающиеся сдают по вопросам. Количество баллов по результатам зачета соответствует количеству правильных ответов обучающегося на вопросы. Время, отводимое обучающемуся на подготовку, составляет 1 астрономический час.

Результаты текущего контроля успеваемости и зачета заносятся преподавателем в экзаменационную ведомость, которая сдается в организационный отдел института в день зачета, а также выставляются в зачетную книжку обучающегося.

### 6.4. Примеры оценочных средств для рубежных контролей и зачета

#### Рубежный контроль № 1

#### Вопросы для контрольного тестирования

1. Для какого стиля педагогического руководства характерно подавление своих воспитанников категоричными суждениями:
  - а) авторитарного;
  - б) демократического;
  - в) либерального.
2. Какое утверждение соответствует демократичному стилю руководства:
  - а) задача ребенка подчиняться, а не подвергать сомнению сложившиеся порядки;
  - б) тактичное и корректное решение с учащимися всех возникающих вопросов и противоречий;
  - в) отсутствие наказаний, порицаний, моральных нравоучений.
3. Какой стиль педагогического руководства в современной педагогике считается самым благоприятным для ребенка:
  - а) авторитарный;
  - б) либеральный;



в) демократический. И другие.

## **Рубежный контроль № 2**

### **1. Какие виды писем пишутся только от руки?**

- а) письмо-соболезнование;
- б) письмо-благодарность;
- в) письмо-поздравление;
- г) письмо-просьба.

### **2. Что свойственно английской деловой культуре?**

- а) многословность;
- б) категоричные утверждения;
- в) пунктуальность;
- г) подготовка к переговорам.

### **3. Что такое деловое письмо?**

- а) выражение уважительного отношения к другим людям;
- б) документ, применяемый для связи, передачи информации на расстояние между двумя корреспондентами;
- в) процесс взаимосвязи и взаимодействия, в ходе которого происходит обмен информацией и опытом;
- г) выполнение данных обещаний и взятых обязательств в любой форме.

## **Примерная тематика рефератов**

1. Технология педагогического общения.
2. Создание благоприятного психологического климата в коллективе.
3. Создание ситуации успеха для субъекта общения.
4. Преодоление барьеров в общении между людьми.
5. Уровни профессионально-педагогического общения.
6. Манипуляции в общении.
7. Транзакционный анализ общения.
8. Особенности публичной речи.
9. Функции речевого поведения.
10. Правила делового общения.
11. Этика делового общения в отношениях руководителя и подчиненных.
12. Конфликты в деловом общении.
13. Этикет составления деловой корреспонденции.
14. Этикет ведения телефонных переговоров.
15. Организация и проведение деловой беседы.
16. Особенности делового общения в России.
17. Особенности делового общения в Германии.
18. Особенности делового общения в Италии.
19. Особенности делового общения во Франции.
20. Особенности делового общения в США.
21. Этикет деловой женщины.

## **Примерный перечень тем контрольных работ (для заочной формы обучения)**

1. Создание благоприятного психологического климата в коллективе.



2. Создание ситуации успеха для субъекта общения.
3. Преодоление барьеров в общении между людьми.
4. Уровни профессионально-педагогического общения.
5. Манипуляции в общении.
6. Транзакционный анализ общения.
7. Особенности публичной речи.
8. Функции речевого поведения.
9. Правила делового общения.
10. Этика делового общения в отношениях руководителя и подчиненных.
11. Конфликты в деловом общении.
12. Этикет составления деловой корреспонденции.
13. Этикет ведения телефонных переговоров.
14. Организация и проведение деловой беседы.
15. Особенности делового общения в России.
16. Особенности делового общения в Германии.
17. Особенности делового общения в Италии.
18. Особенности делового общения во Франции.
19. Особенности делового общения в США.
20. Этикет деловой женщины.

#### **Перечень вопросов к зачету**

1. Понятия: «общение», «педагогическое общение». Функции педагогического общения: «открытие» субъекта на общение.
2. Функции педагогического общения: соучастие с субъектом в общении.
3. Функции педагогического общения: «возвышение» субъекта в общении.
4. Уровни профессионально-педагогического общения. Характеристика уровней.
5. Манипуляции в общении. Основные типы манипуляторов. Транзакционный анализ общения.
6. Культура речи. Виды речи. Законы публичной речи.
7. Функции речевого поведения: самопрезентационная, мотивационная, психотерапевтическая.
8. Коммуникативные особенности речевого поведения: импровизационность, диалогизм.
9. Понятие «этика», «этикет», «деловое общение». Правила делового общения.
10. Этика делового общения в отношениях руководителя и подчиненных.
11. Конфликты в деловом общении. Способы разрешения конфликтов. Правила рассмотрения конфликта.
12. Правила оформления корреспонденции.
13. Правила ведения телефонных переговоров.
14. Подготовка и проведение деловой беседы.
15. Национальные особенности делового общения. Особенности делового общения в разных странах: Россия, Германия, Италия, Франция, США.
16. Этикет деловой женщины. Особенности этикета женщины-руководителя. Имидж деловой женщины.

#### **6.5. Фонд оценочных средств**

Полный банк заданий для текущего, рубежных контролей и промежуточной аттестации по дисциплине, показатели, критерии, шкалы оценивания компетенций, методические материалы, определяющие процедуры оценивания образовательных результатов, приведены в учебно-методическом комплексе дисциплины.

## **7. ОСНОВНАЯ И ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ УЧЕБНАЯ ЛИТЕРАТУРА**

### **7.1. Основная учебная литература**

1. Бороздина Г.В. Психология и этика делового общения: учебник и практикум для вузов / Г.В. Бороздина, Н.А. Кормнова. – М.: Юрайт, 2020. – 463 с. ISBN 978-5-534-01527-0

### **7.2. Дополнительная учебная литература**

1. Мунин А.Н. Деловое общение: курс лекций / А.Н. Мунин. - М.: Флинта: МОУ ВПО МПСИ, 2016. - 410 с. - [http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN\\_9785976501256..html](http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN_9785976501256..html). Доступ из ЭБС «Консультант студента».
2. Педагогический менеджмент. [Электронный ресурс]: учебное пособие./ Ф.В. Шарипов.-М.: Логос, 2014. - [http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN\\_9785976501256..html](http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN_9785976501256..html). Доступ из ЭБС «Консультант студента».

### **7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

1. Педагогика: учебник и практикум [Электронный ресурс] / Крившенко Л.П., Юркина Л.В.– М.: Проспект, 2017. - 240 с. - [http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN\\_9785392253210..html](http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN_9785392253210..html). Доступ из ЭБС «Консультант студента».

### **8. РЕСУРСЫ СЕТИ ИНТЕРНЕТ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

1. Федеральный портал «Российское образование» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.edu.ru/>, свободный. – Загл. с экрана.
2. Официальный сайт Министерства образования и науки РФ [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://mon.gov.ru/>, свободный. – Загл. с экрана.
3. Всероссийский портал педагогического образования [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://portal.mpgu.edu/>, свободный. – Загл. с экрана.
4. Официальный сайт «Учительской газеты» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.ug.ru/> - свободный. – Загл. с экрана.

## **9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Материально-техническое обеспечение по реализации дисциплины осуществляется в соответствии с требованиями ФГОС ВО по данной образовательной программе

## **10. Информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы**

1. ЭБС «Лань»
2. ЭБС «Консультант студента»
3. ЭБС «Znanium.com»
4. «Гарант» - справочно-правовая система «KESS». При проведении промежуточной аттестации с использованием дистанционных образовательных технологий используется платформа Microsoft Teams.

## **11. Для студентов, обучающихся с использованием дистанционных образовательных технологий**

При использовании электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (далее ЭО и ДОТ) занятия полностью или частично проводятся в режиме онлайн. Объем дисциплины и распределение нагрузки по видам работ соответствует п. 4.1. Распределение баллов соответствует п. 6.2 либо может быть изменено в соответствии с решением кафедры, в случае перехода на ЭО и ДОТ в процессе обучения. Решение кафедры об используемых технологиях и системе оценивания достижений обучающихся принимается с учетом мнения ведущего преподавателя и доводится до сведения обучающихся.



Аннотация к рабочей программе дисциплины  
**«Этика делового общения»**

образовательной программы высшего образования –  
программы магистратуры

**44.04.01. – Педагогическое образование**  
**Направленность «Менеджмент в образовании»**

Трудоемкость дисциплины: 2 ЗЕ (72 академических часа)

Семестр: 3 (очная), 3 (заочная формы обучения)

Форма промежуточной аттестации: зачет

**Содержание дисциплины**

Психолого-педагогические основы теории общения. Основы делового общения. Этика делового общения в отношениях руководителя и подчиненных. Этикет составления корреспонденции и ведения телефонных переговоров. Национальные особенности делового общения.