

**МИНИСТЕРСТВО ОБЩЕГО И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
ГАОУ СПО СО «ОБЛАСТНОЙ ТЕХНИКУМ ДИЗАЙНА И СЕРВИСА»**

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

для изучения учебной дисциплины

**ОГСЭ.06 ЭТИКА И ПСИХОЛОГИЯ
ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

ЗАОЧНОЕ ОТДЕЛЕНИЕ

**программа подготовки специалистов среднего звена:
38.02.07.Банковское дело**

2014

Екатеринбург, 2014

ОГСЭ.06.Этика и психология делового общения: Программа, методические указания и задания контрольной и самостоятельной работы для подготовки специалистов среднего звена (базовый уровень) по специальности 38.02.07. Банковское дело

Составитель:

г.Екатеринбург, ГАОУ СПО СО «Областной техникум дизайна и сервиса»,
Вишнякова Э.Г., преподаватель 1 КК

Редактор:

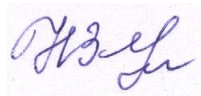
г.Екатеринбург ГАОУ СПО СО «Областной техникум дизайна и сервиса»,
Шеломова Ю.П., заведующая заочным отделением высшая КК

Данные методические рекомендации включают полное содержание учебной дисциплины: её теоретическую часть, вопросы для самоконтроля знаний и перечень тем для написания контрольной работы (реферата).

Методические рекомендации рассмотрены и одобрены на заседании методического Совета ГАОУ СПО СО «Областной техникум дизайна и сервиса»

Протокол № 3 от «_03_» __декабря__ 2014г

Председатель методического совета_____



/ Н.А. Зелова

СОДЕРЖАНИЕ МЕТОДИЧЕСКИХ РЕКОМЕНДАЦИЙ

№ п/п	Раздел	Стр
1.	Пояснительная записка	4
2.	Содержание разделов и тем (с вопросами для самоконтроля)	6
3.	Список литературы	14
4.	Методические указания для выполнения контрольной работы	15
5.	Требования к выполнению контрольных работ	16
6.	Критерии оценивания контрольной работы	19
7.	ПРИЛОЖЕНИЕ 1. Оформление титульного листа	20
8.	ПРИЛОЖЕНИЕ 2. Перечень тем контрольной работы	21
9.	ПРИЛОЖЕНИЕ 3. Перечень вопросов к промежуточной аттестации	22

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Методические рекомендации по учебной дисциплине **ОГСЭ.06.Этика и психология делового общения** составлены для самостоятельного изучения и выполнения контрольных работ, в соответствии с требованиями ФГОС СПССЗ и предназначены для реализации государственных требований к минимуму содержания и уровню подготовки выпускников ГАОУ СПО СО «Областной техникум дизайна и сервиса» по специальности 38.02.07. Банковское дело.

В соответствии с учебным планом, дисциплина **ОГСЭ.06.Этика и психология делового общения** входит в вариативную часть общего гуманитарного и социально-экономического цикла учебных дисциплин и обеспечивает совокупность систематизированных знаний и умений, а также определенный уровень развития познавательных способностей и практической подготовки.

Цель изучения учебной дисциплины - сформировать компетенции выпускника, позволяющие ему осуществлять профессиональную деятельность.

В результате освоения дисциплины студент должен **уметь**:

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

должен **знать**:

- взаимосвязь общения и деятельности;
- цели, функции, виды и уровни общения;
- роли и ролевые ожидания в общении;
- виды социальных взаимодействий;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- этические принципы общения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

При изучении дисциплины «Этика и психология делового общения» по заочной форме используются различные формы учебной деятельности студента. Это аудиторские часы: лекции, семинары, тренинги, тестовые задания, а также самостоятельная работа студента, которая составляет большую часть учебного времени.

Максимальной учебной нагрузки обучающегося - **108** часов,

при очной форме обучения аудиторных - **72** часа,

самостоятельной работы студента – **36** часов;

при заочной форме обучения аудиторных - **16** часов,

самостоятельной работы студента - **92** часа.

**ОБЪЕМ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ В ЧАСАХ
И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ ПО КУРСАМ/СЕМЕСТРАМ**

Таблица 1

Курс	Семестр	Количество часов					
		Всего	Лекции	Лабораторно-практические занятия	Формы контроля	Курсовая работа	Самостоятельная работа
4	7	16	4	4	текущий контроль	-	92
	8		4	4	контрольная работа Д/зачёт	-	

Содержание учебной дисциплины предусматривает следующие виды контроля:

- **текущий** контроль знаний - осуществляется в процессе изучения каждой темы при выполнении практических и самостоятельных работ, тестировании;
- **рубежный** - контрольная работа (реферат), выполняемая студентом самостоятельно в межсессионный период.
- **промежуточный** - *Дифференцированный зачет* (защита реферата).

ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ 4 КУРС, 7 СЕМЕСТР

РАЗДЕЛ 1. ЭТИКЕТ И ИМИДЖ ДЕЛОВОГО ЧЕЛОВЕКА

Тема 1.1. Общие сведения об этической культуре

Содержание: Роль предмета «Этика и психология делового общения» в подготовке специалистов Банковского дела: цель и задачи предмета, объект изучения курса.

Этика. Категории этики. Мораль и нормы морали. Этика делового общения. Нравственное поведение людей.

Профессиональная этика. Профессиональные моральные нормы.

Вопросы для самоконтроля:

1. Сформулируйте «золотое правило нравственности».
2. Какие основные элементы входят в понятие «культура делового общения».
3. Что означает понятие «профессиональная этика»?

Тема 1.2. Деловой этикет и его принципы

Содержание: Этикет. Манеры. Виды этикета. Принципы, на которых основывается деловой этикет: здравый смысл, свобода, этичность, удобство, целесообразность, экономичность, консерватизм, непринужденность, универсальность, эффективность. Основные заповеди делового этикета.

Вопросы для самоконтроля:

1. Сформулируйте основные принципы делового этикета.
2. Прокомментируйте шесть заповедей делового этикета, сформулированных Дж. Ягер.
3. Подготовьте сообщение по теме: «Роль делового этикета в моей будущей профессии»

Тема 1.3. Словесный этикет

Содержание: Слова приветствия, благодарности, обращения, извинения. Выбор обращения в официальных отношениях. Полуофициальное обращение. Переход с обращения «Вы» на «ты». Приветствие: «Как приветствовать?», «Кого и где приветствовать?», «Кто приветствует первым?». Представление. Культура речи. Четыре основных показателя культуры речи: словарный состав и словарный запас, произношение, грамматика, стилистика.

Вопросы для самоконтроля:

1. Какие существуют способы повышения грамотности речи?

2. Как вы понимаете пословицу: «Потолкуешь с одним – возликуешь, потолкуешь с другим - затоскуешь»?

3. Подготовьте сообщение по теме: «Значение культуры речи в профессиональной карьере».

Тема 1.4. Культура телефонного общения

Содержание: Этикет в деловом диалоге по телефону. Правила дозванивания до абонента правила приветствия, представления, извинения, выражения благодарности и т. д. Подготовка к деловой беседе по телефону.

Рекомендации по проведению телефонного разговора. Продолжительность деловой беседы по телефону. Завершение разговора.

Вопросы для самоконтроля:

1. Составить текст делового телефонного разговора с потенциальным клиентом банка.

2. Почему нельзя использовать служебный телефон для личных разговоров?

3. Что не рекомендуется делать во время телефонного разговора?

Тема 1.5. Деловая беседа

Содержание: Планирование как ведущий элемент в подготовке деловой беседы. Определение цели встречи. Разработка стратегии и тактики достижения цели.

Этапы деловой беседы. Установление контакта с помощью взгляда. Аргументирование доводов: сильные, слабые, несостоятельные аргументы. Законы аргументации и убеждения.

Виды слушания: рефлексивное, нерефлексивное. Четыре основных приема рефлексивного слушания. Техники общения.

Вопросы для самоконтроля:

1. Составить план делового разговора с учётом этапов и приведением аргументов.

2. Раскройте сущность рефлексивного и нерефлексивного слушания.

3. Для чего нужны техники общения?

Тема 1.6. Деловая переписка. Визитная карточка

Содержание: Служебная переписка. Требования к составлению делового письма. Внешний вид письма. Схема делового письма.

Виды деловых писем: резюме, письмо-заявление об уходе, рекомендательное письмо, письмо-отказ, письмо-благодарность и др. Правила для внутренней переписки.

Вопросы для самоконтроля:

1. Какие этические требования предъявляются к деловой переписке.
2. Какие характеристика письма влияют на его восприятие?
3. Перечислите виды деловых писем.

Тема 1.7. Визитные карточки в деловой жизни

Содержание: Визитная карточка. Виды визитных карточек. Визитная карточка фирмы. Семейная визитная карточка.

Визитная карточка в качестве письма.

Правила оформления визитных карточек.

Вопросы для самоконтроля:

1. Какие типы визитных карточек вам известны?
2. Как следует вручать и получать визитную карточку?
3. Какие правила оформления визитных карточек вы знаете?

Тема 1.8. Деловой протокол

Содержание: Деловой протокол – порядок ведения деловых встреч, его роль при осуществлении деловых переговоров.

Виды протокольных мероприятий. Этикет проведения протокольных мероприятий, его значение.

Общепринятые формы переговоров (деловых встреч) – по типу протокольных мероприятий (коктейли, ланч, ужин и др. приемы).

Вопросы для самоконтроля:

1. Что входит в понятие «деловой протокол»?
2. Какие правила этикета используются при отправлении и получении приглашения на деловые приёмы?
3. Расскажите, как надо себя вести во время делового фуршета.

Тема 1.9. Интерьер рабочего помещения как область делового этикета

Содержание: Общие сведения о дизайне, его сущность и роль в создании предметной среды. Роль дизайна в проектировании интерьера рабочего помещения.

Эстетическое решение помещений офиса в зависимости от назначения.

Требования к организации рабочего помещения: освещение, цвет, офисная мебель, декоративные элементы.

Вопросы для самоконтроля:

1. Докажите, что интерьер помещения – лицо фирмы.
2. На какие детали вы обратили бы большее внимание при оформлении своего рабочего места?

3. Какое оборудование подразумевается в рабочей, совещательной и зоне неформального общения.

Тема 1.10. Имидж делового человека

Содержание: Понятие «имидж». Основные составляющие имиджа: внешний облик, стиль, макияж, прическа, манеры поведения, речь, умение общаться с людьми и др. Мужской деловой костюм. Женский деловой костюм. Аксессуары. Значение гармоничного сочетания деловых качеств и личностных характеристик.

Вопросы для самоконтроля:

1. Почему стиль является важнейшей характеристикой внешнего вида?
2. Сформулируйте основные требования, предъявляемые к деловой одежде.
3. Спрогнозируйте возможные изменения требований к деловой одежде и манере поведения.

Тема 1.11. Этикет деловых отношений

Содержание: Этические нормы организации и руководителя. Этикет делового человека и деловых отношений. Секретарь, его роль и обязанности.

Вопросы для самоконтроля:

1. Определите роль этикета секретаря в развитии деловых отношений.
2. Охарактеризуйте с позиции этикета и этики ограничения, накладываемые на служебное поведение секретаря.
3. Можно ли определить характер взаимоотношений внутри организации по манере общения руководителя?

РАЗДЕЛ 2. ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ЛИЧНОСТИ И ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Тема 2.1. Общение – виды и функции

Содержание: Общение. «Абстрактные типы» собеседников. Формы общения: опосредованное и непосредственное: прямое, межличностное, массовое общение.

Типы межличностного общения: императивное, манипулятивное, диалогическое.

Основные функции общения. Виды общения.

Характеристики процесса делового общения с психологической точки зрения. Понятие о примитивном, стандартизированном, игровом, духовном и деловом уровнях общения. Формальное общение.

Вопросы для самоконтроля:

1. В чём заключается сущность общения?
2. Какие аспекты общения вам известны?
3. Назовите функции, которые проявляются в общении.

Тема 2.2. Роль восприятия и понимания в процессе общения

Содержание: Структура общения. Перцептивная сторона общения. Факторы, влияющие на восприятие и оценку людьми друг друга: факторы превосходства, привлекательности, отношения к нам. Типичные искажения представлений о другом человеке: эффект ореола, эффект проекции, стереотипизация.

Понимание в процессе общения. Психологические механизмы восприятия: идентификация, эмпатия, аттракция, рефлексия, атрибуция.

Вопросы для самоконтроля:

1. Что оказывает влияние на первое впечатление о человеке?
2. Какие типичные искажения при восприятии вы знаете?
3. Определите роль стереотипов в профессиональной деятельности.

Тема 2.3. Общение как взаимодействие

Содержание: Интерактивная сторона общения. Транзактный анализ. Три способа поведения: родитель, ребенок, взрослый.

Вопросы для самоконтроля:

1. Каким образом связаны между собой действие и взаимодействие?
2. Какие формы взаимодействия являются наиболее распространёнными?
3. Какой, по вашему мнению, тип межличностного общения характерен для «контролёра» и какой для «понимателя»?

Тема 2.4. Вербальное и невербальное общение

Содержание: Коммуникативная сторона общения. Вербальный уровень – человеческая речь. Эффективность общения. Техника контактов. Стили делового общения. Организация деловых контактов. Культура межличностных контактов.

Барьеры непонимания: фонетическое, семантическое, стилистическое, логическое непонимание, социо-культурные барьеры.

Виды невербальных средств общения. Мимика. Жесты, их назначение. Логика жестов. Улыбка в официальном общении. Взгляды. Положение человеческого тела (позы). Пространственная и временная организация общения (проксемика).

Вопросы для самоконтроля:

1. Какие коммуникативные барьеры вам известны? Раскройте сущность каждого из них и приведите примеры из повседневной жизни.
2. Какова роль невербального общения в межличностном взаимодействии.
3. Перечислите виды невербальных средств общения и раскройте их значение в профессиональной деятельности.

4 КУРС, 8 СЕМЕСТР

РАЗДЕЛ 3. ПСИХОЛОГИЯ МАЛЫХ СОЦИАЛЬНЫХ ГРУПП И ТЕОРИИ ЛИДЕРСТВА

Тема 3.1. Групповая совместимость и социально-психологический климат в коллективе

Содержание: Малые социальные группы и их характеристики. Понятие совместимости. Проблема совместимости в группе. Виды совместимости: психофизиологическая, структурная, функциональная.

Понятие социально-психологический климат. Групповые настроения. Групповые интересы и ценности. Единство коллективных и личных целей. Стабильность и рост кадров. Зависимость психологического климата от стиля руководства.

Критерии оценки социально-психологического климата в группе: удовлетворенность (привлекательность) работы в коллективе, степень согласованности мнений, оценок и отношений членов коллектива.

Вопросы для самоконтроля:

1. Дайте определение понятия индивидуализм.
2. Дайте определения понятия коллективизм.
3. Составьте развёрнутую социально-психологическую характеристику любой группы, которую вы очень хорошо знаете.

Тема 3.2. Лидерство и руководство

Содержание: Единство и различие лидерства и руководства. Авторитет. Теории лидерства. Стили лидерства. Управленческие функции. Индивидуальные факторы эффективного управления группой.

Вопросы для самоконтроля:

1. От чего зависит изменение стиля лидерства?
2. Кого из выдающихся деятелей прошлого и настоящего вы могли бы назвать харизматическими личностями?
3. Опишите ситуацию, в которой было бы целесообразным доминирование какого-либо одного стиля лидерства. Объясните почему.

РАЗДЕЛ 4. ТЕОРИИ КОНФЛИКТА И СТРАТЕГИИ ПОВЕДЕНИЯ

Тема 4.1. Конфликты: природа конфликта в коллективе.

Содержание: Сущность конфликта и его структура. Классификация конфликтов. Причины конфликтов. Соотношение причин конфликта,

конфликтной ситуации и конфликта. Динамика конфликта. Основные этапы конфликта. Типы конфликтов в организации. Объективные и субъективные причины их возникновения. Функции конфликтов в организации.

Вопросы для самоконтроля:

1. Раскройте содержание понятия «конфликт».
2. Определите, к какому типу относятся следующие конфликты:
 - а). Сотруднику администрация предъявляет противоречивые требования к конечному результату его работы, и он не знает, как поступить;
 - б). Руководитель не оценил работу подчинённого и этим обидел его;
 - в). При принятии решений в коллективе происходит столкновение взглядов и характеров.
3. Существует ли взаимосвязь между формулой конфликта и возможностью его разрешения?

Тема 4.2. Способы и методы разрешения конфликтных ситуаций

Содержание: Основные способы и методы разрешения конфликтных ситуаций. Содержание управления конфликтами: прогнозирование, предупреждение, стимулирование и разрешение. Картография конфликта.

Характеристика основных стратегий поведения в конфликтной ситуации: соперничество, соглашение, сотрудничество, избегание, приспособление. Типы конфликтных личностей: демонстративный, ригидный, неуправляемый, педантичный, бесконфликтный. Кодекс (правила) поведения в конфликте.

Вопросы для самоконтроля:

1. Раскройте сущность каждой стратегии поведения в конфликте.
2. Что запрещено в конфликте.
3. Каким образом осуществляется контроль над эмоциональным состоянием?

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

Основные источники:

1. Борисов В.К., Е.М. Панина, М.И. Панов и др. Этика деловых отношений: Учебник /- М.: ИД ФОРУМ: ИНФРА-М, 2010. - 176 с
2. Кузнецов И.Н. Деловой этикет: Учебное пособие /- М.: ИНФРА-М, 2011.- 348с.
3. Самыгин С.И., Руденко А.М. Деловое общение - М.: Кнорус, 2010
4. Чеховских. М.И. Психология делового общения: Учебное пособие / - 3-е изд., стер. - М.: ИНФРА-М; Мн.: Нов. знание, 2011. - 253 с

Дополнительные источники:

1. Андреева И.В., Бетина О.Б., Жмудова О.А. Бизнес-этикет. – СПб., 2006.
2. Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология. – М., 2002.
3. Бачинин В.А. Этика. Энциклопедический словарь. – СПб, 2005.
4. Бороздина Г. В. Психология делового общения. - М. 2008.
5. Ботавина Р.Н. Этика деловых отношений. – М., 2003.
6. Ботавина Р.Н. Этика менеджмента. – М., 2002.
7. Ворожейкин И. Е. и др. Конфликтология. – М.: Инфра, 2001.
8. Иванов В.Г. История этики средних веков. – СПб.: Лань, 2002.
9. Кара-Мурза С. Г. Власть манипуляции. – М., 2007.
10. Карнеги Д. Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей. – Самара: АВС, 1996.
11. Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений. – М.: Инфра, 2006.
12. Колтунова М.В. Деловое общение. Нормы, риторика, этикет. – М.: Логос, 2005.
13. Кричевский Р.Л. Если вы – руководитель: Элементы психологии менеджмента в повседневной работе. – М., 1996.
14. Кузнецов И.Н. Деловой этикет, деловое общение. – М., 2006.
15. Курс практической психологии, или как научиться работать и добиваться успеха/Сост. Р.Р. Кашапов. – Ижевск, 1996.
16. Линчевский Э.Э. Мастерство управленческого общения: руководитель в повседневных контактах и конфликтах. – М., 2000.
17. Лицом к лицу: практическое пособие для освоения приемов и навыков делового общения. – Новосибирск, 1995.
18. Любимов А. НЛП: мастерство коммуникации. – СПб., 2003.
19. Мальханова И. А. Деловое общение. М., 2008.
20. Организация труда и трудовая этика: Древность. Ср. века. Современность. – М., 2003.
21. Психология и этика делового общения/Под ред. Лавриненко. – М., 2005.
22. Социальная психология и этика делового общения/Под ред. Лавриненко. – М., 1995.
23. Титова Л.Г. Деловое общение. Теория, практика, технологии. – М.: Юнити, 2006.
24. Энциклопедия этикета/Сост. Рукавчук Л.Н. -СПб.:ИКФ МИМ - Экспресс, 1996.
25. Ягер Д. Деловой протокол: стратегия личностного успеха. – М.: Альпина Бизнес Букс, 2005.

Интернет-источники:

1. Портал психологии - "Psychology.ru": [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.psychology.ru>
2. Журнал "Psychologies": [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.psychologies.ru>
3. Электронная библиотека учебников: [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://studentam.net/>
4. Библиотека Гумер - гуманитарные науки: [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.gumer.info/>
5. PSYLIB: Психологическая библиотека "Самопознание и саморазвитие": [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://psylib.kiev.ua>

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ВЫПОЛНЕНИЯ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ

По окончании изучения тем учебной дисциплины «Этика и психология делового общения» студентам необходимо выполнить контрольную работу.

Цель контрольной работы – контроль освоения дисциплины, а также выработка навыков самостоятельного изучения учебного материала.

Контрольная работа дает возможность преподавателю сделать вывод об уровне общего и специального развития студента, о степени усвоения им определенного материала, о возможности допуска к дифференцированному зачету.

Образец титульного листа представлен в ПРИЛОЖЕНИИ 1.

Темы контрольных работ представлены в ПРИЛОЖЕНИИ 2.

Контрольная работа сдается на проверку в первый день экзаменационной сессии, но не позднее, чем за три дня до дифференцированного зачёта. Работа рецензируется преподавателем, и в случае положительной рецензии, оценка за контрольную работу учитывается на зачёте, в случае получения отрицательной рецензии - работа возвращается студенту на доработку.

В межсессионный период для студентов проводятся консультации по выполнению контрольных работ, сроки которых дополнительно сообщает заочное отделение.

ОПРЕДЕЛЕНИЕ ВАРИАНТА КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ

Таблица 2

Последние цифры шифра зачетной книжки студента	№ задания	Последние цифры шифра зачетной книжки студента	№ задания
01, 21, 41, 61, 81	1	11, 31, 51, 71, 91	11
02, 22, 42, 62, 82	2	12, 32, 52, 72, 92	12
03, 23, 43, 63, 83	3	13, 33, 53, 73, 93	13
04, 24, 44, 64, 84	4	14, 34, 54, 74, 94	14
05, 25, 45, 65, 85	5	15, 35, 55, 75, 95	15
06, 26, 46, 66, 86	6	16, 36, 56, 76, 96	16
07, 27, 47, 67, 87	7	17, 37, 57, 77, 97	17
08, 28, 48, 68, 88	8	18, 38, 58, 78, 98	18
09, 29, 49, 69, 89	9	19, 39, 59, 79, 99	19
10, 30, 50, 70, 90	10	20, 40, 60, 80, 00	20

Аттестация по дисциплине проходит в форме *дифференцированного зачета* (с оценкой), который осуществляется с учётом результата защиты контрольной работы (реферата).

ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ

1. Требования к структуре контрольной работы (реферату):

- **титульный лист** (титульный лист является первой страницей контрольной работы (реферата)), см. ПРИЛОЖЕНИЕ 1;
- **содержание** (содержание включает: введение; основную часть; заключение; список использованных источников информации);
- **введение** (во введении кратко формулируется проблема, указывается цель и задачи контрольной работы или реферата);
- **основная часть** (состоит из нескольких разделов, в которых излагается суть контрольной работы (реферата));
- **вывод или Заключение** (в выводе приводят оценку полученных результатов работы, предлагаются рекомендации);
- **список источников информации** (содержит не менее 5 источников, на которые ссылаются в основной части контрольной работы (реферата)).

2. Требования к оформлению контрольной, курсовой работам или реферату изложены в «Методических указаниях по написанию письменных работ»

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ

При оценивании контрольной работы учитываются такие критерии как самостоятельность работы, ее практическая ценность, содержание и правильность оформления, качество иллюстраций, доклад студента и его ответы на вопросы. При оценке контрольной работы принимается во внимание качество ее выполнения: содержание работы, ее соответствие заданию, глубина проработки рассматриваемых вопросов, качество анализа, аргументированность выводов, логическая последовательность и оригинальность подачи материала, стиль изложения, обоснованность предложений.

Критерии оценивания контрольной работы

Таблица 3

Оценка	Критерии оценивания
«5» - отлично	<ul style="list-style-type: none">- соответствие содержания работы теме;- тема раскрыта в полном объеме;- использовано не менее 5 источников информации;- работа оформлена грамотно и в соответствии с требованиями.
«4» - хорошо	<ul style="list-style-type: none">- соответствие содержания работы теме;- тема раскрыта в достаточном объеме;- использовано не менее 3 источников информации;- работа оформлена с незначительными недочётами.
«3» - удовлетворительно	<ul style="list-style-type: none">- соответствие содержания работы теме;- тема раскрыта в неполном объеме;- работа оформлена со значительными недочётами.
«2» - неудовлетворительно	<ul style="list-style-type: none">- не соответствие содержания работы теме.

Образец оформления титульного листа контрольной работы
Министерство общего и профессионального образования
Свердловской области
ГАОУ СПО СО «ОБЛАСТНОЙ ТЕХНИКУМ ДИЗАЙНА И СЕРВИСА»

КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА

по учебной дисциплине **ОГСЭ.06. Этика и психология
делового общения**

ТЕМА: _____

исполнитель: _____

студент(ка) ФИО

группа _____ **шифр** _____

проверил: _____ Вишнякова Э.Г.

преподаватель ФИО

оценка: _____

Екатеринбург, 20__

ПЕРЕЧЕНЬ ТЕМ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ

1. Формы регулирования поведения человека в современном обществе.
2. Общение как социально-психологическая категория.
3. Основы невербального общения.
4. Основные принципы этики деловых отношений.
5. Этика и социальная ответственность организаций.
6. Нормы поведения руководителя. Этика взаимоотношений с «трудным» руководителем.
7. Закономерности и этические проблемы межличностных отношений.
8. Управление этическими нормами межличностных отношений в коллективе.
9. Виды делового общения и управление процессом общения.
10. Этикет и имидж делового человека (мужчины/женщины).
11. Культура делового письма и характеристики, влияющие на его восприятие.
12. Визитная карточка в деловой и общественной жизни.
13. Правила проведения собеседования (с позиций работодателя и соискателя).
14. Правила подготовки и ведения деловой переписки/телефонных переговоров.
15. Правила проведения переговоров с деловыми партнерами.
16. Культура и методы ведения дискуссии.
17. Приемы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений.
18. Правила конструктивной критики.
19. Конфликты: социальная роль, классификация, структура, стадии протекания, предпосылки.
20. Профилактика и разрешение конфликтов. Стратегия поведения в конфликтных ситуациях, картография конфликта.

ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ К ЗАЧЁТУ

1. История и сущность этики деловых отношений.
2. Основные принципы этики деловых отношений.
3. Закономерности межличностных отношений и этические проблемы деловых отношений.
4. Этика и социальная ответственность организаций.
5. Этические нормы в деятельности организаций, повышение этического уровня организации.
6. Этические нормы организации и этика руководителя.
7. Управление этическими нормами межличностных отношений в коллективе.
8. Нормы этичного поведения руководителя. Этика взаимоотношений с «трудным» руководителем.
9. Общение как социально-психологическая категория.
10. Коммуникативная культура в деловом общении.
11. Виды делового общения.
12. Управление деловым общением.
13. Основы деловой риторики.
14. Культура речи в деловом общении.
15. Этика использования средств выразительности деловой речи.
16. Культура дискуссии.
17. Основы невербального общения.
18. Кинесические особенности невербального общения.
19. Визуальный контакт.
20. Проксемические особенности невербального общения.
21. Этические нормы телефонного разговора.
22. Культура делового письма.
23. Характеристика манипуляций в общении.
24. Правила нейтрализации манипуляций.
25. Приемы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений.
26. Конфликты: социальная роль, классификация, структура, стадии протекания, предпосылки.
27. Разрешение конфликтов и стратегия поведения в конфликтных ситуациях, картография конфликта.
28. Типы конфликтных личностей и методы снятия напряжения в условиях конфликта.

29. Правила подготовки публичного выступления.
30. Правила подготовки и проведения деловой беседы.
31. Правила проведения собеседования.
32. Правила подготовки и проведения служебных совещаний.
33. Правила проведения переговоров с деловыми партнерами.
34. Правила конструктивной критики.
35. Этикет и имидж делового человека.
36. Визитная карточка.
37. Этикет приветствий и представлений.
38. Внешний облик делового человека. Особенности внешнего облика деловой женщины.
39. Правила поведения в общественных местах, этикет деловых приемов, искусство комплимента, правила вручения подарков.
40. Особенности национального этикета деловых отношений.

ГАОУ СПО СО «Областной техникум дизайна и сервиса». – Екатеринбург, 2012.
– 21 с.