

Саратовский колледж машиностроения и энергетики
Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего образования
«Саратовский государственный технический университет имени Гагарина Ю.А.»



УТВЕРЖДАЮ
Директор СКМ и Э
СГТУ имени Гагарина Ю.А.
В.В. Лобанов

«14» июня 2018 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине
ОП.18 Этика и деловое общение
специальности
15.02.08 Технология машиностроения

Рабочая программа рассмотрена
на заседании ПЦМК О.Я.Д.
«19» июня 2018 года, протокол № 9

Председатель ПЦМК И. Дуденко О.В.

Саратов 2018

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП 18. Этика и деловое общение

1.1. Область применения программы

Рабочая программа является частью программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) в соответствии с ФГОС по специальности СПО 15.02.08 Технология машиностроения

1.2. Место дисциплины в структуре ППССЗ

Дисциплина ОП 18. Этика и деловое общение относится к общепрофессиональным дисциплинам.

1.3. Цели и задачи дисциплины

Целью учебной дисциплины «Этика и деловое общение» является ознакомление студентов с данной отраслью психологических знаний, формирование коммуникативной компетенции и навыков вербального и невербального взаимодействия.

Задачи дисциплины:

- овладение студентами категориальным аппаратом психологии общения;
- ознакомление студентов с развитием проблем психологии общения в отечественной и зарубежной науке;
- овладение студентами современными технологиями делового и личного общения;
- формирования практических навыков эффективного общения.

1.4. Требования к результатам освоения дисциплины

Изучение дисциплины направлено на формирование следующих компетенций:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ПК 1.1 Использовать конструкторскую документацию при разработке технологических процессов изготовления деталей.

ПК 1.2 Выбирать метод получения заготовок и схемы их базирования.

ПК 1.3 Составлять маршруты изготовления деталей и проектировать технологические операции.

ПК 1.4 Разрабатывать и внедрять управляющие программы обработки деталей.

ПК 1.5 Использовать системы автоматизированного проектирования технологических процессов обработки деталей.

ПК 2.1 Участвовать в планировании и организации работы структурного подразделения.

ПК 2.2 Участвовать в руководстве работы структурного подразделения.

ПК 2.3 Участвовать в анализе процесса и результатов деятельности подразделения.

ПК 3.1 Участие в реализации технологического процесса по изготовлению деталей.

ПК 3.2 Проводить контроль соответствия качества деталей требованиям технической документации.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен

уметь:

- применять в профессиональной деятельности приёмы делового общения.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен

знать:

- основные правила профессиональной этики и приёмы делового общения в коллективе;

- особенности профессиональной этики и психологии делового общения.

1.5. Количество часов на освоение программы дисциплины

Максимальной учебной нагрузки обучающегося 72 часа, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 48 часов;

самостоятельной работы обучающегося 24 часа.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

| Вид учебной работы | Объем часов |
|---|-------------|
| Максимальная учебная нагрузка (всего) | 72 |
| Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего) | 48 |
| в том числе: | |
| лабораторные занятия | |
| практические занятия | |
| контрольные работы | |
| курсовая работа (проект) <i>(если предусмотрено)</i> | |
| Самостоятельная работа обучающегося (всего) | 24 |
| в том числе: | |
| <i>Написание рефератов</i> | 24 |
| Итоговая аттестация в форме <i>дифференцированного зачета 3 семестр</i> | |

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП 18. Этика и деловое общение

| Наименование разделов и тем | Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект) (если предусмотрены) | Объем часов | Уровень освоения | Учебно-методическое обеспечение |
|---------------------------------------|--|-------------|------------------|--|
| 1 | 2 | 3 | 4 | |
| Введение | Содержание учебного материала | 2 | | |
| | Предмет и задачи курса «Этика и деловое общение». Теоретические и практические условия, вызвавшие появление курса «Этика и деловое общение». Задачи курса. Портрет современного российского делового человека | | 2 | Этика деловых отношений: учебник для студентов вузов / А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова; М.: ИНФРА-М, Гос. ун-т управления. - Москва: ИНФРА-М, 2011 |
| | Самостоятельная работа обучающихся №1 Написание реферата на тему: «Секреты общения в поисках работы», | 2 | 2 | |
| Тема 1. Эстетическая культура. | Содержание учебного материала | 6 | | |
| | Общие сведения об эстетике как науке. Основные области эстетической деятельности человека. Общие понятия об эстетической культуре. Роль эстетической культуры в профессиональной деятельности. Понятие об эстетическом чувстве, идеале. Эстетическая оценка. Эстетическая потребность. Понятие об эстетическом вкусе, его проявление и значение. | | 2 | Этика деловых отношений: учебник для студентов вузов / А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова; М.: ИНФРА-М, Гос. ун-т управления. - Москва: ИНФРА-М, 2011 |
| | Самостоятельная работа обучающихся №2 Составление словаря терминов: эстетическая культура, идеал, эстетический вкус, эстетика деловых отношений, эстетика рекламы ,этическая культура. | | 4 | |
| Тема 2. Этикет. | Содержание учебного материала | 8 | | |
| | Из истории этикета. Специфика западного и восточного этикета. Речевой этикет. Приветствие, знакомство, приглашение, представление. Этикет в общественных местах (ресторан, улица, транспорт и т.д.) Деловой этикет. Отношения руководителя и подчиненного, отношения коллег. | | 1 | Этика деловых отношений: учебник для студентов вузов / А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова; М.: ИНФРА-М, Гос. ун-т управления. - Москва: ИНФРА-М, 2011 |
| | Самостоятельная работа обучающихся № 3Написание реферата на тему: «Аргументы и их влияние на эффективность общения», | | 4 | |
| Тема 3. Деловая беседа. | Содержание учебного материала | 10 | | |
| | Виды делового общения: деловая беседа, деловые переговоры, деловое | | 1 | Этика деловых |

| | | | | |
|--|--|----|---|--|
| | совещание. Деловая беседа и ее этапы: подготовка и сбор материала; начало беседы; передача информации; аргументация и контр-аргументация; принятие решения и завершение беседы. Необходимое условие делового общения – следование принципам толерантности. | | | отношений: учебник для студентов вузов / А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова; М.: ИНФРА-М, Гос. ун-т управления. - Москва: ИНФРА-М, 2011 |
| | Самостоятельная работа обучающихся №4 Написание реферата на тему: «Язык телодвижений», | 4 | | |
| Тема 4. Невербальные средства общения. | Невербальное общение как передача отношения к собеседнику. Важность целостного восприятия невербальных сигналов. Виды невербального выражения: жесты, мимика, позы, дистанция и т.д | 4 | 2 | Этика деловых отношений: учебник для студентов вузов / А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова; М.: ИНФРА-М, Гос. ун-т управления. - Москва: ИНФРА-М, 2011 |
| | Самостоятельная работа №5 Написание реферата на тему: «Речевой этикет», «Культура общения в коллективе» | 6 | | |
| Тема 5. Конфликтные ситуации в деловом общении. | Виды конфликтов в деловом общении. Причины возникновения конфликтов. Поведение в ситуации конфликта: как не допустить конфликтной ситуации; как вести себя в конфликтной ситуации; как выйти из ситуации конфликта с наименьшими потерями. Актуальность выработки толерантной модели поведения и реализация ее в ситуации конфликта. | 10 | | Этика деловых отношений: учебник для студентов вузов / А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова; М.: ИНФРА-М, Гос. ун-т управления. - Москва: ИНФРА-М, 2011 |
| Тема 6. Имидж делового человека. | Слагаемые имиджа делового человека. Речевая культура. Правила хорошего тона. Внешняя привлекательность. Здоровый образ жизни. Культура одежды. | 8 | | Этика деловых отношений: учебник для студентов вузов / А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова; М.: ИНФРА-М, Гос. ун-т управления. - Москва: ИНФРА-М, 2011 |
| | Самостоятельная работа № 6. Умение хорошо одеваться. Одежда и аксессуары мужчин. Практикум. Способы завязывания галстука. Умение хорошо одеваться. Одежда и аксессуары женщин. | 4 | | |
| Всего: | | 72 | | |

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению обучения по дисциплине

Реализация рабочей программы дисциплины требует наличия учебного кабинета социально-экономических дисциплин.

Оборудование учебного кабинета: 25 посадочных мест, меловая доска,
Технические средства обучения: ПК, проектор

Лицензионное программное обеспечение: пакет прикладных программ MS Office

Электронно-библиотечная система:

Доступ авторизованных пользователей через Интернет

- ЭБС «БиблиоТех (договор г/к «42-16ЭА (бессрочный) от 28.02.2011)
- ЭБС «IPRbooks» (договор №2427-15ед44 от 14.09.2015 (на 12 календарных месяцев))
- ЭБС «Электронная библиотека технического «ВУЗа» (договор №2426-15ед44 от 14.09.2015 (на 12 календарных месяцев))
- БД Scopus

Доступ с компьютеров университетской сети

- Коллекция российских журналов в полнотекстовом и электронном виде, Elibrary.ru http://Elibrary.ru/projects/subscription/rus_titles_open.asp.
- Ресурсы издательства Springer <http://link.springer.com/>
- Журналы American Physical Society <http://journals.aps.org>
- Журналы Royal Society of Chemistry Journals <http://pabs.rsc.org/en/journals>
- ЭБС «Лань» <http://e/lanbook.com/>. Доступ к некоторым разделам ЭБС, в соответствии с Соглашением о сотрудничестве.

3.2. Учебно-методическое обеспечение обучения по дисциплине

Основная литература

1. Дорошенко В.Ю. Психология и этика делового общения [Электронный ресурс]: учебник/ Дорошенко В.Ю., Зотова Л.И., Лавриненко В.Н.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.— 415 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/15477>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
2. Власова Э.И. Этика делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Власова Э.И.— Электрон. текстовые данные.— М.: Московский государственный строительный университет, ЭБС АСВ, 2011.— 152 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/16309>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
3. Кузнецов И.Н. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Кузнецов И.Н.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков

и К, 2013.— 528 с.— Режим доступа:

<http://www.iprbookshop.ru/24780>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

Дополнительная литература

1. Деловой этикет. Почему нужно вести себя так, а не иначе / Е. Баженова. – М.: АСТ, 2009
2. Корпоративная культура. Проблемы и тенденции развития в мире и России / Н.И. Дряхлов. – М.: Наука, 2011
3. Убедительная речь. Как привлечь, заинтересовать и воодушевить аудиторию / Д. Лидс. – М.: Астрель: АСТ, 2007
4. Как бизнесу стать «добрым»: корпоративная социальная ответственность в теории и практике / Н.А. Кричевский, С.Ф. Гончаров. – М.: Дашков и К0 , 20088.
5. Психология управления: учебно-методическое пособие / А.В. Наприс. - М.: Московский психолого-социальный ин-т, 2010
6. Бизнес-коммуникации: учебное пособие для студентов вузов / Е.А. Покровская, И.Б. Лобанов. - М.: Дашков и К?, 2007
7. Этика деловых отношений: учебник / Г.Н. Смирнов. - М.: Проспект, 2009
8. Современный этикет. Деловой протокол/ Э.Я. Соловьев. - 6-е изд., перераб. и доп. - М.: Ось-89, 2009
9. Руководитель и персонал: технология взаимодействия / Н.А. Чижов. - М.: Альфа-Пресс, 2007

Интернет-ресурсы:

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

4.1. Формы и методы контроля и оценки результатов обучения

| Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания) | Формы и методы контроля и оценки результатов обучения |
|--|---|
| Уметь | -экспертная оценка выполнения индивидуальных заданий; |
| У.1. -осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета; | |
| У.2. - пользоваться приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; | У |
| У.3. - передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи; | - экспертная оценка выполнения практической работы; |
| У.4. - принимать решения и аргументированно отстаивать свою точку зрения в корректной форме; | -деловые и ролевые игры; |
| У.5. - поддерживать деловую репутацию; | - экспертиза выполнения самостоятельной работы; |
| У.6. - создавать и соблюдать имидж делового человека; | - экспертная оценка выполнения практической работы; |
| У.7. - организовывать рабочее место деловое общение подчиненных; | - экспертная оценка выполнения практической работы; |
| Знать | - тестирование; |
| 3.1. - правила делового общения; | -экспертная оценка выполнения индивидуальных заданий; |
| - этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами; | |
| 3.2. - основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования, инструктирования и др.; | - экспертная оценка выполнения практической работы; |

| | |
|---|---|
| 3.3. - формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях; | - экспертиза выполнения самостоятельной работы; |
| 3.4. - составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, макияж, аксессуары и; | |
| 3.5. - правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения | - психологические практикумы |
| <p>ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.</p> <p>ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.</p> <p>ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.</p> <p>ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.</p> <p>ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.</p> <p>ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</p> <p>ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.</p> <p>ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.</p> <p>ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности</p> | психологические практикумы |
| <p>ПК 1.1 Использовать конструкторскую документацию при разработке технологических процессов изготовления деталей.</p> <p>ПК 1.2 Выбирать метод получения заготовок и схемы их базирования.</p> <p>ПК 1.3 Составлять маршруты изготовления деталей и проектировать технологические операции.</p> <p>ПК 1.4 Разрабатывать и внедрять управляющие программы обработки деталей.</p> <p>ПК 1.5 Использовать системы автоматизированного проектирования технологических процессов обработки деталей.</p> <p>ПК 2.1 Участвовать в планировании и организации работы структурного подразделения.</p> <p>ПК 2.2 Участвовать в руководстве работой структурного подразделения.</p> <p>ПК 2.3 Участвовать в анализе процесса и результатов деятельности подразделения.</p> <p>ПК 3.1 Участие в реализации технологического процесса по изготовлению деталей.</p> | психологические практикумы |

| | |
|---|--|
| ПК 3.2 Проводить контроль соответствия качества деталей требованиям технической документации. | |
|---|--|

4.2. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Показатели и критерии оценивания компетенций

| Объекты оценивания | Показатели | Критерии | Тип задания; № задания | Форма аттестации (в соответствии с учебным планом) |
|---|---|----------------------------------|---------------------------|---|
| Уметь: | | | | |
| Уметь У.1. -осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета; | Применяет теоретические знания на практике | Оценка результатов выполнения СР | | Дифференцированный зачет |
| У.2. - пользоваться приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; | Применяет теоретические знания на практике | Оценка результатов выполнения СР | | |
| У.3. - передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи; | Применяет теоретические знания на практике | Оценка результатов выполнения СР | | |
| У.4. - принимать решения и аргументированно отстаивать свою точку зрения в корректной форме; | Применяет теоретические знания на практике | Оценка результатов выполнения СР | | |
| У.5. - поддерживать деловую репутацию; | . Применяет теоретические знания на практике | Оценка результатов выполнения СР | | |
| У.6.- создавать и соблюдать имидж делового человека; | . Применяет теоретические знания на практике | Оценка результатов выполнения СР | | |
| У.7. - организовывать рабочее место деловое общение подчиненных; | Применяет теоретические знания на практике | Оценка результатов выполнения СР | | |
| Знать З.1. - правила делового общения; | Правильно выбирает методику для решения задач различных | Оценка результатов выполнения СР | | Дифференцированный |

| | | | | |
|--|--|----------------------------------|--|--------------|
| - этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами; | процессов окружающего мира | | | зачет |
| 3.2. - основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования, инструктирования и др.; | Применяет теоретические знания на практике | Оценка результатов выполнения СР | | |
| 3.3. - формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях; | Применяет теоретические знания на практике | Оценка результатов выполнения СР | | |
| 3.4.- составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, макияж, аксессуары и; | Применяет теоретические знания на практике | Оценка результатов выполнения СР | | |
| 3.5.- правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения | Применяет теоретические знания на практике | Оценка результатов выполнения СР | | |
| <p>ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.</p> <p>ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.</p> <p>ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.</p> <p>ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личного</p> | Применяет теоретические знания на практике | Оценка результатов выполнения СР | | |

| | | | | |
|---|---|---|--|--|
| <p>развития.</p> <p>ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.</p> <p>ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</p> <p>ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.</p> <p>ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.</p> <p>ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности</p> | | | | |
| <p>ПК 1.1 Использовать конструкторскую документацию при разработке технологических процессов изготовления деталей.</p> <p>ПК 1.2 Выбирать метод получения заготовок и схемы их базирования.</p> <p>ПК 1.3 Составлять маршруты изготовления деталей и проектировать технологические операции.</p> <p>ПК 1.4 Разрабатывать и внедрять управляющие программы обработки деталей.</p> <p>ПК 1.5 Использовать системы автоматизированного проектирования</p> | <p>Применяет теоретические знания на практике</p> | <p>Оценка результатов выполнения СР</p> | | |

технологических процессов обработки деталей.

ПК 2.1 Участвовать в планировании и организации работы структурного подразделения.

ПК 2.2 Участвовать в руководстве работой структурного подразделения.

ПК 2.3 Участвовать в анализе процесса и результатов деятельности подразделения.

ПК 3.1 Участие в реализации технологического процесса по изготовлению деталей.

ПК 3.2 Проводить контроль соответствия качества деталей требованиям технической документации.

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | | |
|--|--|--|--|

Контрольные и тестовые задания

1. Контрольные вопросы к темам 1,2

1. Определите понятия «Этика», «общение», «деловое общение».
2. Каковы цели этики делового общения?
3. Этика делового общения ставит задачу:
 - а) изучать нравственно-психологические составляющие делового общения и уметь распознавать их;
 - б) формировать у деловых людей нравственно-психологические умения как необходимые компоненты их деятельности.

Выберите правильный ответ.

4. Каковы нравственные традиции дореволюционного российского предпринимательства?
5. Расскажите о зарубежном опыте делового поведения.
6. Как вы считаете, какие нравственные качества должны быть включены в кодекс чести современного российского делового человека?

2. Контрольные вопросы к теме 3

1. Что вы знаете об этико-психологических основаниях делового общения?
2. Расскажите о психологических механизмах восприятия уже известного и нового делового партнера.

8

3. Каковы возможности вербальной и невербальной коммуникации в деловом взаимодействии?
4. Охарактеризуйте виды невербального общения (жесты, мимика, позы, дистанции и т.д.).
5. Назовите стили делового общения.
6. Как регулировать поведение свое и партнера в ситуации делового конфликта?

3. Контрольные вопросы к темам 4-6

1. Кратко опишите этапы деловой беседы.
2. Расскажите о психологических приемах создания благожелательной атмосферы в начале беседы.
3. Чем объясняются трудности, связанные с умением слышать и слушать собеседника?
4. Каковы известные вам способы доказательной и спекулятивной аргументации?
5. Как и когда в ходе деловой беседы следует реагировать на замечания?
6. Каковы правила завершения деловой беседы?

Вопросы к зачету по этике делового общения

1. Служебный этикет: отношения руководителя и подчиненного.
2. Нравственные нормы деловых отношений.

3. Деловая встреча.
4. Деловые переговоры.
5. Деловая беседа.
6. Деловое совещание.
7. Ведение переговоров по телефону.
8. Правила встречи иностранных делегаций (представители из других городов).
9. Речевой этикет: правила знакомства, представления, приветствия.
10. Этикет в общественных местах.
11. Нормы этикета в споре, дискуссии, полемике.
12. Конфликты в деловом общении и способы их преодоления.
13. Невербальные средства делового общения: мимика, жесты.
14. Деловая переписка.
15. Имидж делового человека.
16. Публичное выступление.
17. Этикет за столом.
18. Культура речи делового человека.

Тематика контрольных работ по курсу «Этика и деловое общение»

1. Служебный этикет. Отношения руководителя и подчиненного.
2. Деловая этика: встреча, знакомство, представления, приглашения.
3. Виды делового общения: деловая беседа, деловые переговоры, деловые совещания, деловые выступления.
4. Подготовка к деловой беседе: цели, план, структура. Начало беседы.
5. Логическая культура деловой беседы.
6. Передача информации в деловой беседе: начало беседы, техника аргументации и контраргументации. Завершение беседы.
7. Как влиять на делового партнера и парировать замечания?
8. Речевой этикет в деловом общении.
9. Нереплексивное и рефлексивное слушание.
10. Психологические приемы позитивного общения.
11. Невербальное общение: жесты, мимика, голос, дистанция.
12. Как вести себя в ситуации конфликта?
13. Психологические приемы убеждения в споре.
14. Деловая коммуникация: факс, телефон.
15. Деловая переписка.
16. Имидж делового человека.
17. Национальные особенности делового поведения.
18. Публичное выступление: цели, подготовка, ораторское мастерство.
19. Как завоевать и удержать внимание, выступая публично?
20. Проведение делового совещания.

Методические материалы

Приложение 1 Методические рекомендации для проведения самостоятельной работы.

Приложение 2 Методические рекомендации для проведения практических занятий.

«СОГЛАСОВАНО»

Зам.директора по УР

_____ /Клюквина С.В.

Методист

_____ /Яценко О.В.

Разработчик

_____ / Яценко О.В.