Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Максимов Алексей Борисович
Должность: директор департамента по образовательной политике
Дата подписания: 30.10.2020 11:04:30
Уникальный программный ключ:
8db180d1a3f02ac9e60521a5672742735c18b1d6

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

«МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ

Декан факультета
Урбанистики и городского хозяйства
_____ / Л.А. Марюшин /
“ 31 ” августа 2020 г.

Рабочая программа дисциплины
«Этика делового общения»

Направление подготовки
21.05.04 «Горное дело»

Специализация
Шахтное и подземное строительство

Квалификация (степень) выпускника
Горный инженер (специалист)

Форма обучения
Заочная

Москва 2020 г.

1. Цели освоения дисциплины.

К **основным целям** освоения дисциплины «**Этика делового общения**» следует отнести формирование и развитие у будущего специалиста комплексной коммуникативной компетенции на русском языке, представляющей собой совокупность знаний, умений, способностей, ценностей и инициатив личности, необходимых для установления межличностного контакта в социально-культурной и профессиональной (учебной, научной, производственной и др.) сферах и ситуациях человеческой деятельности.

К **основным задачам** освоения дисциплины «Этика делового общения» относятся задачи:

- формирование нормированной русской литературной речи, правильной в лексико-семантическом, грамматическом, орфографическом и пунктуационном отношении; формирование навыков создания и воспроизведения текстов в сфере научного, делового и профессионального общения; формирование навыков и умений в подготовке презентаций, защите и представлении своей идеи;
- помощи в овладении специфическими языковыми средствами официально-делового стиля;
- развития стилистического чутья;
- выработки умения и навыки редактирования текстов деловых бумаг;
- знакомства с образцами документов, вариантами их композиционной структуры; обучения оформлению и составлению некоторых видов документов;
- формирования навыков создания и воспроизведения текста в сфере делового общения (в частности умения подготовки к деловой беседе, переговорам, интервью, деловой презентации).

Место дисциплины в структуре ООП специалитета.

Дисциплина «**Этика делового общения**» относится к числу обязательных учебных дисциплин основной образовательной программы специалитета. Дисциплина «Этика делового общения» наряду с другими дисциплинами гуманитарного цикла является составной частью гуманитарной подготовки студентов, причем дисциплина является первым этапом формирования коммуникативных способностей студентов и обучения вербального и невербального воздействия в сфере будущей профессии.

«**Этика делового общения**» взаимосвязана логически и содержательно-методически со следующими дисциплинами и практиками ООП:

- Иностранный язык;
- История;
- Экономика;
- Правовое регулирование отрасли.
- Технический иностранный язык.
- Введение в профессию.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения

образовательной программы.

В результате освоения дисциплины (модуля) у обучающихся формируются следующие компетенции и должны быть достигнуты следующие результаты обучения как этап формирования соответствующих компетенций:

Код компетенции	**В результате освоения образовательной программы обучающийся должен обладать**	**Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине**
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	**Знать:** - основные приемы и нормы социального взаимодействия; - основные понятия и методы конфликтологии, технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии. **Уметь:** - устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу в коллективе; - применять основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды. **Владеть:** - методами и приемами социального взаимодействия и работы в команде - осуществлять выбор стратегии поведения в команде в зависимости от условий.
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	**Знать:** - принципы построения устного и письменного высказывания на русском и иностранном языках; - правила и закономерности деловой устной и письменной коммуникации. **Уметь:** - применять на практике деловую коммуникацию в устной и письменной формах, методы и навыки делового общения на русском и иностранном языках; - вести деловой разговор на государственном языке Российской Федерации с соблюдением этики делового общения; - читать и понимать со словарем информацию на иностранном языке на темы повседневного и делового общения. **Владеть:**

		- навыками чтения и перевода текстов на иностранном языке в профессиональном общении; - навыками деловых коммуникаций в устной и письменной форме на русском и иностранном языках; - методикой составления суждения в межличностном деловом общении на русском и иностранном языках.

4. Структура и содержание дисциплины.

Общая трудоемкость дисциплины составляет **2** зачетные единицы, т.е. **72** академических часа (из них 36 часов – самостоятельная работа студентов).

Разделы дисциплины «Деловые коммуникации и навыки ведения переговоров» изучаются на первом курсе в первом семестре: практические занятия – 36 часов, форма контроля – зачет.

Структура и содержание дисциплины «Этика делового общения» по срокам и видам работы отражены в Приложении 1.

Содержание разделов дисциплины.

Первый семестр

Модуль 1. Теоретические основы. Стилистика.

Введение. Понятие культуры речи. Аспекты культуры речи. История формирования культуры речи как языковедческой дисциплины; связь культуры речи с другими дисциплинами. Функционально-семантическая типология текстов (описание, повествование, рассуждение). Функциональные стили русского литературного языка. Специфика, жанровое своеобразие текстов разных стилей речи.

Модуль 2. Научный стиль речи и его особенности.

Подстили научного стиля речи. Первичные и вторичные научные жанры и их особенности. Виды аналитической обработки текстового материала. Культура научной речи.

Модуль 3. Официально-деловой стиль речи и его особенности.

Официально-деловой стиль речи. Жанровое разнообразие официально-делового стиля. Доминанты стиля. Языковые (фонетические, лексические, грамматические) нормы в официально-деловом стиле речи. Монологическая и диалогическая формы деловой речи. Подстили официально-делового стиля речи. Жанры подстилей. Дипломатический подстиль. Языковые и структурные особенности жанров дипломатического подстиля официально-делового стиля речи (коммюнике, пакт, меморандум, договор, соглашение, нота и др.). Законодательный

(юридический) подстиль. Языковые и структурные особенности жанров законодательного подстиля официально-делового стиля речи (законы, кодексы, указы и пр.). Управленческий (административно-канцелярский) подстиль. Языковые и структурные особенности жанров управленческого подстиля официально-делового стиля речи.

Модуль 4. Культура письменного делового общения.

Языковые нормы письменного делового общения. Орфоэпические нормы деловой речи. Акцентологические и произносительные нормы в русском языке, типичные случаи нарушения орфоэпических норм. Лексика деловой документации. Морфология письменной деловой речи. Морфологическая норма и морфологический вариант самостоятельных и служебных частей речи, используемых в служебных документах. Трудные случаи орфографии. Синтаксис деловой документации. Трудные случаи пунктуации.
Стилистические ошибки. Виды стилистических ошибок.

Модуль 5. Служебные документы: типология, содержание, композиция, языковое оформление.

Системы документации: организационные документы, распорядительные документы, информационно-справочные документы. Содержание, композиция, оформление, клишированные формы текстов служебных документов.
Язык, стиль и правила составления личных документов (заявление, доверенность, расписка, автобиография, резюме, сопроводительное письмо к резюме).
Язык, стиль и правила составления распорядительных документов (постановление, распоряжение, приказ).
Язык, стиль и правила составления организационных документов (положения, инструкции, договоры).
Культура деловой переписки. Языковые особенности оформления документов. Унификация языка деловых бумаг. Языковые формулы официальных документов. Государственный стандарт оформления документов. Правила рубрицирования в деловых текстах. Реквизиты: понятие, классификация, виды.

Модуль 6. Профессиональное общение и его эффективность.
Коммуникация и общение. Речевое событие. Устная деловая коммуникация и ее особенности. Стилевой статус устной деловой речи. Основные черты устной деловой речи. Монологическая и диалогическая деловая речь. Требования к устной речевой коммуникации в деловой среде. Основные единицы общения. Слушание, рефлексивное и нерефлексивное слушание. Эффективная речевая коммуникация.

Устные формы делового общения. Деловая беседа. Деловые переговоры. Деловой телефонный разговор. Деловое интервью. Деловые совещания. Презентационная речь как разновидность публичной речи. Стилистические приёмы и риторические фигуры ораторской речи. Деловая презентация. Самопрезентация.
Коммуникативные стратегии и тактики делового общения.
Национальные особенности ведения деловых переговоров. Специфика невербального общения у представителей разных народов и культур в процессе делового взаимодействия.

Модуль 7. Публичное выступление. Эффективная презентация. Публичное выступление: выбор темы, цель речи, поиск материала, начало, развертывание и завершение речи. Словесное оформление публичного выступления. Способы изложения материала и его сжатия при подготовке письменного текста презентации. Современные форматы презентаций. Основные ошибки в презентациях (текстовые и визуальные).

5. Образовательные технологии.

Методика преподавания дисциплины «Этика делового общения» и реализация компетентностного подхода в изложении и восприятии материала предусматривает использование следующих активных и интерактивных форм и методик проведения групповых, индивидуальных, аудиторных занятий в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся:

- метод деловых игр: используются специально разработанные имитационные игровые ситуации, которые помогают оценить эффективность командной работы, способность к совместному решению задач, а также выявить индивидуальный вклад каждого участника. Решение принимает экспертная наблюдательная комиссия;
- метод «ассессмент-центр»: комплексный метод, включающий сразу несколько оценочных процедур: тестирование, интервью, ролевые игры;
- технология объяснительно-иллюстративного обучения;
- технология проблемного обучения;
- технологии организации группового взаимодействия (технология организации дискуссии, «мозговой штурм» и др.);
- технология анализа реальных проблемных ситуаций (кейс-методика);
- самоанализа на основе тестирования;
- письменных заданий (составление и редактирование письменных деловых текстов);
- моделирования производственных процессов и ситуаций.

В процессе освоения курса создается портфолио (реализованные в процессе обучения проекты). Цель его создания сводится к доказательству прогресса в обучении по его результатам, приложенным усилиям, материализованным продуктам учебно-познавательной деятельности.

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах, определен главной целью образовательной программы, особенностью контингента обучающихся и содержанием дисциплины «Этика делового общения» и в целом по дисциплине составляет 100% аудиторных занятий.

6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов.

Решению задач межличностного и межкультурного взаимодействия способствует демонстрация портфолио обучающегося как основное оценочное средство по итогам освоения дисциплины. Демонстрация портфолио включает:

- подготовку вопросов и ответов для самопрезентации и собеседования;
- составление / редактирование устного текста презентации и ее слайдового сопровождения;
- подготовку к презентации.

Решению задач развития способности работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия, а также способности к самоорганизации и самообразованию, отвечает оценка уровня умения составления / редактирования документов:

- заявление (при устройстве на работу);
- объяснительная записка (неявка не семинарское занятие);
- расписка (взят экспонат для проведения семинара);
- резюме, сопроводительное письмо к резюме и автобиография;
- организация презентации собственного предприятия;
- представление презентации (части презентации) по специальности / выбранному проекту.

Оценочные средства текущего контроля успеваемости включают контрольные вопросы и задания в форме бланкового и (или) компьютерного тестирования для контроля освоения обучающимися разделов дисциплины, защита презентаций и проектов, предоставления портфолио.

Образцы тестовых заданий, заданий для проведения текущего контроля, зачетных билетов, приведены в приложении 1.

6.1. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю).

6.1.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.

В результате освоения дисциплины (модуля) формируются следующие компетенции:

Код компетенции	В результате освоения образовательной программы обучающийся должен обладать
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

В процессе освоения образовательной программы данные компетенции, в том числе их отдельные компоненты, формируются поэтапно в ходе освоения обучающимися дисциплины (модулей), практик в соответствии с учебным планом и календарным графиком учебного процесса.

6.1.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, формируемых по итогам освоения дисциплины (модуля), описание шкал оценивания.

Показателем оценивания компетенций на различных этапах их формирования является достижение обучающимися планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю).

УК-3 - Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде				
Показатель	**Критерии оценивания**			
	2	**3**	**4**	**5**
Знать: - основные приемы и нормы социального взаимодействия; - основные понятия и ме-	Обучающийся демонстрирует полное отсутствие или недостаточное соответствие следующих знаний: основные приемы и нормы социального взаимодействия; основные понятия и методы конфликтологии,	Обучающийся демонстрирует неполное соответствие знаний языковых норм и основных принципов устной и письменной деловой речи, спецификой оформления деловых документов. Обучающийся	Обучающийся демонстрирует частичное соответствие следующих знаний: языковых норм и основных принципов устной и письменной деловой речи; лингвистического анализа языковых явлений; владеет	Обучающийся демонстрирует полное соответствие следующих знаний: языковых норм и основных принципов устной и письменной деловой речи; глубокого лингвистического анализа языковых явлений;

тоды конфликтологии, технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии.	технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии и пр.	имеет приблизительной понятие о внутристилистической и жанровой дифференциации официально-делового стиля. Обучающийся владеет элементарным лингвистическим анализом языковых явлений, знаком с некоторыми особенностями организации и проведения деловых встреч, переговоров, совещаний и пр.	официально-деловой лексикой, спецификой оформления деловых документов; имеет понятие о внутристилистической и жанровой дифференциации официально-делового стиля; знает особенности организации и проведения деловых встреч, переговоров, совещаний и пр. Допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях.	владеет официально-деловой лексикой, спецификой оформления деловых документов; имеет понятие о внутристилистической и жанровой дифференциации официально-делового стиля, знает особенности организации и проведения деловых встреч, переговоров, совещаний и пр. Обучающийся свободно оперирует приобретенными знаниями.
Уметь: - устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу в коллективе;- применять основные методы и нормы социального	Обучающийся не умеет или в недостаточной степени умеет составить / отредактировать служебный документ, эффективно воздействовать на собеседника во время проведения деловой беседы, совещания, переговоров, делового телефонного разговора.	Обучающийся демонстрирует неполное соответствие следующих умений: составить / отредактировать служебный документ, эффективно воздействовать на собеседника во время проведения деловой беседы, совещания, переговоров, делового телефонного разговора. Допускаются значительные ошибки, проявля-	Обучающийся демонстрирует частичное соответствие следующих умений: составить / отредактировать служебный документ, эффективно воздействовать на собеседника во время проведения деловой беседы, совещания, переговоров, делового телефонного разговора. Умения освоены, но допускаются незначительные	Обучающийся демонстрирует полное соответствие следующих умений: составить / отредактировать служебный документ, эффективно воздействовать на собеседника во время проведения деловой беседы, совещания, переговоров, делового телефонного разговора. Свободно оперирует приобретенными умениями, применяет их в

взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды.		ется недостаточность умений, по ряду показателей, обучающийся испытывает значительные затруднения при оперировании умениями при их переносе на новые ситуации.	ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе умений на новые, нестандартные ситуации.	ситуациях повышенной сложности.
Владеть: - методами и приемами социального взаимодействия и работы в команде - осуществлять выбор стратегии поведения в команде в зависимости от условий.	Обучающийся не владеет или в недостаточной степени владеет навыками редактирования и устранения типичных ошибок в языке деловых бумаг; навыками различения нормативных правил общения от правил речевого; тактическими приемами подготовки и проведения деловых переговоров и презентаций воздействия.	Обучающийся владеет навыками редактирования и устранения типичных ошибок в языке деловых бумаг; навыками различения нормативных правил общения от правил речевого; тактическими приемами подготовки и проведения деловых переговоров и презентаций воздействия. Обучающийся испытывает значительные затруднения при применении навыков в новых ситуациях.	Обучающийся частично владеет навыками редактирования и устранения типичных ошибок в языке деловых бумаг; навыками различения нормативных правил общения от правил речевого; тактическими приемами подготовки и проведения деловых переговоров и презентаций воздействия. Допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе умений на новые, нестандартные ситуации.	Обучающийся в полном объеме владеет навыками редактирования и устранения типичных ошибок в языке деловых бумаг; навыками различения нормативных правил общения от правил речевого; тактическими приемами подготовки и проведения деловых переговоров и презентаций воздействия. Обучающийся свободно применяет полученные навыки в ситуациях повышенной сложности.
УК-4 - Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)				
Знать:	Обучающийся демонстрирует полное отсутствие	Обучающийся демонстрирует не-	Обучающийся демонстрирует ча-	Обучающийся демонстрирует полное соответствие

- принципы построения устного и письменного высказывания на русском и иностранном языках;- правила и закономерности деловой устной и письменной коммуникации.	или недостаточное соответствие следующих знаний: языковые особенности деловой русской устной и письменной речи; национальные стили ведения деловых переговоров.	полное соответствие следующих знаний: языковые особенности деловой русской устной и письменной речи; национальные стили ведения деловых переговоров. Допускаются значительные ошибки, проявляется недостаточность знаний, по ряду показателей, обучающийся испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями при их переносе на новые ситуации.	стичное соответствие следующих знаний: языковые особенности деловой русской устной и письменной речи; национальные стили ведения деловых переговоров, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях.	следующих знаний: языковые особенности деловой русской устной и письменной речи; национальные стили ведения деловых переговоров, свободно оперирует приобретенными знаниями.
Уметь: - применять на практике деловую коммуникацию в устной и письменной формах, методы и навыки делового общения на русском и иностранном языках;- ве-	Обучающийся не умеет или в недостаточной степени умеет преодолевать трудности и барьеры взаимодействия, восприятия, понимания в общении; определять и занимать позиции в деловом общении, ведущие к успеху.	Обучающийся демонстрирует неполное соответствие следующих умений: преодолевать трудности и барьеры взаимодействия, восприятия, понимания в общении; определять и занимать позиции в деловом общении, ведущие к успеху. Допускаются значительные ошибки, проявляется недостаточность умений, по ряду показателей, обучающийся ис-	Обучающийся демонстрирует частичное соответствие следующих умений: преодолевать трудности и барьеры взаимодействия, восприятия, понимания в общении; определять и занимать позиции в деловом общении, ведущие к успеху. Умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе умений	Обучающийся демонстрирует полное соответствие следующих умений: преодолевать трудности и барьеры взаимодействия, восприятия, понимания в общении; определять и занимать позиции в деловом общении, ведущие к успеху. Свободно оперирует приобретенными умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.

сти деловой разговор на государственном языке Российской Федерации с соблюдением этики делового общения; - читать и понимать со словарем информацию на иностранном языке на темы повседневного и делового общения.		пытывает значительные затруднения при оперировании умениями при их переносе на новые ситуации.	на новые, нестандартные ситуации.	
Владеть: - навыками чтения и перевода текстов на иностранном языке в профессиональном общении; - навыками деловых коммуникаций в устной и	Обучающийся не владеет или в недостаточной степени владеет навыками чтения и перевода текстов на иностранном языке навыками использования этикетных форм в деловых отношениях; знанием и пониманием специфики невербального общения у представителей разных народов и культур	Обучающийся владеет спецификой речевого этикета, речевой дистанцией и табу; навыками использования этикетных форм в деловых отношениях; знанием и пониманием специфики невербального общения у представителей разных народов и культур в процессе делового взаимодействия, допуска-	Обучающийся частично владеет спецификой речевого этикета, речевой дистанцией и табу; навыками использования этикетных форм в деловых отношениях; знанием и пониманием специфики невербального общения у представителей разных народов и культур в процессе делового взаимодей-	Обучающийся в полном объеме владеет спецификой речевого этикета, речевой дистанцией и табу; навыками использования этикетных форм в деловых отношениях; знанием и пониманием специфики невербального общения у представителей разных народов и культур в процессе делового взаимодействия, свободно

письменной форме на русском и иностранном языках; - методикой составления суждения в межличностном деловом общении на русском и иностранном языках.	в процессе делового взаимодействия.	ются значительные ошибки, проявляется недостаточность владения навыками по ряду показателей, обучающийся испытывает значительные затруднения при применении навыков в новых ситуациях.	ствия, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе умений на новые, нестандартные ситуации.	применяет полученные навыки в ситуациях повышенной сложности.

Шкалы оценивания результатов промежуточной аттестации и их описание:

Форма промежуточной аттестации: зачет.

Промежуточная аттестация обучающихся в форме зачёта проводится по результатам выполнения всех видов учебной работы, предусмотренных учебным планом по данной дисциплине (модулю), при этом учитываются результаты текущего контроля успеваемости в течение всего курса. Оценка степени достижения обучающимися планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю) проводится преподавателем, ведущим занятия по дисциплине (модулю) методом экспертной оценки. По итогам промежуточной аттестации по дисциплине (модулю) выставляется оценка «зачтено» или «не зачтено».

К промежуточной аттестации допускаются только студенты, выполнившие все виды учебной работы, предусмотренные рабочей программой по дисциплине «Деловые коммуникации и навыки ведения переговоров» (прохождение тестовых заданий, написание реферата, подготовка портфолио, презентация проекта).

Шкала оценивания	Описание
Зачтено	Выполнены все виды учебной работы, предусмотренные учебным планом. Студент демонстрирует соответствие знаний, умений, навыков приведенным в таблицах показателей, оперирует приобретенными знаниями, умениями, навыками, применяет их в ситуациях повышенной сложности. При этом могут быть допущены незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.
Не зачтено	Не выполнен один или более видов учебной работы, предусмотренных учебным планом. Студент демонстрирует неполное соответствие знаний, умений, навыков приведенным в таблицах показателей, допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие знаний, умений, навыков по ряду показателей, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.

Фонды оценочных средств представлены в приложении 1 к рабочей программе.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.

а) основная литература:

1. Введенская Л.А. Русский язык. Культура речи. Деловое общение: учебник / Л.А. Введенская, Л.Г. Павлова, Е.Ю. Кашаева. — 3-е изд., стер. — М.: КНОРУС, 2016. — 432 с. — (Бакалавриат).
2. Стилистика и культура русской речи: Учебник / Т.Я. Анохина, О.П. Гонтарева и др.; Под ред. проф. Т.Я. Анохиной. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 320 с.
3. Сурикова, Т.И. Русский язык и культура речи: учебник / Сурикова, Т. И., Клушина, Н. И. - М.: Юрайт, 2013. - 239 с.

б) дополнительная литература:

1. Колесникова, Н.А. Деловое общение в тестах и интервью: учебное пособие / Н.А. Колесникова, Л.А Томашевская. – М.: Флинта, 2017. – 216 с.
2. Мальханова, И.А. Деловое общение. Уроки речевика-имиджмейкера: учебное пособие / И.А. Мальханова. – М.: Проспект, 2017. – 176 с.
3. Самохвалова, А.Г. Деловое общение. Секреты эффективных коммуникаций: учебное пособие / А.Г. Самохвалова. – М.: Речь, 2012. – 333 с.

4. Смирнов, Г. Этика деловых отношений: учебник / Г. Смирнов. - М.: Проспект, 2015.- 272 с.
5. Стилистика и культура русской речи: учебник / О.П. Гонтарева, Е.И. Дашевская, О.А. Змазнева; под ред. Т.А. Анохиной. - М.: Форум - Инфра-М, 2015. - 320 с.

в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы

1. Анализ текста публичной речи: [Электронный ресурс]. URL: http://www.litsoch.ru/referats/read/63040/.
2. Документооборот [Электронный ресурс]. URL: http://working-papers.ru.
3. Искусство эффективного делового общения: [Электронный ресурс]. URL: http://www.market-pages.ru/psixologiydel/17.html.
4. Кузин, Ф.А. Культура делового общения. Практическое пособие [Электронный ресурс]. URL: http://www.classs.ru/library/node/224
5. Латкина, Т.В. Деловой русский язык: учебное пособие. - Волгоград, 2012: [Электронный ресурс]. URL: http://www.kti.ru/data/2692/Деловой%20русский%20язык.pdf
6. Особенности русского делового общения [Электронный ресурс]. URL: http://www.nnre.ru/delovaja_literatura/delovoi_yetiket_pochemu_nuzhno_vesti_sebja_tak_a_ne_inache/p4.php#metkadoc7
7. Ращевская, Е.П. Деловой русский язык. Кострома, 2012. [Электронный ресурс].
URL: http://www.kstu.edu.ru/univer/misc/Учебное%20пособие.%20%20Деловой%20русский%20язык.pdf
8. Русский язык для всех: справочно-информационный интернет-портал [Электронный ресурс]. URL: http://www.gramota.ru.
9. Самопрезентация и резюме: [Электронный ресурс]. URL: http://www.ronl.ru/referaty/sociologiya/201772/.
10. Самопрезентация: о себе кратко и красиво. Творческая и красивая самопрезентация педагога: [Электронный ресурс]. URL: http://fb.ru/article/133658/samoprezentatsiya-o-sebe-kratko-i-krasivo-tvorcheskaya-i-krasivaya-samoprezentatsiya-pedagoga.
11. Самопрезентация: [Электронный ресурс]. URL: http://www.secreti.info/p48m.html.
12. Этика деловых отношений в разных культурах [Электронный ресурс]. URL: http://studbooks.net/603227/etika_i_estetika/etika_delovyh_otnosheniy_raznyh_kulturah
13. Эффективные коммуникации в организации: [Электронный ресурс]. URL: http://www.training-3000.com.ua/poleznye-resusrsy/stati/22-comunicacii/118-effectivnye-comunikacii-v-organizacii.

8. Методические рекомендации для самостоятельной работы студентов

Подготовка к семинарским занятиям.

Подготовку к каждому семинарскому занятию студент должен начать с ознакомления с планом семинарского занятия, который отражает содержание предложенной темы. Тщательное продумывание и изучение вопросов плана основывается на проработке текущего материала лекции, а затем изучения обязательной и дополнительной литературы, рекомендованной к данной теме.

Практические задания необходимо выполнять с учетом предложенной инструкции (устно или письменно). Все новые понятия по изучаемой теме необходимо выучить наизусть и внести в глоссарий, который целесообразно вести с самого начала изучения курса. Результат такой работы должен проявиться в способности студента свободно ответить на теоретические вопросы семинара, его выступлении и участии в коллективном обсуждении вопросов изучаемой темы, правильном выполнении практических заданий и контрольных работ.

Структура семинара

В зависимости от содержания и количества отведенного времени на изучение каждой темы семинарское занятие может состоять из четырех-пяти частей:

1. Выполнение практического задания с последующим разбором полученных результатов или обсуждение практического задания, выполненного дома, если это предусмотрено программой (20 мин.)
2. Обсуждение теоретических вопросов, определенных программой дисциплины (10-15 мин.)
3. Доклад и/ или выступление с презентациями по выбранной теме (20-25мин.)
4. Обсуждение выступлений по теме – дискуссия (20 минут).
5. Подведение итогов занятия (5 мин.)

Работа с литературными источниками

В процессе подготовки к семинарским занятиям, студентам необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной учебно-методической (а также научной и популярной) литературы. Самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной и популярной литературой, материалами периодических изданий и Интернета, статистическими данными является наиболее эффективным методом получения знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, форми-

рует у студентов свое отношение к конкретной проблеме. Более глубокому раскрытию вопросов способствует знакомство с дополнительной литературой, рекомендованной преподавателем по каждой теме практического занятия.

Подготовка презентации и доклада.

Для подготовки презентации рекомендуется использовать: PowerPoint, MS Word, Acrobat Reader, LaTeX-овский пакет beamer. Самая простая программа для создания презентаций – Microsoft PowerPoint.

Для подготовки презентации необходимо собрать и обработать начальную информацию.

Докладчики должны знать и уметь:

- сообщать новую информацию;
- использовать технические средства;
- хорошо ориентироваться в теме всего семинарского занятия;
- дискутировать и быстро отвечать на заданные вопросы;
- четко выполнять установленный регламент (не более 10 минут);
- иметь представление о композиционной структуре доклада и др.

Структура выступления

Вступление должно содержать: название, сообщение основной идеи, современную оценку предмета изложения, краткое перечисление рассматриваемых вопросов, живую интересную форму изложения, акцентирование внимания на важных моментах, оригинальность подхода. *Основная часть*, в которой выступающий должен глубоко раскрыть суть затронутой темы, обычно строится по принципу отчета. Задача основной части – представить достаточно данных для того, чтобы слушатели заинтересовались темой и захотели ознакомиться с материалами. При этом логическая структура теоретического блока не должны даваться без наглядных пособий, аудио-визуальных и визуальных материалов. *Заключение* – ясное, четкое обобщение и краткие выводы, которых всегда ждут слушатели.

Подготовка реферата.

Реферат – письменный доклад по определенной теме, в котором собрана информация из одного или нескольких источников. Рефераты пишутся обычно стандартным языком, с использованием типологизированных речевых оборотов.

К языковым и стилистическим особенностям рефератов относятся слова и обороты речи, носящие обобщающий характер, словесные клише. У рефератов

особая логичность подачи материала и изъяснения мысли, определенная объективность изложения материала. Реферат не копирует дословно содержание первоисточника, а представляет собой новый вторичный текст, создаваемый в результате систематизации и обобщения материала первоисточника, его аналитико-синтетической переработки. Ему присущи следующие категории: оптимальное соотношение и завершенность (смысловая и жанрово-композиционная).

Организация и описание исследования представляет собой очень сложный вид интеллектуальной деятельности, требующий культуры научного мышления, знания методики проведения исследования, навыков оформления научного труда и т.д. Мини-исследование раскрывается в реферате после глубокого, полного обзора научной литературы по проблеме исследования.

Структура реферата

1. Титульный лист
2. Оглавление
3. Введение
4. Основная часть
5. Заключение
6. Список использованной литературы
7. Приложения.

Общее количество страниц в реферате, без учета приложений, не должно превышать 15 страниц. Значительное превышение установленного объема является недостатком работы и указывает на то, что студент не сумел отобрать и переработать необходимый материал. В приложении помещают вспомогательные или дополнительные материалы, которые загромождают текст основной части работы (таблицы, рисунки, карты, графики, неопубликованные документы, переписка и т.д.).

Подготовка творческого домашнего задания.

Творческие домашние задания – одна из форм самостоятельной работы студентов, способствующая углублению знаний, выработке устойчивых навыков самостоятельной работы. Творческое задание – задание, которое содержит больший или меньший элемент неизвестности и имеет, как правило, несколько подходов.

В качестве главных признаков творческих домашних работ студентов выделяют: высокую степень самостоятельности; умение логически обрабатывать материал; умение самостоятельно сравнивать, сопоставлять и обобщать материал; умение классифицировать материал по тем или иным признакам; умение

высказывать свое отношение к описываемым явлениям и событиям; умение давать собственную оценку какой-либо работы и др.

Подготовка к зачету.

Подготовка к зачету является также самостоятельной работой студента. Основное в подготовке к зачету – повторение всего учебного материала дисциплины, по которому необходимо сдавать зачет.

При недостаточной активности студента на занятиях, пропуске лекций, невнимательности, недостаточной подготовки к зачету и не владение материалом в полной мере может привезти к оценке «не зачтено» и отчислению из учебного заведения.

9. Методические рекомендации для преподавателя

На первом занятии по дисциплине необходимо ознакомить студентов с порядком ее изучения (формами занятий, текущего и промежуточного контроля), раскрыть место и роль дисциплины в системе наук, ее практическое значение, довести до студентов требования кафедры (Центра), ответить на вопросы.

При подготовке к семинарскому занятию по теме прочитанной лекции преподавателю необходимо уточнить план его проведения, продумать формулировки и содержание учебных вопросов, выносимых на обсуждение, ознакомиться с новыми публикациями по теме семинара.

В ходе семинара во вступительном слове раскрыть теоретическую и практическую значимость темы семинарского занятия, определить порядок его проведения, время на обсуждение каждого учебного вопроса. Дать возможность выступить всем желающим, а также предложить выступить тем студентам, которые по тем или иным причинам пропустили лекционное занятие или проявляют пассивность. Целесообразно в ходе обсуждения учебных вопросов задавать выступающим и аудитории дополнительные и уточняющие вопросы с целью выяснения их позиций по существу обсуждаемых проблем. Поощрять выступления с места в виде кратких дополнений и постановки вопросов выступающим и преподавателю. Для наглядности и закрепления изучаемого материала преподаватель может использовать таблицы, схемы, карты.

В заключительной части семинарского занятия следует подвести его итоги: дать оценку выступлений каждого студента и учебной группы в целом. Раскрыть положительные стороны и недостатки проведенного семинарского занятия. Ответить на вопросы студентов. Назвать тему очередного занятия.

Приложение 1 к
рабочей программе

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

«МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХ)

Направление подготовки:
21.05.04 Горное дело
специализация: «Шахтное и подземное строительство»
Форма обучения: заочная

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

ПО ДИСЦИПЛИНЕ

«*Этика делового общения*»

Состав: 1. Показатель уровня сформированности компетенций

2. Описание оценочных средств.
3. Описание оформления оценочных средств:

А) Зачетные билеты
Б) Деловая ролевая игра
В) Кейс-задача
Г) Перечень дискуссионных тем для круглого стола (дискуссии, полемики, диспута, дебатов)
Г) Портфолио
Д) Темы рефератов
Е) Тест

Москва, 2020год

ПОКАЗАТЕЛЬ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

Этика делового общения					
ФГОС ВО **21.05.04 Горное дело специализация Шахтное и подземное строительство**					
В процессе освоения данной дисциплины студент формирует и демонстрирует следующие **универсальные компетенции**:					
КОМПЕТЕНЦИИ		**Перечень компонентов**	**Технология формирования компетенций**	**Форма оценочного средства****	**Степени уровней освоения компетенций**
ИНДЕКС	**ФОРМУЛИРОВКА**				
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	**Знать:** - основные приемы и нормы социального взаимодействия; - основные понятия и методы конфликтологии, технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии. **Уметь:** - устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу в коллективе; - применять основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды. **Владеть:** - методами и приемами социального взаимодействия и работы в команде - осуществлять выбор стратегии поведения в команде в зависимости от условий.	самостоятельная работа, семинарские занятия	Кейс-задача Деловая игра Мозговой штурм Дискуссия	**Базовый уровень** соответствие следующих знаний: основные приемы и нормы социального взаимодействия; - основные понятия и методы конфликтологии, технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии **Повышенный уровень** соответствие следующих знаний: основные приемы и нормы социального взаимодействия; - основные понятия и методы конфликтологии, технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии и их практическое применение при деловом общении

УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	**Знать:** - принципы построения устного и письменного высказывания на русском и иностранном языках; - правила и закономерности деловой устной и письменной коммуникации. **Уметь:** - применять на практике деловую коммуникацию в устной и письменной формах, методы и навыки делового общения на русском и иностранном языках; - вести деловой разговор на государственном языке Российской Федерации с соблюдением этики делового общения; - читать и понимать со словарем информацию на иностранном языке на темы повседневного и делового общения. **Владеть:** - навыками чтения и перевода текстов на иностранном языке в профессиональном общении; - навыками деловых коммуникаций в устной и письменной форме на русском и иностранном языках; - методикой составления суждения в межличностном деловом общении на русском и иностранном языках.	самостоятельная работа, семинарские занятия	Тест Кейс-задача Деловая игра Мозговой штурм Дискуссия Зачет	**Базовый уровень:** Знание принципов построения устного и письменного высказывания на русском и иностранном языках; - правила и закономерности деловой устной и письменной коммуникации. **Повышенный уровень:** Способность преодолевать трудности и барьеры взаимодействия, восприятия, понимания в общении, знание особенностей делового и речевого этикета разных национальных культур. Свободно оперирует приобретенными умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.

Приложение 2
к рабочей программе

Перечень оценочных средств по дисциплине «Этика делового общения»

№ ОС	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в ФОС
1	Деловая и/или ролевая игра	Совместная деятельность группы обучающихся и педагогического работникапод управлением педагогического работника с целью решения учебных и профессионально - ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации. Позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи.	Тема (проблема), концепция, роли и ожидаемый результат по каждой игре
2	Кейс-задача	Проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы.	Задания для решения кейс-задачи
3	Круглый стол, дискуссия, полемика, диспут, дебаты	Оценочные средства, позволяющие включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения.	Перечень дискуссионных тем для проведения круглого стола, дискуссии, полемики, диспута, дебатов
4	Портфолио	Целевая подборка работ студента, раскрывающая его индивидуальные образовательные достижения в одной или нескольких учебных дисциплинах.	Структура портфолио
5	Реферат	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.	Темы рефератов
6	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Фонд тестовых заданий

7	Зачет	Средство контроля усвоения учебного материала темы, раздела или разделов дисциплины, организованное как учебное занятие в виде собеседования преподавателя с обучающимися.	Вопросы по темам/разделам дисциплины

Вопросы к зачету

1. Назначение: Используются для проведения промежуточной аттестации по дисциплине "Этика делового общения"
2. В билет включено два задания:
Задание 1, 2 – вопросы для проверки теоретических знаний (вопрос 1 – сфера письменной деловой речи, вопрос 2 – сфера устной деловой речи).
3. Комплект зачетных билетов включает 21 билет (прилагаются).
4. Регламент зачета: - Время на подготовку тезисов ответов - до 15 мин.
- Способ контроля: устные ответы.
5. Шкала оценивания:
«Зачтено»- если студент освоил основной материал программы, грамотно и логически стройно его излагает, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос.
«Не зачтено» - если студент демонстрирует неполное соответствие знаний, умений, навыков приведенным в таблицах показателям, допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие знаний, умений, навыков по ряду показателей, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.

ЗАЧЕТНЫЙ БИЛЕТ № 1

Задание 1. Понятие «культуры речи». Три составляющих компонента культуры речи.
Задание 2. Деловая презентация: понятие, правила подготовки и проведения, условия эффективности.

ЗАЧЕТНЫЙ БИЛЕТ № 2

Задание 1. Понятие «культуры речи». История формирования культуры речи как языковедческой дисциплины. Связь культуры речи с другими дисциплинами.
Задание 2. Официально-деловой стиль как разновидность функциональных стилей языка: сфера функционирования, доминанты стиля.

ЗАЧЕТНЫЙ БИЛЕТ № 3

Задание 1. Языковая норма, её роль в становлении и функционировании литературного языка. Виды норм.
Задание 2. Характеристика дипломатического подстиля официально-делового стиля.

ЗАЧЕТНЫЙ БИЛЕТ № 4

Задание 1. Функционально-семантическая типология текстов. Структурные и лингвистические признаки текста-повествования.
Задание 2. Характеристика законодательного (юридического) подстиля официально-делового стиля.

ЗАЧЕТНЫЙ БИЛЕТ № 5

Задание 1. Функционально-семантическая типология текстов. Структурные и лингвистические признаки текста-описания.
Задание 2. Характеристика управленческого (административно-канцелярского) подстиля официально-делового стиля.

ЗАЧЕТНЫЙ БИЛЕТ № 6

Задание 1. Функционально-семантическая типология текстов. Структурные и лингвистические признаки текста-рассуждения.
Задание 2. Деловая беседа и деловые переговоры как вид делового общения: понятие, этапы подготовки и проведения, тактика ведения.

ЗАЧЕТНЫЙ БИЛЕТ № 7

Задание 1. Научный стиль как разновидность функциональных стилей языка: сфера функционирования, доминанты стиля.
Задание 2. Деловой телефонный разговор как вид делового общения.

ЗАЧЕТНЫЙ БИЛЕТ № 8

Задание 1. Подстили научного стиля речи. Первичные жанры научных письменных текстов и их особенности.
Задание 2. Специфика письменного делового общения. Типичные ошибки в письменной деловой речи.

ЗАЧЕТНЫЙ БИЛЕТ № 9

Задание 1. Подстили научного стиля речи. Вторичные жанры научных письменных текстов и их особенности.
Задание 2. Орфоэпические нормы деловой речи. Типичные случаи нарушения орфоэпических норм.

ЗАЧЕТНЫЙ БИЛЕТ № 10

Задание 1. Стилистические приёмы и риторические фигуры ораторской речи.
Задание 2. Понятие «реквизит» документа. Постоянные и переменные реквизиты.

ЗАЧЕТНЫЙ БИЛЕТ № 11

Задание 1. Использование лексических средств официально-делового стиля в деловой документации. Типичные ошибки в деловых документах.
Задание 2. Национальные особенности ведения деловых переговоров.

ЗАЧЕТНЫЙ БИЛЕТ № 12

Задание 1. Понятие речевого клише и штампа. Клише в письменной деловой речи.
Задание 2. Сущность понятия «деловая коммуникация». Условия деловой коммуникации.

ЗАЧЕТНЫЙ БИЛЕТ № 13

Задание 1. Правила составления деловых документов: автобиография: резюме, сопроводительное письмо к резюме.
Задание 2. Самопрезентация: понятие, этапы подготовки. Язык общения при собеседовании с работодателем.

ЗАЧЕТНЫЙ БИЛЕТ № 14

Задание 1. Правила составления деловых документов: доверенность, расписка.
Задание 2. Презентация: понятие, виды. Основные ошибки в презентациях.

ЗАЧЕТНЫЙ БИЛЕТ № 15

Задание 1. Морфологическая норма и морфологический вариант самостоятельных и служебных частей речи, используемых в служебных документах. Задание 2. Монологическая деловая речь: понятие, языковые и структурно-композиционные особенности, виды.

ЗАЧЕТНЫЙ БИЛЕТ № 16

Задание 1. Понятие орфографической нормы современного русского языка. Трудные случаи орфографии в деловой документации.
Задание 2. Диалогическая деловая речь: понятие, языковые и структурно-композиционные особенности, виды.

ЗАЧЕТНЫЙ БИЛЕТ № 17

Задание 1. Понятие синтаксической и пунктуационной норм. Синтаксис деловой документации. Нарушение синтаксических и пунктуационных норм в деловой документации.
Задание 2. Слушание в деловой коммуникации, виды слушания. Практика активного слушания.

ЗАЧЕТНЫЙ БИЛЕТ № 18

Задание 1. Деловые письма. Классификации деловой переписки. Варианты композиционной структуры, используемые в текстах деловых писем.
Задание 2. Деловая коммуникация: понятие, формы.

ЗАЧЕТНЫЙ БИЛЕТ № 19

Задание 1. Распорядительные документы: структура, особенности языка.
Задание 2. Коммуникативные стратегии и тактики делового общения.

ЗАЧЕТНЫЙ БИЛЕТ № 20

Задание 1. Организационные документы: структура, особенности языка.
Задание 2. Деловое интервью: понятие, правила подготовки и проведения.

Деловая (ролевая) игра

по дисциплине "Этика делового общения"

1. Тема (проблема). «Повышение и увольнение». Ролевая игра предназначена для отработки тактик самопрезентации и убеждения.
2. Концепция игры. Игровые условия: руководитель пригласил троих подчиненных, чтобы сообщить им о необходимости ему уехать на длительный срок (например, на 3 месяца на стажировку за границу). Вместо себя он должен оставить кого-то из них (т.е. фактически, один из подчиненных должен быть повышен…). С другой стороны, ситуация на рынке требует сокращения одной управленческой единицы, поэтому один из троих по итогам разговора будет уволен.
3. Роли: В предлагаемой деловой игре студенты разбиваются на четверки. Один из их играет роль руководителя, трое других – роли его подчиненных.
Взаимодействие в раунде происходит следующим образом:
- сначала руководитель говорит вступительную речь своим подчиненным (1 минута);
- затем подчиненные по очереди высказывают собственные соображения, почему они не должны быть уволены (по одной минуте на каждого);
- выслушав выступления подчиненных, руководитель принимает решение о судьбе каждого из подчиненных, и в течение минуты аргументирует свои решения уволенному и неповышенному подчиненным.

1. Ожидаемый результат:
- развитие компетенции умения аргументировать и убеждать;
- развитие лидерских качеств участников;
- тренировка умения быстро принимать решения в сложных ситуациях;
- повышение мотивации участников на дальнейшее обучение.

2. Критерии оценки:
По итогам раунда в карточки участников ставятся баллы:
▪ 0 баллов тому подчиненному, чья аргументация руководителю была неубедительной – его уволили…
▪ 1 балл тому подчиненному, чья аргументация была недостаточна для того, чтобы его повысили в должности – ему оставили его функционал.
▪ 2 балла тому подчиненному, чья аргументация убедила руководителя повысить его.
Подчиненные (кроме повышенного) могут поставить (а могут не поставить) руководителю по одному баллу, если они остались удовлетворены теми аргументами, которые руководитель привел для обоснования своего не самого лучшего для них решения.

Таким образом, в каждом раунде каждый участник может получить от 0 до 2 баллов за собственное умение аргументировать свою позицию и презентовать себя во взаимодействии.
В игре четыре раунда. Даже если Вы встретитесь с одним и тем же человеком второй раз, каждый раз Ваши статусы будут различны. Каждый из Вас побывает в роли руководителя и трижды в роли подчиненного. По итогам упражнения мы проанализируем удачные ходы аргументации. В ходе анализа участники высказывают свое мнение о том, какие ходы аргументации были выигрышными для них как руководителей, а какие работали против самого подчиненного.

Оформление задания для кейс-задачи

Кейс-задача

по дисциплине " Этика делового общения "

Задание

Бутики Христодара

Богдан Христодар являлся владельцем и президентом компании «Бутики Христодара». Компания владела сетью из 12 магазинов модной женской одежды в ряде крупных городов России. Компанию еще в конце перестройки основал отец Богдана. Связи и опыт отца, долгое время работавшего в сфере советской торговли, его умение покупать и продавать одежду превратили компанию из одного магазина в центре Москвы в достаточно большую сеть магазинов.

Управленческий стиль Богдана Христодара, по сути, был продолжением стиля его отца. Оба получили образование при старой системе, один – торговое, другой – политехническое. Богдан знал, что и как делает. Он был горд тем, что был способен «держать руку на пульсе» всех деталей по покупке, рекламе и управлению магазинами. Каждый из менеджеров его магазинов, равно как и члены правления, встречались с ним каждые две недели в Москве. Между этими встречами Богдан тратил 2-3 дня каждой недели на посещение своих магазинов и работу с их менеджерами.

Однако главной его заботой было то, как люди коммуницируют и как они замотивированы к работе. Он отмечал, что на заседаниях, которые он проводил, все его менеджеры и специалисты слушают его очень внимательно. Тем не менее, от суждений, которые они делали, его начинала беспокоить мысль: слышат ли они его или просто внимательно слушают. Как результат ряд его указаний точно не выполнялись магазинами. Он часто сам правил документацию и рекламные проспекты. В некоторых магазинах работники поговаривали о вступлении в профсоюз. Нередко приходилось слышать то, что ему совсем не нравилось. Так, ему стало известно, что многие работники компании, включая некоторых менеджеров, уверены, что они могли делать дело лучше, если бы имели шанс говорить непосредственно с Богданом и его ближайшим окружением. Сам Богдан чувствовал, что многие его менеджеры, также как и служащие магазинов, делали свою работу без каких-нибудь реальных усилий в творчестве, без изобретательности и энтузиазма. Его, кроме того, интересовало, почему некоторые его лучшие работники в последнее время все чаще увольнялись и устраивались к конкурентам.

С некоторого момента Богдана стала сильно беспокоить происходящее в компании. По его мнению, очевидно, что это проблема коммуникации и мотивации. Он слышал о проблемах барьеров и техники коммуникации, имена Маслоу, Герцберга, Врума, МакКлеланда и других, кто много знает в области мотивации. Однако сомневался, что эти

«психологи» знали достаточно много о бизнесе. Вместе с тем он знал о мотивации людей то, что главное – деньги, хороший начальник и хорошие условия работы. И вместе с тем, он чувствовал, что есть что-то еще...

Вопросы к ситуации:

1. В чем заключается главная проблема в описанной ситуации?
2. В чем причины данной проблемы?
3. Что Вы можете предложить Богдану Христодару, чтобы исправить ситуацию?

Критерии оценки:

- оценка «зачтено» выставляется студенту, если он разрешил проблемную ситуацию и ответил на предлагаемые вопросы, продемонстрировав способность аналитически мыслить.
- оценка «не зачтено» выставляется студенту, если он не ответил на предложенные вопросы и не смог разрешить проблемную ситуацию.

Оформление тем для круглого стола (дискуссии, полемики, диспута, дебатов)

Перечень дискуссионных тем для круглого стола (дискуссии, полемики, диспута, дебатов)

по дисциплине " Этика делового общения "

1. Проблема «неприбранной» разговорной речи в СМИ.
2. Проблема заимствований в современном русском языке: обогащение или загрязнение русской речи?
3. Особенности российского делового стиля. Преимущества и недостатки.
4. Проблема коммуникативной компетенции современного делового человека.
5. Речь – лучший паспорт человека? Почему овладение искусством общения необходимо для каждого человека независимо от того, каким видом деятельности он занимается или будет заниматься?

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если высказывает собственное суждение по вопросу, аргументировано отвечает на вопросы оппонентов;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, который демонстрирует предварительную информационную готовность к обсуждению;
- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, который грамотно и четко формулирует вопросы к выступающему;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не в состоянии грамотно и четко сформулировать вопрос к оппоненту или не участвует в обсуждении.

Портфолио

по дисциплине " Этика делового общения "

1 Название портфолио «Эффективное деловое взаимодействие».

2 Структура портфолио (инвариантные части):

2.1 Резюме.
2.2 Автобиография.
2.3 Сопроводительное письмо к резюме.
2.4 Презентации а) организация презентации собственного предприятия; б) представление презентации (части презентации) по специальности / выбранному проекту.

Критерии оценки портфолио:
1. Наличие бумажного и электронного носителя. 2. Оформление портфолио и приложения к нему в папке. 3. Видеоматериалы представляются на DVD диске записанные в программе Nero (диски оформляются в конвертах для дисков) с указанием на них полного ФИ студента, группы, специальности, темы. 4. Оформление ссылок в презентации по ГОСТу. 5. Все страницы портфолио нумеруются (нумерация начинается с титульного листа, номер на первой странице не ставится). 5. Демонстрация индивидуальных образовательных достижений.

Методические рекомендации для студентов по созданию портфолио
по дисциплине " Этика делового общения "

1. Структура Портфолио студента должна включать следующие элементы:
- Титульный лист;
- Содержание;
- Автобиография;
- Резюме;
- Сопроводительное письмо к резюме;
- Текст-сопровождение для устного выступления презентации по теме: «Презентации собственного предприятия»;
- Текст-сопровождение для устного выступления презентации по теме проекта.

2. Требования к содержанию:

Титульный лист должен содержать наименование учебного заведения, направления подготовки и Центра; обозначение типа работы; наименование дисциплины; информацию об авторе портфолио, научном руководителе; название города, год составления и защиты портфолио.

Содержание включает в себя наименование всех разделов и номера страниц, на которых размещается начало материала.

Автобиография, Резюме, Сопроводительное письмо к резюме составляются и оформляются в соответствии с требованиями и знаниями, с которыми студенты познакомились на занятиях дисциплины «**Этика делового общения**».

При подготовке и защите презентации необходимо учитывать следующие моменты:

- Минимальный размер шрифта для презентации 28-й. Чем крупнее шрифт и объекты на слайде, тем лучше.
- Минимальное количество текстовой информации на слайде.
- Равномерное распределение информационной, текстовой и иллюстративной нагрузки на каждом слайде.
- Для презентации необходимо выбирать изображения с подходящими размерами, чтобы их не приходилось растягивать, нарушая четкость и пропорции. Не допускается использование разных форматов изображений (например: с рамкой и без рамки; с фоном и без фона).
- Соблюдение единого стиля презентации (шрифт, фон, цвет, анимационные эффекты).
- Количество слайдов 10-12 шт.
- Обязательное обозначение темы и автора на титульном листе.
- Наличие списка литературы, в частности обязательное наличие ссылок на весь использованный графический материал.

Оформление тем для эссе
(рефератов, докладов, сообщений)

Темы рефератов

по дисциплине " Этика делового общения "

1. Заимствования в современной молодежной речи.
2. Коммуникативная и лингвистическая компетенция носителя современного русского литературного языка.
3. Невербальные средства устной коммуникации.
4. Слово и жест в публичных выступлениях.
5. Лексика и морфология официально-делового стиля речи.
6. Синтаксис официально-делового стиля речи.
7. Деловой стиль письменной речи.
8. Деловой стиль устной речи.
9. Язык деловой переписки.
10. Язык и стиль распорядительных документов, коммерческой корреспонденции, личных деловых бумаг.
11. Официально-деловой стиль речи в строительстве.
12. Речевые штампы и канцеляризмы.
13. Стилистические особенности языка дипломатии (языка служебной переписки, деловых бумаг, аннотаций, рецензий, очерков).
14. Проблема экологии слова.

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если работа студента написана грамотным научным языком, имеет чёткую структуру и логику изложения, точка зрения студента обоснованна, в работе присутствуют ссылки на нормативно-правовые акты, примеры из судебной практики, мнения известных учёных в данной области. Студент работе выдвигает новые идеи и трактовки, демонстрирует способность анализировать материал.

- оценка «хорошо» выставляется, если работа студента написана грамотным научным языком, имеет чёткую структуру и логику изложения, точка зрения студента обоснованна, в работе присутствуют ссылки на нормативно-правовые акты, примеры из судебной практики, мнения известных учёных в данной области.
- оценка «удовлетворительно» выставляется, если студент выполнил задание, однако не продемонстрировал способность к научному анализу, не высказывал в работе своего мнения, допустил ошибки в логическом обосновании своего ответа.
- оценка «неудовлетворительно» выставляется, если студент не выполнил задание, или выполнил его формально, ответил на заданный вопрос, при этом не ссылался на мнения учёных, не трактовал нормативно-правовые акты, не высказывал своего мнения, не проявил способность к анализу, то есть в целом цель реферата не достигнута.

Оформление тестовых заданий

Тест

по дисциплине " Этика делового общения "

1. Какой из аспектов культуры речи подразумевает знание и применение норм речевого поведения в различных сферах и ситуациях общения. А) нормативный; Б) этический; В) коммуникативный.
2. Кодификация норм литературного языка – это:
А) следование им всех образованных людей; Б) тексты закрепление их в специальных словарях, грамматиках и учебных пособиях; В) изучение и выбор отдельных вариантов в качестве единственно верных.
3. Высшей формой национального языка является: А) территориальный диалект; Б) социальный диалект; В) литературный язык.
4. Единая форма бланков делового письма была введена А) в 1917 году; Б) в 1918 году; В) 1922 году.
5. Способ фиксации постоянной информации в виде связанного текста с пробелами для переменной информации: А) трафарет; Б) анкета: В) таблица.
6. Элемент официального документа, наиболее часто используемый в практике оформления документов в управлении: А) формуляр; Б) трафарет; В) реквизит.
7. Избитые выражение с потускневшим лексическим значением и стертой экспрессивностью: А) штампы; Б) клише; В) канцеляризмы.
8. Документ, адресованный руководству, излагающий какой-либо вопрос с выводами и предложениями составителя: А) служебная записка; Б) докладная записка; В) объяснительная записка.
9. Официальное письменное обращение правительства одного государства к другому: А) коммюнике; Б) пакт; В) нота.
10. Клише – это А) готовые обороты, используемые в качестве легко воспроизводимого в определенных условиях и контекстах стандарта; Б) Избитые выражение с потускневшим лексическим значением и стертой экспрессивностью; В) слово или оборот речи, характерное для стиля деловых бумаг и документов.
11. Текст в официально-деловом стиле может быть направлен направлен на: А) формирование отношения к событиям и фактам. Б) инструктирование. В) на развитие воображения и чувств.

12. Разновидность письма-извещения, целью которого является сообщение информации одного и того же содержания в несколько адресов: А) циркулярное; Б) коллективное; В) регламентированное.
13. Графическое отделение одной части от другой с помощью заголовков, подзаголовков, нумерации, знака дефис (тире) или абзацного отступа: А) абзацирование; Б) рубрикация; В) форматирование.
14. Самостоятельно определите виды стилистических ошибок:
А) Пострадавшего необходимо облокотить о стену.
Б) Иногда реально сомневаюсь, а реальна ли реальность.
В) Мы поднялись вверх по лестнице.
Г) На фабрику требуется два рабочих: один на начинку, другой на обертку.
15. Выберете вид стилистической ошибки, сделанной в предложении "главный приоритет": А) нарушение лексической сочетаемости. Б) тавтология. Г) плеоназм.
16. Реквизиты документов бывают: А) регламентированные и нерегламентированные; Б) постоянные и переменные; В) информационные и неинформационные.

Ключ к тесту:

1. Б.
2. Б.
3. В.
4. Б.
5. А.
6. В.
7. А.
8. Б.
9. В.
10. А.
11. Б.
12. А.
13. Б.
14. А) лексическая несочетаемость; Б) тавтология; В) плеоназм; Г) лексическая недостаточность.
15. Г.
16. Б.

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Компьютер, мультимедийное оборудование.

Программа составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки специалистов **21.05.04 Горное дело**

Приложение

Структура и содержание дисциплины **«Этика делового общения»**
по направлению подготовки **21.05.04 Горное дело**

Раздел	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость в часах					Виды самостоятельной работы студентов					Формы аттестации	
			Л	П/С	Лаб	СРС	КСР	К.Р.	К.П.	РГР	Рефер.	К/р	Э	З
1. Введение. Понятие культуры речи. Аспекты культуры речи. Типы и стили речи.	1	1-2		8		8								
2. Официально-деловой стиль речи. Сферы его функционирования, жанры и виды. Письменное деловое общение.	1	3-5		7		7								
3. Профессиональная коммуникация. Принципы и правила профессионального общения. Речевое воздействие в условиях профессионального общения.	1	6-7		7		7								
4. Понятие эффективной коммуникации. Выступление в условиях профессионального (делового) общения.	1	8-9		7		7								
5. Публичное выступление: выбор темы, цель речи, поиск материала, начало, развертывание и завершение речи. Презентация и ее эффективность.	1	10-12		7		7								
Итого				36		36								+

Аннотация программы дисциплины:
«Этика делового общения»

1. Цели и задачи дисциплины

К **основным целям** освоения дисциплины «Этика делового общения» следует отнести формирование и развитие у будущего специалиста комплексной коммуникативной компетенции на русском языке, представляющей собой совокупность знаний, умений, способностей, ценностей и инициатив личности, необходимых для установления межличностного контакта в социально-культурной и профессиональной (учебной, научной, производственной и др.) сферах и ситуациях человеческой деятельности.

К **основным задачам** освоения дисциплины «Этика делового общения» относятся задачи:

- формирование нормированной русской литературной речи, правильной в лексико-семантическом, грамматическом, орфографическом и пунктуационном отношении; формирование навыков создания и воспроизведения текстов в сфере научного, делового и профессионального общения; формирование навыков и умений в подготовке презентаций, защите и представлении своей идеи;
- помощи в овладении специфическими языковыми средствами официально-делового стиля;
- развития стилистического чутья;
- выработки умения и навыки редактирования текстов деловых бумаг;
- знакомства с образцами документов, вариантами их композиционной структуры; обучения оформлению и составлению некоторых видов документов;
- формирования навыков создания и воспроизведения текста в сфере делового общения (в частности умения подготовки к деловой беседе, переговорам, интервью, деловой презентации).

2. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина «Этика делового общения» относится к числу профессиональных учебных дисциплин, предлагаемых обучающимся по выбору в рамках базового цикла (Б1.3) основной образовательной программы бакалавриата. Дисциплина «Деловые коммуникации и навыки ведения переговоров» наряду с другими дисциплинами гуманитарного цикла является составной частью гуманитарной подготовки студентов, причем дисциплина является первым этапом формирования коммуникативных способностей студентов и обучения вербального и невербального воздействия в сфере будущей профессии.

Изучение «Культуры речи и делового общения» базируется на следующих дисциплинах: иностранный язык, история, экономика, правовое регулирование

отрасли, технический иностранный язык, Деловые коммуникации и навыки ведения переговоров, введение в профессию.

3. Требования к результатам освоения дисциплины

В результате изучения дисциплины «**Этика делового общения**» студенты должны:

знать

- языковые нормы, особенности, основные принципы устной и письменной деловой речи;
- внутристилистическую и жанровую дифференциацию официально-делового стиля;
- специфику оформления деловых бумаг;
- особенности организации и проведения деловых встреч, переговоров, совещаний и пр.;
- национальные стили ведения деловых переговоров.

уметь

- составить / отредактировать служебный документ;
- эффективно воздействовать на собеседника во время проведения деловой беседы, совещания, переговоров, делового телефонного разговора, интервью;
- преодолевать трудности и барьеры взаимодействия, восприятия, понимания в общении;
- определять и занимать позиции в деловом общении, ведущие к успеху**.**

владеть

- навыками редактирования и устранения типичных ошибок в языке деловых бумаг;
- навыками различения нормативных правил общения и правил речевого воздействия;
- спецификой речевого этикета, речевой дистанцией и табу;
- тактическими приемами подготовки и проведения деловых бесед, переговоров, интервью, деловых презентаций;
- навыками использование этикетных форм в деловых отношениях; знанием и пониманием специфики невербального общения у представителей разных народов и культур в процессе делового взаимодействия.