

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Иркутский государственный университет путей сообщения»

ЗАБАЙКАЛЬСКИЙ ИНСТИТУТ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА
- филиал Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего образования «Иркутский государственный университет путей сообщения»
(ЗабИЖТИрГУПС)

УТВЕРЖДЕНА
приказом ректора
от «31» мая 2019 г. № 378-1

Б1.Б.26 Этика деловых отношений рабочая программа дисциплины

Направление подготовки – 38.03.03 Управление персоналом
Профиль подготовки – Управление персоналом организации
Программа подготовки – прикладной бакалавриат
Квалификация выпускника – бакалавр
Форма обучения – заочная
Нормативный срок обучения – 5 лет
Кафедра-разработчик программы – Гуманитарные науки

Общая трудоемкость в з.е. – 2
Часов по учебному плану – 72

Форма промежуточной аттестации на курсе:
зачёт 2

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	2	Итого
Вид занятий	Часов по учебному плану	Часов по учебному плану
Аудиторная контактная работа по видам учебных занятий	8	8
– лекции	4	4
– практические (семинарские)	4	4
Самостоятельная работа	60	60
Зачет	4	4
Итого	72	72

ЧИТА

1 ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1 Цель освоения дисциплины	
1	познакомить студентов с этикой деловых отношений как научной дисциплиной, ее местом в системе этического знания, основными проблемами и понятиями.
1.2 Задачи освоения дисциплины	
1	познакомиться с основными вопросами этики деловых отношений как сферы деятельности;
2	освоить концептуальный аппарат дисциплины и прикладные аспекты общения, деятельности, образования и саморазвития;
3	получить представление о социокультурных особенностях развития зарубежного и российского предпринимательства в прошлом и настоящем;
4	содействовать гуманитарному развитию студентов, их мышлению, наблюдательности, культуры отношения к людям, общения и поведения;
5	освоить практические навыки делового поведения и профессиональной коммуникации.

2 МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП	
2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося	
1	Дисциплина Б1.Б.26 «Этика деловых отношений» относится к базовой части Блока 1. Дисциплина опирается на содержание гуманитарных дисциплин школьного курса.
2.2 Дисциплины и практики, для которых изучение данной дисциплины необходимо как предшествующее	
1	Б1.В.04 «Управление социальным развитием персонала»
2	Б1.В.16 Организационная культура
3	Б1.В.ДВ.12.01 Международные аспекты управления персоналом
4	Б1.В.ДВ.12.02 Глобализированный подход к управлению персоналом
5	Б1.В.ДВ.11.01 Управление организационной культурой
6	Б1.В.ДВ.11.02 Управление межкультурными коммуникациями
7	Б3.Б.01 «Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты»

3 ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
ОПК-9: способностью осуществлять деловое общение (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации)	
Минимальный уровень освоения компетенции	
Знать	отдельные способы осуществления делового общения и публичного выступления, ведения переговоров осуществления деловой переписки и поддержания электронных коммуникаций, профессиональное самоопределение при проведении делового общения слабо осознаваемо;
Уметь	выделять отдельные классы ситуаций, в которых уместен конкретный мотивационный комплекс в процессе делового общения;
Владеть	отдельными приемами рефлексии своей деятельности в ходе её выполнения и оценки результатов в процессе делового общения.
Базовый уровень освоения компетенции	
Знать	о сущности ценностных мотивов, адекватных предмету профессиональной деятельности и целям делового общения, о совокупности мотивов, повышающих эффективность делового общения;
Уметь	выделять способы более эффективного делового общения средствами психологического знания;
Владеть	целостной системой управления профессиональной мотивацией сотрудников в стандартной ситуации делового общения.
Высокий уровень освоения компетенции	
Знать	цели профессиональной деятельности и профессиональной подготовки. Они являются личностно-значимыми в связи с полным соответствием профессиональных ценностей и ценностей личности студента, они являются личностно-значимыми в связи с полным соответствием профессиональных ценностей и ценностей личности студента;
Уметь	пользоваться способами психологического воздействия на подчиненных с учетом их психологических особенностей в процессе делового общения;
Владеть	системой конкретных действий самоутверждения в процессе делового общения.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

Знать	
1	усвоить важнейшие этические понятия и категории, многообразие и единство моральных оценок;
2	основные психологические параметры управленческой этики и корпоративной культуры;
3	предмет, методы, основные категории делового общения;
Уметь	
1	уметь анализировать моральное измерение общества и воспринимать нравственные нормы как координаты культуры, ее внутреннее основание;
2	характеризовать психологические особенности партнера по деловому общению (темперамент, характер, мотивацию, способности);
3	выработать личное отношение к открытым моральным проблемам открытого общества;
Владеть	
1	искусством деловых контактов;
2	способами и приемами психической саморегуляции и предупреждения стресса в различных условиях деятельности;
3	способами психологического воздействия на подчиненных с учетом их психологических особенностей.

4 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Курс	Часы	Код компетенции	Учебная литература, ресурсы сети «Интернет»
1	Раздел 1. Этика как наука.				
1.1	Тема 1. Этика как наука. 1.1. Этимология и происхождение этики и морали. Мораль и нравственность 1.2. Мораль как характеристика человека и общества. Особенности функционирования морали 1.3. Золотое правило нравственности. Парадокс моральной оценки и морального поведения. 1.4. Связь морали с другими сферами человеческой жизнедеятельности. /Лек./	2	2	ОПК-9	Л.1.1, Л.1.2, Л.1.3, Э.1, Э.2, 6.3.3.1, 6.3.3.2
1.2	Тема 1. Основы этики деловых отношений. 1.1. Сущность и происхождение этики. 1.2. Профессиональные виды этики: этика бизнеса, корпоративная этика, управленческая этика, этика служебных взаимоотношений. 1.3. Основные функции и принципы этики деловых отношений. 1.4. Закономерности межличностных отношений. 1.5. Этические проблемы деловых отношений. /Пр./	2	2	ОПК-9	Л.3.1, Л.3.2, Л.3.3, Э.1, Э.2, 6.3.3.1, 6.3.3.2
1.3.	Тема 1. Этика как наука. Профессиональная этика. Подготовка конспекта. /Ср./	2	4	ОПК-9	Л.4.1, Э.1, Э.2, 6.3.3.1, 6.3.3.2
1.4.	Тема 2. История этики предпринимательства в России. Становление этических представлений в России. Климатогеографический фактор и его влияние на менталитет русских	2	2	ОПК-9	Л.1.1, Л.1.2, Л.1.3, Э.1, Э.2, 6.3.3.1, 6.3.3.2

	предпринимателей. Христианские нормы этики. Этическая концепция Домостроя. Влияние Петра I на этику русских предпринимателей. Старообрядцы и их взгляды. Особенности этических представлений дореволюционной России. Партийная этика Советского Союза и ее влияние на экономическую деятельность. Этические нормы в современной России. /Лек./				
1.5.	Тема 2. Этика деятельности организаций 2.1. Этика и социальная ответственность организаций. 2.2. Этические нормы в деятельности организаций. 2.3. Корпоративная культура организации. /Пр./	2	2	ОПК-9	Л.3.1, Л.3.2, Л.3.3, Э.1, Э.2, 6.3.3.1, 6.3.3.2
1.6.	Тема 2. История этики предпринимательства в России. Подготовка презентации. /Ср./	2	4	ОПК-9	Л.4.1, Э.1, Э.2, 6.3.3.1, 6.3.3.2
1.7.	Тема 2. История этики предпринимательства в России. Заполнение таблицы. /Ср./	2	4	ОПК-9	Л.4.1, Э.1, Э.2, 6.3.3.1, 6.3.3.2
2	Раздел 2. Основные факторы и механизмы делового общения.				
2.1	Тема 3. Специфика подбора людей и психологического воздействия на подчиненных. Этика и культура компании. Проработка лекционного материала, подготовка конспекта. /Ср./	2	4	ОПК-9	Л.4.1, Э.1, Э.2, 6.3.3.1, 6.3.3.2
2.2	Тема 3. Специфика подбора людей и психологического воздействия на подчиненных. Этика и культура компании. Проработка лекционного материала, решение кейс-задачи. /Ср./	2	4	ОПК-9	Л.4.1, Э.1, Э.2, 6.3.3.1, 6.3.3.2
2.3	Тема 4. Культура делового общения. Коммуникативные барьеры. Проработка лекционного материала, подготовка эссе. /Ср./	2	2	ОПК-9	Л.4.1, Э.1, Э.2, 6.3.3.1, 6.3.3.2
2.4	Тема 4. Культура делового общения. Коммуникативные барьеры. Проработка лекционного материала, дать определение видам коммуникаций. /Ср./	2	4	ОПК-9	Л.4.1, Э.1, Э.2, 6.3.3.1, 6.3.3.2
2.5	Тема 5. Этика бизнеса и социальная ответственность. Деловой этикет. Проработка лекционного материала, подготовка конспекта. /Ср./	2	4	ОПК-9	Л.2.2, Л.4.1, Э.1, Э.2, 6.3.3.1, 6.3.3.2
2.6	Тема 5. Этика бизнеса и социальная ответственность. Деловой этикет. Проработка лекционного материала, решение кейс-задачи. /Ср./	2	2	ОПК-9	Л.2.2, Л.4.1, Э.1, Э.2, 6.3.3.1, 6.3.3.2

2.7	Тема 6. Этикет в рамках делового общения с партнерами. Этические проблемы макроэтики. Государственное регулирование деятельности корпораций. Проработка лекционного материала, дать письменные ответы на вопросы. /Ср./	2	4	ОПК-9	Л.2.2, Л.4.1, Э.1, Э.2, 6.3.3.1, 6.3.3.2
2.8	Тема 6. Этикет в рамках делового общения с партнерами. Этические проблемы макроэтики. Государственное регулирование деятельности корпораций. Проработка лекционного материала, решение кейс-задачи. /Ср./	2	2	ОПК-9	Л.4.1, Э.1, Э.2, 6.3.3.1, 6.3.3.2
2.9	Тема 7. Этические проблемы макроэтики. Административная этика. Проработка лекционного материала, дать письменные ответы на вопросы. /Ср./	2	2	ОПК-9	Л.4.1, Э.1, Э.2, 6.3.3.1, 6.3.3.2
2.10	Тема 7. Этические проблемы макроэтики. Административная этика. Проработка лекционного материала, решение кейс-задачи. /Ср./	2	4	ОПК-9	Л.2.1, Л.2.2, Л.4.1, Э.1, Э.2, 6.3.3.1, 6.3.3.2
2.11	Тема 8. Общение как инструмент этики деловых отношений. Проработка лекционного материала, дать письменные ответы на вопросы. /Ср./	2	8	ОПК-9	Л.4.1, Э.1, Э.2, 6.3.3.1, 6.3.3.2
2.12	Выполнение контрольной работы /Ср./	2	8	ОПК-9	Л.1.1, Л.1.2, Л.1.3, Л.2.1, Л.2.2, Л.2.3, Л.2.4, Л.3.1, Л.3.2, Л.3.3, Л.4.1, 6.3.3.1, 6.3.3.2
2.13	Форма промежуточной аттестации - зачет	2	4	ОПК-9	Л.1.1, Л.1.2, Л.1.3, Л.2.1, Л.2.2, Л.2.3, Л.2.4, Л.3.1, Л.3.2, Л.3.3, Л.4.1, 6.3.3.1, 6.3.3.2

5 ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине разрабатывается в соответствии с Положением о формировании фондов оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной и государственной итоговой аттестации № П.312000.06.7.188-2017.

Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по данной дисциплине оформляется в виде приложения № 1 к рабочей программе дисциплины и может быть размещен в электронной информационно-образовательной среде Института, доступной обучающемуся через его личный кабинет.

6 УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1 Учебная литература

6.1.1 Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год издания	Кол-во экз. в библиотеке / 100% онлайн
Л.1.1	Тимченко Н.М.	Искусство делового общения [Электронный ресурс]: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=443657 дата обращения: 09.04.2020	Берлин: Директ- Медиа- г. Москва, 2016 г.	100% online
Л.1.2	Козловская Т.Н., Епанчинцев а Г.А., Зубова Л.В.	Профессиональная этика [Электронный ресурс]: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=439222 дата обращения: 09.04.2020	МГУ- г. Москва, 2015 г.	100% online
Л.1.3	Ефимова Д.В.	Психология делового общения [Электронный ресурс]: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=437134 дата обращения: 09.04.2020	ПензГТУ- г. Пенза, 2013 г.	100% online

6.1.2 Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год издания	Кол-во экз. в библиотеке / 100% онлайн
Л.2.1	Кузнецов И.Н.	Деловое общение [Электронный ресурс]: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=112230 дата обращения: 09.04.2020	Дашков и К.- г. Москва, 2012 г.	100% online
Л.2.2	Колмогоров а Н.В.	Основы общей и профессиональной этики и этикет [Электронный ресурс]: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=274600 дата обращения: 09.04.2020	СибГУФК- г. Омск, 2012 г.	100% online
Л.2.3	Канке А.А., Кошева И.П.	Профессиональная этика и психология делового общения дата обращения: 09.04.2020	ИД "Форум"- г. Москва, 2010 г	10
		Профессиональная этика и психология делового общения [Электронный ресурс]: http://Профессиональная этика и психология делового общения дата обращения: 09.04.2020		100% online
Л.2.4	Титова Л.Г.	Технологии делового общения [Электронный ресурс]: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=436854 дата обращения: 09.04.2020	ЮНИТИ- ДАНА- г. Москва, 2015 г.	100% online

Л.2.5		Этика деловых отношений: учебно-практическое пособие	Проспект- г. Москва, 2013 г.	13
6.1.3 Методические разработки				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год издания/ Личный кабинет обучающегося	Кол-во экз. в библиотеке / 100% онлайн
Л3.1	Ходюкова Т.А., Сигачева Е.Л.	Этика деловых отношений: методические указания на практические занятия	ЗаБИЖТ- г. Чита, 2014 г.	5
		Этика деловых отношений: методические указания на практические занятия [Электронный ресурс]: http://lib.zab.megalink.ru/viewer.pl?book_id=19994.pdf дата обращения: 09.04.2020		100% online
Л.3.2	Ходюкова Т.А., Сигачева Е.Л.	Этика деловых отношений: методические указания по выполнению контрольной работы и на практические занятия	ЗаБИЖТ- г.Чита, 2016 г.	10
		Этика деловых отношений: методические указания по выполнению контрольной работы и на практические занятия [Электронный ресурс]: http://lib.zab.megalink.ru/viewer.pl?book_id=20618.pdf дата обращения: 09.04.2020		100% online
Л.3.3	Виноградова Н.И., Максименко Е.В.	Этика деловых отношений: методические указания по выполнению контрольной работы [Электронный ресурс]: http://lib.zab.megalink.ru/viewer.pl?book_id=23489.pdf дата обращения: 09.04.2020	ЗаБИЖТ- г.Чита, 2017 г.	100% online
6.1.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год издания/ Личный кабинет обучающегося	Кол-во экз. в библиотеке / 100% онлайн
Л4.1	Виноградова Н.И.	Этика деловых отношений. Методические указания по выполнению самостоятельной работы студентов. [Электронный ресурс]: http://lib.zab.megalink.ru/viewer.pl?book_id=23398.pdf дата обращения: 09.04.2020	ЗаБИЖТ- г. Чита, 2017 г	100% online
6.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»				
Э.1	Глоссарий и другие материалы. Режим доступа: http://socio.rin.ru/			
Э.2	Словари. Режим доступа: http://gershanovvadam.narod.ru/haljava.html			
6.3 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)				
6.3.1 Перечень базового программного обеспечения				
6.3.1.1	Microsoft Windows 7 Professional, количество - 137, лицензия№49156201. Microsoft Office 2007 Standard, количество - 225, лицензия№45777622; Microsoft Office 2007 Standard, количество - 200, лицензия№44718393.			
6.3.2 Перечень специализированного программного обеспечения				
6.3.2.1				
6.3.3 Перечень информационных справочных систем				

6.3.3. 1	Социология, психология и управление. Режим доступа: http://soc.lib.ru/
6.3.3. 2	Тематические порталы. Режим доступа: http://library.altspu.ru/psih.phtml

7 ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

1	Учебная аудитория 2.12 для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, самостоятельной работы, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, находящаяся по адресу: 672040 Забайкальский край, г Чита, ул Магистральная, д 11, корп 1. Оснащенность: мультимедиапроектор «BENQ» (переносной), экран (переносной), ноутбук (переносной) «Samsung» P 28, учебно-наглядные пособия, учебная мебель.
2	Учебная аудитория 4.7 для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, находящаяся по адресу: 672040 Забайкальский край, г Чита, ул Магистральная, д 11, корп 1. Оснащенность: мультимедиапроектор (переносной), экран (переносной), ноутбук (переносной), учебно-наглядные пособия, учебная мебель.
3	Учебная аудитория 4.8 для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, находящаяся по адресу: 672040 Забайкальский край, г Чита, ул Магистральная, д 11, корп 1. Оснащенность: мультимедиапроектор, экран, учебно-наглядные пособия, учебная мебель, ноутбук (переносной).
4	Учебная аудитория 4.9 для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, находящаяся по адресу: 672040 Забайкальский край, г Чита, ул Магистральная, д 11, корп 1. Оснащенность: мультимедиапроектор, экран, учебно-наглядные пособия, учебная мебель, ноутбук (переносной).
5	Учебная аудитория 4.32 для проведения занятий семинарского типа, самостоятельной работы, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, находящаяся по адресу: 672040 Забайкальский край, г Чита, ул Магистральная, д 11, корп 1. Оснащенность: мультимедийное оборудование, интерактивная доска, учебно-наглядные пособия, 14 компьютеров с подключением к сети интернет, обеспеченных доступом в электронную информационно-образовательную среду ЗаБИЖТ ИрГУПС, учебная мебель.
6	Учебная аудитория 315 для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, находящаяся по адресу: 672040 Забайкальский край, г. Чита, Магистральная ул., 11, корп. 1. Оснащенность: мультимедиапроектор, экран, ноутбук (переносной), учебно-наглядные пособия, учебная мебель.
7	Читальный зал, находящийся по адресу: 672040 Забайкальский край, г. Чита, Магистральная ул., 11, корп. 1. Оснащенность: учебная мебель, компьютеры с выходом в сеть интернет.
8	Помещение 3.25 для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования, находящееся по адресу: 672040 Забайкальский край, г Чита, ул Магистральная, д 11, корп 1. Оснащенность: компьютеры, ручной слесарный инструмент, электротехнический инструмент, принадлежности для пайки, мебель, учебно-наглядные пособия.

8 МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Вид учебной деятельности	Организация учебной деятельности обучающегося
Лекция	<p>В ходе лекций преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации на практические занятия и указания на самостоятельную работу.</p> <p>В ходе лекционных занятий обучающемуся необходимо вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых делать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.</p> <p>Дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы, рекомендованной преподавателем и предусмотренной учебной программой.</p>

<p>Практическое (семинарское) занятие</p>	<p>Практические занятия завершают изучение наиболее важных тем учебной дисциплины. Они служат для закрепления изученного материала, а также для контроля преподавателем степени подготовленности студентов по изучаемой дисциплине.</p> <p>Обучающийся должен готовиться к семинарским занятиям: прорабатывать лекционный материал, готовить доклады и выступления по темам семинарских занятий в соответствие с тематическим планом. При изучении дисциплины нельзя ограничиваться лекционным материалом и только одним учебником. Ряд тем курса может быть вынесен преподавателем на самостоятельное изучение, с обсуждением соответствующих вопросов на семинарских занятиях.</p>
<p>Самостоятельная работа студентов</p>	<p>Подготовка к сдаче зачета и групповой работе на практических занятиях подразумевает самостоятельную работу обучающихся в течение всего семестра по материалам рекомендуемых источников. Основной задачей при изучении курса является не столько приобретение профессиональных навыков, сколько обучение определённому типу мышления, формирование определённых установок – профессиональных принципов, ценностей и норм - моделей мышления и организационного поведения.</p> <p>Виды внеаудиторной СРС разнообразны: подготовка и написание индивидуальных творческих работ докладов и других письменных работ на заданные темы.</p>
<p>Комплекс учебно-методических материалов по всем видам учебной деятельности, предусмотренным рабочей программой дисциплины, размещен в электронной информационно-образовательной среде ЗаБИЖТ, доступной обучающемуся через его личный кабинет.</p>	

**Приложение 1 к рабочей программе по дисциплине
Б1.Б.26 «Этика деловых отношений»
(заочная форма)**

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
для проведения текущего контроля успеваемости
и промежуточной аттестации по дисциплине

Б1.Б.26 «Этика деловых отношений»

СОДЕРЖАНИЕ

- 1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы
- 2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания
- 3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы
- 4 Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

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

Дисциплина «Этика деловых отношений» участвует в формировании компетенций:

ОПК-9: способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации.

**Таблица траектории формирования у обучающихся компетенции ОПК-9 при
освоении образовательной программы**

код компетенции	Наименование компетенции	Индекс и наименование дисциплин, практик, участвующих в формировании компетенции	Курс изучения дисциплины	Этапы формирования компетенции
ОПК-9	способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	Б1.Б.26 Этика деловых отношений	2	1
		Б1.Б.17 Организационное поведение	2	1
		Б1.Б.21 Культура речи и деловое общение	2	1
		Б1.В.04 Управление социальным развитием персонала	3	2
		Б1.В.16 Организационная культура	4	3
		Б1.В.ДВ.12.01 Международные аспекты управления персоналом	4	3
		Б1.В.ДВ.12.02 Глобализированный подход к управлению персоналом	4	3
		Б1.В.ДВ.11.01 Управление организационной культурой	5	4
		Б1.В.ДВ.11.02 Управление межкультурными коммуникациями	5	4
		Б3.Б.01 Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты	5	4

**Таблица соответствия уровней освоения компетенций ОПК-9
планируемым результатам обучения**

Код компетенции	Наименование компетенции	Наименования разделов дисциплины	Уровни освоения компетенции	Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного)

				уровня освоения компетенции)
ОПК-9	способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	Раздел 1. Этика как наука.	Минимальный уровень	Знать: отдельные способы осуществления делового общения и публичного выступления, ведения переговоров осуществления деловой переписки и поддержания электронных коммуникаций. - профессиональное самоопределение при проведении делового общения слабо осознаваемо
				Уметь: выделять отдельные классы ситуаций, в которых уместен конкретный мотивационный комплекс в процессе делового общения.
				Владеть: отдельными приемами рефлексии своей деятельности в ходе её выполнения и оценки результатов в процессе делового общения.
			Базовый уровень	Знать: о сущности ценностных мотивов, адекватных предмету профессиональной деятельности и целям делового общения - о совокупности мотивов, повышающих эффективность делового общения.
				Уметь: выделять способы более эффективного делового общения средствами психологического знания.
				Владеть: целостной системой управления профессиональной мотивацией сотрудников в стандартной ситуации делового общения.
Высокий уровень	Знать: цели профессиональной деятельности и профессиональной подготовки. Они являются личностно-значимыми в			

				связи с полным соответствием профессиональных ценностей и ценностей личности студента
				Уметь: пользоваться способами психологического воздействия на подчиненных с учетом их психологических особенностей в процессе делового общения.
				Владеть: системой конкретных действий самоутверждения в процессе делового общения.

**Программа контрольно-оценочных мероприятий
за период изучения дисциплины**

№	Курс	Наименование контрольно-оценочного мероприятия	Объект контроля (понятия, тема / раздел дисциплины, компетенция, и т.д.)	Наименование оценочного средства (форма проведения)	
2 курс					
1	2	3	4	5	6
1	2	Текущий контроль	Тема 1. Этика как наука.	ОПК-9	Индивидуальное творческое задание, дискуссия, Доклад (устно/письменно)
2	2	Текущий контроль	Тема 2. История этики предпринимательства в России.	ОПК-9	Индивидуальное творческое задание, разноуровневая задача (письменно/устно)
3	2	Текущий контроль	Тема 3. Специфика подбора людей и психологического воздействия на подчиненных. Манипуляция как форма управления. Виды манипуляций и способы их реализации. Методы нейтрализации манипуляций.	ОПК-9	Индивидуальное творческое задание (письменно/устно)
4	2	Текущий контроль	Тема 4. Культура делового общения. Общение как инструмент этики деловых отношений. Коммуникативная,	ОПК-9	Индивидуальное творческое задание, кейс-задача

			интерактивная и перцептивная стороны общения.		(письменно/устно)
5	2	Текущий контроль	Тема 5. Этика бизнеса и социальная ответственность.	ОПК-9	Тест (компьютерные технологии)
6	2	Текущий контроль	Тема 6. Практические рекомендации по этикету в рамках делового общения с партнерами. Искусство комплимента и правила вручения подарков. Сущность темперамента. Типы темперамента.	ОПК-9	Индивидуальное творческое задание, доклад (письменно/устно)
7	2	Текущий контроль	Тема 7. Этические проблемы макроэтики. Моральные аспекты отношений между корпорациями и государствами «третьего мира». Корпорации и потребители. Защита прав потребителей. Реклама и проблема манипуляции потребителями. Взаимоотношения корпорации с инвесторами. Экологические проблемы деятельности предприятий.	ОПК-9	Индивидуальное творческое задание, доклад (письменно/устно)
8	2	Текущий контроль	Тема 8. Общение как инструмент этики деловых отношений.	ОПК-9	Индивидуальное творческое задание, кейс-задача (письменно/устно)
9	2	Текущий контроль	Тема 9. Общие категории этических проблем.	ОПК-9	Тест (компьютерные технологии)
10	2	Промежуточная аттестация – зачет	Разделы: Раздел 1. Этика как наука. Раздел 2. Основные факторы и механизмы делового общения	ОПК-9	Собеседование (устно)

2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Контроль качества освоения дисциплины включает в себя текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию. Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация обучающихся проводятся в целях установления соответствия достижений обучающихся поэтапным требованиям образовательной программы к результатам обучения и формирования компетенций.

Текущий контроль успеваемости – основной вид систематической проверки знаний, умений, навыков обучающихся. Задача текущего контроля – оперативное и регулярное

управление учебной деятельностью обучающихся на основе обратной связи и корректировки. Результаты оценивания заносятся преподавателем в журнал и учитываются в виде средней оценки при проведении промежуточной аттестации.

Для оценивания результатов обучения используется двухбалльная шкала: «зачтено», «не зачтено».

Перечень оценочных средств сформированности компетенций представлен в нижеследующей таблице.

№	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в ФОС
1	Индивидуальное творческое задание	Частично регламентированное задание, имеющее нестандартное решение и позволяющее диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения. Может выполняться в индивидуальном порядке или группой обучающихся. Может быть использовано для оценки знаний, навыков и (или) опыта деятельности обучающихся.	Темы групповых и/или индивидуальных творческих заданий
2	Дискуссия	Оценочные средства, позволяющие включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения. Может быть использовано для оценки знаний и умений обучающихся.	Перечень дискуссионных тем круглого стола
3	Доклад	Продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы. Может быть использовано для оценки знаний, навыков и (или) опыта деятельности обучающихся.	Темы докладов
4	Разноуровневая задача	Различают задачи и задания: – репродуктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать знание фактического материала (базовые понятия, алгоритмы, факты) и умение правильно использовать специальные термины и понятия, узнавание объектов изучения в рамках определенного раздела дисциплины; – реконструктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с	Комплект разноуровневых задач и заданий

		формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей; – творческого уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения	
5	Кейс-задача	Проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы. Может быть использовано для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, а также отдельных компетенций (в рамках дисциплины).	Задания для решения кейс-задачи
6	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося. Может быть использовано для оценки знаний и умений обучающихся.	Фонд тестовых заданий
Промежуточная аттестация			
8	Зачет	Средство, позволяющее оценить знания, умения и владения обучающегося по дисциплине. Может быть использовано для оценки знаний и умений обучающихся.	Комплект теоретических вопросов к зачету по разделам

Критерии и шкалы оценивания компетенций в результате изучения дисциплины при проведении промежуточной аттестации в форме зачета (на 2 курсе), а также шкала для оценивания уровня освоения компетенций представлена в следующей таблице

Шкалы оценивания	Критерии оценивания	Уровень освоения компетенций
«зачтено»	Обучающийся правильно ответил на теоретические вопросы. Показал отличные знания в рамках учебного материала. Правильно выполнил практические задания. Ответил на все дополнительные вопросы	Высокий
	Обучающийся с небольшими неточностями ответил на теоретические вопросы. Показал хорошие знания в рамках учебного материала. С небольшими неточностями выполнил практические задания. Ответил на большинство дополнительных вопросов	Базовый
	Обучающийся с существенными неточностями	Минимальный

	ответил на теоретические вопросы. Показал удовлетворительные знания в рамках учебного материала. С существенными неточностями выполнил практические задания. Допустил много неточностей при ответе на дополнительные вопросы	
«не зачтено»	Обучающийся при ответе на теоретические вопросы и при выполнении практических заданий продемонстрировал недостаточный уровень знаний и умений. При ответах на дополнительные вопросы было допущено множество неправильных ответов	Компетенции не сформированы

Критерии и шкалы оценивания результатов обучения при проведении текущего контроля успеваемости.

Критерии и шкала оценивания индивидуальных творческих заданий

Шкала оценивания	Критерии оценивания
«зачтено»	Обучающийся правильно выполнил индивидуальное творческое задание. Показал отличное владение навыками применения полученных знаний и умений при решении профессиональных задач в рамках усвоенного учебного материала.
«не зачтено»	При выполнении индивидуального творческого задания студент продемонстрировал недостаточный уровень владения умениями и навыками при решении профессиональных задач в рамках усвоенного учебного материала. Допущено множество неточностей.

Критерии и шкала оценивания дискуссионных тем для круглого стола

Шкала оценивания	Критерии оценивания
«зачтено»	Обучающийся полно излагает изученный материал, даёт правильное определение понятий; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.
«не зачтено»	Студент обнаруживает незнание большей части соответствующего раздела изучаемого материала, допускает ошибки в формулировке материала.

Критерии и шкала оценивания докладов

Шкала оценивания	Критерии оценивания
«зачтено»	Выставляется студенту, если доклад создан с использованием компьютерных технологий (презентация PowerPoint, Flash-презентация, видео-презентация и др.) Используются дополнительные источники информации. Содержание заданной темы раскрыто в полном объеме. Отражена структура доклада (вступление, основная часть, заключение, присутствуют выводы и примеры). Оформление работы, соответствует предъявляемым требованиям. Оригинальность выполнения (работа сделана самостоятельно, представлена впервые)

«не зачтено»	Доклад сделан устно, без использования компьютерных технологий. Содержание доклада ограничено информацией. Заданная тема доклада не раскрыта, основная мысль сообщения не передана.
--------------	---

Критерии и шкала оценивания разноуровневых задач

Шкала оценивания	Критерии оценивания
«зачтено»	Задача решена верно, приведены правильные аргументирующие выводы и разработаны рекомендации по совершенствованию кадрового потенциала. Результаты расчетов отображены графически.
«не зачтено»	Задача не решена или решена со значительными замечаниями.

Критерии и шкала оценивания компьютерного тестирования

Шкала оценивания	Критерии оценивания
«зачтено»	Выполнение более 60% тестовых заданий
«не зачтено»	Выполнение менее 60% тестовых заданий

3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

3.1 Типовые контрольные задания для выполнения индивидуальных творческих заданий

Варианты индивидуальных творческих заданий выложены в электронной информационно-образовательной среде ЗаБИЖТ, доступной обучающемуся через его личный кабинет.

Ниже приведены образцы типовых вариантов индивидуальных творческих заданий по темам, предусмотренным рабочей программой.

Образец типового варианта индивидуального творческого задания по теме «Этика как наука»

1. Подчиненный игнорирует ваши советы и указания, делает все по-своему, не обращая внимания на замечания, не исправляя того, на что ему указываете. Как вы будете поступать с этим подчиненным в дальнейшем?

А. Разобравшись в мотивах упорства и видя их несостоятельность, применю обычные административные меры наказания.

Б. В интересах дела постараюсь вызвать его на откровенный разговор, попытаюсь найти с ним общий язык, настроить на деловой контакт.

В. Обращусь к активу коллектива, чтобы приняли меры общественного воздействия.

Г. Попытаюсь разобраться, не делаю ли я сам ошибок во взаимоотношениях с этим подчиненным, потом решу, как поступить.

2. Прочитать и составить краткий конспект 3-х статей, посвященных деловой этике организации (к работе приложить копию каждой из статей).

3. Объясните свою позицию, по поводу следующих ситуаций.

Если все можно измерить деньгами, в какую сумму вы оцените свой моральный ущерб от:

- 1) публичной пощечины;
- 2) грубого словесного оскорбления;
- 3) обмана в финансовом вопросе;
- 4) измены возлюбленного(ой);
- 5) сообщения о вас в печати ложных сведений?

4. Представить в виде таблицы этапы формирования деловой этики.

5. Представить в виде схемы формы кадровой политики

3.2 Типовые контрольные задания для проведения круглого стола (дискуссии, полемики, диспута, дебатов)

Варианты заданий для проведения дискуссий выложены в электронной информационно-образовательной среде ЗаБИЖТ, доступной обучающемуся через его личный кабинет.

Ниже приведен образец типовых вариантов заданий для дискуссий, предусмотренных рабочей программой.

Образец типового варианта круглого стола по теме «Этика как наука»

Главная цель круглого стола «Мы - коллектив» выработка умений и навыков общения с деловыми партнерами, руководителями, подчиненными. Обсуждение строится в соответствии со следующими вопросами.

- Что такое мораль, этика вообще и этика деловых отношений в частности.
- Общепринятые этические принципы делового общения.
- Этические проблемы деловых отношений: макроуровень, микроуровень.
- Три стороны общения: коммуникативная, интерактивная и перцептивная .
- В чем заключаются сложности процесса восприятия.
- Что такое идентификация, эмпатия, рефлексия (виды рефлексивного общения).
- Основные барьеры общения.
- Стили поведения и методы разрешения конфликта.
- Основные области конфликта
- Типы конфликтных личностей.

3.3 Перечень докладов

Варианты докладов выложены в электронной информационно-образовательной среде ЗаБИЖТ, доступной обучающемуся через его личный кабинет.

Ниже приведены образцы типовых вариантов докладов по темам, предусмотренным рабочей программой.

Образец типового варианта индивидуального творческого задания по теме «Этика как наука»

1. Корпоративная этика. Механизмы внедрения этических норм в практику организации. Опишите опыт работы РЖД.
2. Специфика делового общения Виды делового общения. Управление

деловым общением. Представьте план работы менеджера в данном направлении.

3. Психология общения. Практика манипулирования в общении. Приведите примеры из книг, фильмов, телепередач.
4. Конфликт в организации. Опишите на реальном примере.
5. Национальные особенности делового общения.
6. Сущность этикета, его происхождение и роль в жизни человека и общества. Историческая эволюция этикета. Представьте в виде схемы
7. Этика руководителя. Этика деятельности подчиненного. Этикет и имидж делового человека. Представьте уровни формирования имиджа делового человека.
8. Этикет делового поведения. Речевой этикет. Деловые переговоры. Этика приветствий и представлений. Деловая переписка. Представьте варианты деловой переписки.
9. Краткая история этики. Исторические этапы становления этики. Представьте в виде схемы.

3.4 Типовое контрольное задание для выполнения разноуровневой задачи

Варианты разноуровневой задачи выложены в электронной информационно-образовательной среде ЗаБИЖТ, доступной обучающемуся через его личный кабинет.

Ниже приведен образец типового варианта разноуровневой задачи по теме, предусмотренной рабочей программой.

Образец типового варианта разноуровневой задачи

по теме «Культура делового общения. Общение как инструмент этики деловых отношений. Коммуникативная, интерактивная и перцептивная стороны общения. Коммуникативные барьеры. Виды делового общения».

Задание творческого уровня

Корпорация «Ремингтон Продактс» производит электробритвы «Ремингтон». С конца 40-х – до конца 60-х гг. компания росла и процветала благодаря своей репутации – производителя электробритв самого лучшего качества.

Хотя «Ремингтон Продактс» была частью холдинга конгломерата «Спэрри Рэнд», ее возглавлял сам основатель корпорации. В 1967 г. самый первый владелец ушел на пенсию, и его место занял инженер, страстно увлекавшийся созданием новой продукции. На протяжении последних 12 лет он направлял все усилия корпорации на совершенствование продукции. В модель вносились изменения каждые 6 месяцев. Иногда они были настолько незначительными, что потребители их практически не замечали. Даже и в такой ситуации внедрение новой продукции означало, что компания переставала производить предыдущую модель. Розничные торговцы боялись держать товарный запас электробритв «Ремингтон», потому что модели устаревали чуть ли не в пределах суток. Положение компании на рынке электробритв начало ослабевать, и эта тенденция продолжалась в течение нескольких лет.

В 1979 г. Виктор Киам выкупил «Ремингтон» у «Спэрри Рэнд». После того как жена купила ему электробритву «Ремингтон», он пришел к выводу, что компания «Ремингтон Продактс» стоит того, чтобы ее сохранить. Знаток электробритв Виктор Киам с практической стороны утверждал, что ни одна электробритва не бреет лучше, чем «Ремингтон». Когда В. Киам стал владельцем «Ремингтон Продактс», он внес кардинальные изменения в деятельность компании. Первое, что он сделал, – это собрал в одну группу руководителей из разных компаний, с кем работал долгие годы, отпустив прежних; затем наметил дальнейшие сокращения в производстве: освободил трех из

четырёх управляющих и уволил большую часть инженеров. Перестроив компанию и придав ей «скорость и эффективность», В. Киам взялся за этические нормы. Многие сотрудники, которых он не хотел увольнять, ушли из компании, не выдержав связанного с переменами напряжения. Чтобы остановить эту опасную тенденцию, сотрудников стали знакомить с планами В. Киамы по развитию компании, и все до единого стали участниками программ стимулирования.

Когда организация несколько стабилизировалась, внимание еще раз было направлено на электробритву. Сняли все хромированные детали и внешние дополнения, придававшие лишний вес, но никак не улучшавшие ее действия. Новый дизайн был дешевле для исполнения, так что экономия на себестоимости пошла на пользу потребителю. Розничных торговцев заверили, что номенклатура производства останется стабильной и заказы будут выполняться в течение 24 часов. Оздоровлению компании «Ремингтон Продактс» помогли также и другие новации маркетинга: компактный чехол и гарантия возврата денег.

Вопросы для обсуждения:

1. Исходя из информации, касающейся данной конкретной ситуации, какой из трех стилей руководства Врума-Йеттона использовал В. Киам после того, как стал владельцем «Ремингтон Продактс»?

2. Каков был стиль руководства В. Киамы: ориентированным на работу или на человека?

Задание реконструктивного уровня

Вопросы для обсуждения:

1. Покажите на примере, почему демократичный, ориентированный на человека стиль руководства не всегда оказывается эффективным?

2. Почему один и тот же стиль подходит не всем подразделениям организации?

3. Учитывая происходящие в нашем обществе перемены в культуре и технологии, какой стиль руководства, по вашему мнению, будет наиболее эффективным в начале XXI в.?

3.5 Перечень кейс-задач

Варианты кейс-задач выложены в электронной информационно-образовательной среде ЗаБИЖТ, доступной обучающемуся через его личный кабинет.

Ниже приведен образец типового варианта кейс-задачи по теме, предусмотренной рабочей программой.

Образец типового варианта кейс-задачи

по теме «Культура делового общения. Общение как инструмент этики деловых отношений. Коммуникативная, интерактивная и перцептивная стороны общения. Коммуникативные барьеры. Виды делового общения

В предложенных ситуациях: а) установите соответствие между вариантом решения и стилем руководства; б) выберите предпочтительное для вас решение, объясните свой выбор. Задачи определяют следующие четыре типа позиций, склонностей или ориентации руководителя на:

Д – дела;

П – отношения с людьми, психологический климат в коллективе;

О – официальную субординацию;

С – себя.

Ваш непосредственный начальник, минуя вас, дает срочное задание вашему подчиненному, который уже занят выполнением другого ответственного задания. Вы и ваш начальник считаете свои задания неотложными.

А. Не оспаривая задания начальника, буду строго придерживаться должностной субординации, предложу подчиненному отложить выполнение текущей работы.

Б. Все зависит от того, насколько для меня авторитетен начальник.

В. Выражу подчиненному свое несогласие с заданием начальника, предупрежу его, что впредь в подобных случаях буду отменять задания, поручаемые ему без согласования со мной.

Г. В интересах дела предложу подчиненному выполнять начатую работу.

3.6 Перечень вопросов для компьютерного тестирования

Образец типового варианта тестового задания

Минимальный уровень освоения дисциплины (знать)

1. Деловое общение это-

1. Взаимодействие людей, не имеющих общие или взаимозаменяющие интересы, либо потребности.

2. Взаимодействие людей, имеющих общие или взаимозаменяющие интересы, либо потребности.

3. Отношение к поступающей информации.

4. Раздел педагогической психологии

2. Стили делового общения бывают:

1. Ритуальный.

2. Манипулятивный.

3. Иронический

4. Риторический

3. Из скольких действий организуется структура акта делового общения:

1. 12

2. 13

3. 15

4. 14

4. Содержание делового общения:

1. Передача от человека к человеку информации

2. Восприятие партнерами по общению друг друга

3. Ориентация в коммуникативной ситуации

4. Взаимодействие партнеров друг с другом.

5. Функции общения:

1. Инструментальная

2. Интегративная

3. Трансляционная

4. Экспрессивная

6. Виды общения:

1. Формальное.

2. Деловое.
3. Спор.
4. Духовное.

7. Структура делового общения состоит из:

1. Коммуникативной стороны.
2. Интерактивной стороны.
3. Перцептивной стороны.
4. Субъективной стороны.

8. Стиль общения это:

1. Индивидуально-психологические особенности взаимодействия между людьми.
2. Индивидуально-типологические особенности между людьми.
3. Индивидуально-субъективные особенности между людьми.
4. Индивидуально-консультативные между людьми.

Базовый уровень освоения дисциплины (уметь)

1. Установите соответствие между характеристиками делового общения и его видами.

1. Виды слушания.
2. Мышление сопровождается манипулированием вещами и неотрывно от действия с ними

3. Составные части языка.

4. Основной этап деловой беседы.

1. профессиональная лексика
2. рефлексивное активное.
3. аргументирование выдвигаемых положений.
4. наглядно-действенное.

2. Для интравертного типа характера характерна ... (несколько ответов)

1. Затрудненность в общении
2. Замкнутость
3. Импульсивность
4. Раздражительность

3. _____ - устойчивые системы отношений руководителя (к себе, к коллегам), определяющие его поведение

1. Профессиональные позиции
2. Профессиональная направленность
3. Профессиональные навыки
4. Стиль руководства

4. Стиль профессионального общения при котором сотрудник рассматривается как равноправный партнер в общении, коллега в совместном поиске знания, называется...

1. Демократическим.
2. Авторитарным.
3. Либеральным.
4. Демонстративным.

5. деформации личности профессионала выражаются в том, что особенности

личности растворяются, усиливаются в соответствующих компонентах профессиональной деятельности.

1. Сложные.
2. Специфические.
3. Индивидуальные.
4. Типологические.

6. Нахождение профессионалом неожиданного решения и его мгновенного воплощения называется ...

1. Профессиональной импровизацией.
2. Профессиональной эрудицией.
3. Профессиональной интуицией.
4. Профессиональным мышлением.

Высокий уровень освоения дисциплины (владеть)

1. Девушка-оператор в разгар отпусков сталкивается с проблемой, что одному из ее туристов отказывают в визе в Испанию. Гневу туриста нет предела. Угрозы, хамство, грубость. В визе отказывает консульство независимо от турфирмы и без объяснения причин. При этом фирма заранее предупреждает о возможности такой ситуации и предлагает страховку на случай невыезда. В этом случае турист платит за страховку 15 евро и получает обратно все потраченные деньги за тур, кроме визового сбора. Этот турист от страховки отказался. Сумма тура составила 850 евро. Оператор предложила поехать туристу в безвизовую страну путем перевода денег в другой отдел. Турист и начальник согласились.

Какой вид конфликта описан в данной ситуации? (2 ответа)

1. Конфликт средств достижения цели.
2. Конфликт несоответствия.
3. Конфликт разных потенциалов.
4. Конфликт правил взаимодействия.

2. Какие из следующих признаков могут рассматриваться как симптомы будущих психопатических изменений сотрудника? (2 ответа)

1. Плохое поведение в школе, пропуски уроков.
2. Присвоение вымышленных имен.
3. Пессимизм.
4. Тяготение к наркотикам.

3. Новоиспеченный молодой руководитель П. пригласил к себе на должность нижестоящего руководителя специалиста В., которого знал в течение четырех лет по прежней совместной работе на инженерных должностях и о котором у него сложилось мнение как о хорошем специалисте и добросовестном работнике. Однако их новая совместная деятельность довольно быстро привела к взаимной неприязни, скрывать которую становилось все труднее. Наконец, при очередном изменении уровня заработной платы П. устанавливает В. оклад более низкий, чем его коллегам, равным по должности. При этом ничем не мотивирует свое решение. В. обратился к вышестоящему руководству с жалобой, обвиняя П. в самоуправстве и необъективности.

Выделите основные виды действий одной из конфликтующих сторон, которые другая оценивает как враждебные, направленные против нее (3 ответа)

1. Создание прямых или косвенных помех для осуществления планов и намерений другой стороны
2. Невыполнение другой стороной своих обязанностей и обязательств

3. Захват территории
4. Нанесение прямого или косвенного вреда имуществу или репутации

4. Провизор Васильева Н.Н. работает в аптеке давно. Прекрасно разбирается в ассортименте, активна в общении с покупателями. Наиболее часто занимает позицию «советчика». Имеет свое представление о том, какие препараты предпочтительны для детей, настаивает на своем мнении, оценивает выбор покупателя.

Выделите основные пути психологической помощи сотруднику (2 ответа)

1. Мотивационная беседа с сотрудником по поводу основной своей функции – продавать товар, исходя из запросов покупателя.
2. Объяснительная беседа
3. Принуждение к выполнению основных функций
4. Поддержка позиции отстаивания своего мнения

3.7 Контрольная работа для заочной формы обучения

Раздел 1. Ответьте на следующие вопросы, доказательства стройте в соответствии с условиями труда на вашем предприятии.

Задание 1.

В предложенных ситуациях: а) установите соответствие между вариантом решения и стилем руководства; б) выберите предпочтительное для вас решение, объясните свой выбор. Задачи определяют следующие четыре типа позиций, склонностей или ориентации руководителя на:

Д – дела;

П – отношения с людьми, психологический климат в коллективе;

О – официальную субординацию;

С – себя.

Ваш непосредственный начальник, минуя вас, дает срочное задание вашему подчиненному, который уже занят выполнением другого ответственного задания. Вы и ваш начальник считаете свои задания неотложными.

А. Не оспаривая задания начальника, буду строго придерживаться должностной субординации, предложу подчиненному отложить выполнение текущей работы.

Б. Все зависит от того, насколько для меня авторитетен начальник.

В. Выражу подчиненному свое несогласие с заданием начальника, предупреджу его, что впредь в подобных случаях буду отменять задания, поручаемые ему без согласования со мной.

Г. В интересах дела предложу подчиненному выполнять начатую работу.

Проанализируйте душевные переживания человека на основе психофизиологических сигналов.

Задание 2.

Герой романа А. Дюма граф Монте-Кристо для выяснения истинной причины своих злоключений переделся священником и под его видом разыскал своего старого знакомого Кадрусса, чтобы расспросить его о событиях давно минувших дней.

– Дантес!.. Знал ли я беднягу Эдмона! Еще бы, да это был мой лучший друг! – воскликнул Кадрусс, густо покраснев, между тем как ясные спокойные глаза аббата словно расширялись, чтобы единым взглядом охватить собеседника. – А что с ним случилось, господин аббат, с бедным Эдмоном? – продолжал трактирщик. – Вы его знали? Жив ли он еще? Свободен ли? Счастлив ли?

– Он умер в тюрьме в более отчаянном и несчастном положении, чем каторжники, которые волочат ядро на тулонской каторге.

Смертельная бледность сменила разлившийся было по лицу Кадрусса румянец. Он отвернулся, и аббат увидел, что Кадрусс вытирает слезы уголком красного платка, которым была повязана его голова.

Вопросы:

1. Почему, на ваш взгляд, Кадрусс покраснел?
2. Чем была вызвана бледность Кадрусса?
3. Как можно интерпретировать расширение глаз аббата?

Задание 3

Попытайтесь найти выход из следующей ситуации.

Произошла любопытная история. Ее описал в своей книге известный английский ученый Эдвард де Боно. Один лондонский торговец имел несчастье задолжать огромную сумму ростовщику. Печальный финал ждал торговца и его дочь. Однако ростовщику, старому и некрасивому, нравилась симпатичная дочь торговца. Он предложил сделку, сказав, что мог бы списать долг торговца, если бы получил девушку в жены.

И торговец, и его дочь пришли в ужас от такого предложения. Тогда хитрый ростовщик предложил им отдаться в руки Провидения в решении этого вопроса. Он сказал им, что положит один черный и один белый камень в пустую сумку из-под денег, а затем девушка должна будет вытащить один из камней. Если она вытащит черный камень, то станет его женой и долг отца будет списан. Если она вынет белый камень, останется со своим отцом и долг также будет прощен. Но если девушка откажется вытаскивать камень, отец будет брошен в тюрьму, а сама она будет голодать.

Торговец вынужден был согласиться.

Они разговаривали, стоя на дорожке, усыпанной черной и белой галькой, в саду торговца. Ростовщик наклонился, чтобы взять два камня. Когда он подбирал камни, девушка с испугом заметила, что он взял два черных камня и положил их в сумку. Затем он попросил девушку вытащить один камень, который должен решить ее судьбу и судьбу ее отца.

Представьте, что вы стоите на дорожке в саду торговца. Что бы вы сделали, если бы были несчастной девушкой?

Возможно, в решении этой коммуникативной дилеммы вам поможет высказывание французского писателя Ларошфуко: “Притворяясь, будтомы попали в расставленную нам ловушку, мы проявляем поистине утонченную хитрость, потому что обмануть человека легче всего тогда, когда он хочет обмануть вас”.

Задание 4

Внимательно прочтите эпизод из романа Ю. Семенова “Семнадцать мгновений весны” и ответьте на вопросы, приведенные в конце отрывка.

Однажды на приеме в советском посольстве на Унтер ден Линден завязалась дискуссия шефа политической разведки Шелленберга с молодым советским дипломатом о праве человека на веру в амулеты, заговоры, приметы и прочую, по выражению секретаря посольства, “дикарскую требуху”.

В веселом споре этом Шелленберг был, как всегда, тактичен, доказателен и уступчив. Советский разведчик М. М. Исаев (Штирлиц), присутствовавший при разговоре, злился, глядя, как он затаскивает русского парня в спор.

– Светит фарами, – подумал он, – присматривается к противнику: характер человека лучше всего узнается в споре. Это Шелленберг умеет делать, как никто другой.

– Если вам все ясно в этом мире, – продолжал Шелленберг, – тогда вы, естественно, имеете право отвергать веру человека в силу амулета.

Но все ли вам так уж ясно? Я имею в виду не идеологию, а физику, химию, математику.

– Кто из физиков или математиков, – горячился секретарь посольства, – приступает к решению задачи, надев на шею амулет? Это нонсенс!

– Ему надо было остановиться на вопросе, – отметил для себя Штирлиц, – а он не выдержал – сам себе ответил. В споре важно задавать вопросы, тогда виден контрагент, да и потом, отвечать всегда сложнее, чем спрашивать...

– Может быть, физик или математик надевает амулет, но не афиширует этого? – спросил Шелленберг. – Или вы отвергаете такую возможность?

– Наивно отвергать возможность. Категория возможности – пара фраз понятия перспективы.

– Хорошо ответил, – снова отметил для себя Штирлиц. – Надо было отыграть... Спросить, например, “Вы не согласны с этим?” А он не спросил и снова подставился под удар.

– Так, может быть, и амулет нам подверстать к категории непонятной возможности? Или вы против? – Штирлиц пришел на помощь.

– Немецкая сторона победила в споре, – констатировал он, – однако истины ради стоит отметить, что на блестящие вопросы Германии Россия давала не менее великолепные ответы. Мы исчерпали тему, но я не знаю, каково бы нам пришлось, возьми на себя русская сторона инициативу в атаке вопросами...

– Понял, братишечка? – спрашивали глаза Штирлица. – И по тому, как замер враз взбухшими желваками русский дипломат, Штирлицу стало ясно, что его урок понят... Вопросы для обсуждения:

1. В чем состоял “урок” полемики, преподнесенный Штирлицем?

2. В чьих руках была инициатива разговора?

3. У кого были наиболее благоприятные условия для спора? Почему?

Раздел 2. Ответьте на тестовые вопросы и аргументируйте правильность ответ, который вы выбрали.

№1. Реально существующая деловая практика во всем многообразии деловых отношений и взаимосвязей

- 1) объект науки +
- 2) предмет науки
- 3) деловое общение
- 4) нет верного ответа

№2. Изучение социально-психологических, ценностных и организационно-технических проблем общения людей в профессиональной и предпринимательской деятельности

- 1) объект науки
- 2) предмет науки +
- 3) деловое общение
- 4) нет верного ответа

№3. Наука «...» связана также с экономическими, политическими, правовыми теориями, которые обогащают ее содержательную область и позволяют выявить особенности делового общения в экономической, политической и правовой деятельности

- 1) объект науки
- 2) предмет науки
- 3) деловое общение +
- 4) нет верного ответа

№4. Основным средством построения теории делового общения являются

- 1) объекты науки
- 2) предметы науки
- 3) методы науки +
- 4) нет верного ответа

№5. Способствует постоянному визуальному контакту, свободной жестикуляцией и наблюдением за ней. Самая эффективная позиция в деловом общении.

- 1) угловая позиция +
- 2) независимая позиция
- 3) конкурирующе — оборонительная
- 4) кооперативная

№6. Надеемся, вы поддерживаете принцип «не убий!». Исходя из каких мотивов нельзя совершать подобные насильственные действия?

- 1) попадешь в места лишения свободы;
- 2) могут отомстить;
- 3) жизнь человека священна;
- 4) никакое преступление не стоит жизни;
- 5) я не могу никого воскресить.

№7. Видите ли вы разницу между нравственным и приличным (соблюдением норм морали и этикета)? Оцените, с точки зрения приличий и нравственности, следующие действия?

- 1) не возражать старшим, что бы они ни говорили;
- 2) не пускать в дом бедного родственника, если у вас прием для нужных людей;
- 3) надевать экстравагантные наряды на время деловых контактов;
- 4) ковырять в ушах, сидя за столом.

№8. Какие качества наиболее присущи юности, а не зрелому возрасту (бестактность, скупость, максимализм, уважение к друзьям, нетерпимость, хамство, раздражительность, занудство, лицемерие, правдивость, искренность, вспыльчивость, любезность, кокетство, мужество, стеснительность, общительность, мудрость)?

3.8 Перечень теоретических вопросов к зачету (для оценки знаний)

Раздел 1. «Деловая этика как наука и практическая деятельность»

- 1.1 Специфика делового общения.
- 1.2 Понятие этической нормы.
- 1.3 Основные принципы этики деловых отношений.
- 1.4 Деловая беседа как вид делового общения. Этикет деловой беседы.
- 1.5 Деловые переговоры как вид делового общения. Этикет деловых переговоров.
- 1.6 Этика делового телефонного разговора.
- 1.7 Групповые формы делового общения.
- 1.8 Речевой этикет делового человека. Основные этикетные ситуации.
- 1.9 Проявление коммуникативных качеств речи в деловом общении.
- 1.10 Роль культуры речевого воздействия в оптимизации деловых контактов.
- 1.11 Конфликтные ситуации в деловом общении. Способы разрешения конфликтов.
- 1.12 Типология и структура спора.

Раздел 2. «Основные факторы и механизмы деловой этики»

- 2.1 Общие правила ведения спора. Уловки в споре.
- 2.2 Публичное выступление в деловой сфере.
- 2.3 Контакт говорящего и слушающего. Коммуникативные барьеры и способы их преодоления.
- 2.4 Невербальный аспект делового общения. Мимика и жесты в деловой коммуникации.
- 2.5 Внешний облик делового человека: требования этикета.

- 2.6 Пространство делового общения.
- 2.7 Имидж делового человека.
- 2.8 Специфика письменного делового общения.
- 2.9 Типологические характеристики и языковые особенности официально- делового стиля.
- 2.10 Разновидности документов.
- 2.11 Этикет деловой переписки.
- 2.12 Визитная карточка: этикетные требования.
- 2.13 Основные нормы международного протокола. Место и роль кадровой политики в политике организации

3.9 Перечень типовых простых практических заданий к зачету (для оценки умений)

1. При распределении коэффициента трудового участия (КТУ) некоторые работники отдела посчитали, что их незаслуженно «обошли». Это явилось поводом жалоб директору фирмы. Как бы вы отреагировали на его месте?

А. Вы отвечаете жалобщикам примерно так: «КТУ утверждают и распределяют ваши сотрудники, я тут ни при чем».

Б. «Я постараюсь разобраться в этом вопросе с начальником вашего отдела».

В. «Не волнуйтесь, вы получите деньги. Изложите свои претензии на мое имя в письменной форме».

Г. Пообещав помочь установить истину, сразу же пройдете в отдел и побеседуете с начальником, другими членами коллектива. В случае подтверждения обоснованности жалоб предложите руководителю перераспределить КТУ в следующем месяце.

2. Вы недавно начали работать начальником современного цеха на промышленном предприятии, придя на эту должность с другого завода. Еще не все знают вас в лицо. До обеденного перерыва еще два часа. Идя по коридору, видите рабочих цеха, которые о чем-то оживленно беседуют и не обращают на вас внимания. Возвращаясь через 20 мин., перед вами та же картина. Как вы себя поведете?

А. Остановлюсь, дам понять рабочим, что я новый начальник цеха. Вскользь замечу, что беседа их затянулась и пора браться за дело.

Б. Спрошу, кто их непосредственный начальник, вызову его к себе в кабинет.

В. Сначала поинтересуюсь, о чем идет разговор, затем представляюсь и спрошу, нет ли у них каких-либо претензий к администрации, после этого предложу пройти в цех на рабочее место.

Г. Прежде всего представлюсь, поинтересуюсь, как обстоят дела в их бригаде, как загружены работой, что мешает трудиться ритмично, возьму этих рабочих на заметку.

3.9 Перечень типовых простых практических заданий к зачету (для оценки навыков и (или) опыта деятельности)

1. Предположим, вам как руководителю необходимо дать характеристику своему сотруднику в связи с переходом на новое место работы. Пусть он оценит каждое высказывание, приведенное ниже, от 0 до 10. На основе полученных данных составьте характеристику (дайте ему деловую рекомендацию).

Мышление:

- Проблемное (способен заранее обнаруживать трудности и находить пути их преодоления).
- Системное (умею учитывать все, что влияет на результат).

- Опережающее (предвижу последствия принимаемых решений).
- Профессиональное (активно применяю специальные знания).
- Гибкое (способен использовать предложения, противоположные собственным).
- Аналитичное (умею отличать мнение от фактов).
- Безынерционное (опыт и знания не мешают мне принимать оригинальные решения).
- Оперативное (быстро реагирую на изменение обстановки).
- Методичное (умею последовательно, не отклоняясь от цели, осмысливать ситуацию).

Психические черты:

- Настойчив. Способен к разумному риску.
- Терпелив (готов к однообразной и трудной работе).
- Инициативен (способен самостоятельно выдвигать идеи и осуществлять их).
- Целенаправлен (не увлекаюсь нереальными предложениями).
- Умею видеть себя глазами других.
- Адаптивен (быстро приспосабливаюсь к меняющимся условиям).
- Владею собой (умею сдерживаться в сложной эмоциональной обстановке и настраиваться на любую работу).

- Надежен (внутренне настроен на выполнение обещанного).

Этические характеристики:

- Принципиален в конфликтных ситуациях.
- Требователен прежде всего к себе.
- Самокритичен.
- Не пользуюсь сплетнями для оценок других людей.
- Оцениваю чужие предложения независимо от личных симпатий.
- Вовремя отказываюсь от своих неверных решений.
- Составляю мнение о людях, отделяю случайное от главного.
- Не вспоминаю старое, если человек исправил ошибку.
- Бдителен, когда слышу лесть.

Отношение к работе:

- Если надо, готов работать сверхурочно.
- Неудачи в работе воспринимаю как личные.
- Поддерживаю любые начинания, способствующие успеху.
- Не бросаю работу, пока не закончу.
- Не гоняюсь за количеством в ущерб качеству.
- На первое место ставлю интересы дела.
- Умею работать, даже если это скучно.
- Не люблю бездельничать, делаю больше, чем требуется.
- Умение принимать решение
- Важные решения обсуждаю с коллективом.
- Ответственность за выполнение беру на себя.
- Решения принимаю быстро и смело.

На основе такой системы показателей составьте подробную психологическую характеристику. Например:

Тов. К. способен мыслить проблемно, заранее обнаруживать возможные трудности; умеет учитывать все факторы, предвидеть последствия принимаемых решений. Профессионален, накопленный опыт и знания не мешают ему принимать оригинальные решения. Настойчив, способен к разумному риску, инициативен, но не может быстро реагировать на изменение обстановки, склонен увлекаться нереальными предложениями; в критических ситуациях бывает несдержан...

4 Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

В таблице дано описание процедур проведения контрольно-оценочных мероприятий, соответствующих рабочей программе дисциплины, и процедур оценивания результатов обучения с помощью спланированных оценочных средств.

Наименование оценочного средства	Описания процедуры проведения контрольно-оценочного мероприятия и процедуры оценивания результатов обучения
Индивидуальное творческое задание	Индивидуальные творческие задания выдаются на практических занятиях, предшествующих изучению предлагаемой темы. Задания выложены в электронной информационно-образовательной среде ЗабЖД (ИрГУПС), доступной обучающемуся через его личный кабинет. Индивидуальные задания должны быть выполнены в установленный преподавателем срок и в соответствии с требованиями к оформлению (текстовой и графической частей), сформулированными в Положении «Требования к оформлению текстовой и графической документации. Нормоконтроль» № П.420700.05.4.092-2012 в последней редакции. Выполненные задания в назначенный срок сдаются на проверку.
Дискуссия	Дискуссии проводятся во время практических занятий. Преподаватель на практическом занятии, предшествующем занятию проведения круглого стола, доводит до обучающихся тему круглого стола, количество заданий.
Доклад	Защита докладов предусмотренные рабочей программой дисциплины, проводится во время практических занятий. Преподаватель на практическом занятии, предшествующем занятию проведения контроля, доводит до обучающихся: тему докладов и требования, предъявляемые к их выполнению и защите.
Разноуровневая задача	Выполнение разноуровневой задачи осуществляется на практическом занятии. Задание выполняется по двум вариантам. Распределение вариантов осуществляется преподавателем. Преподаватель на практическом занятии, предшествующем занятию проведения контроля, доводит до обучающихся: тему, количество заданий и время выполнения заданий. Результаты решения задач оформляются студентами самостоятельно и сдаются на проверку преподавателю.
Кейс-задача	Преподаватель не менее, чем за неделю до срока решения кейс-задач должен довести до сведения обучающихся предлагаемые кейс-задачи. решенные кейс-задачи в назначенный срок сдаются на проверку преподавателю.
Тест	Компьютерное тестирование проводится по результатам освоения разделов дисциплины во время практических занятий. Во время проведения тестирования пользоваться учебниками, справочниками, конспектами лекций, тетрадями для практических занятий не разрешено. Преподаватель на практическом занятии, предшествующем

	занятию проведения теста, доводит до обучающихся: темы, количество заданий в тесте время выполнения.
Зачет	Проведение промежуточной аттестации в форме зачета позволяет сформировать среднюю оценку по дисциплине по результатам текущего контроля. Так как оценочные средства, используемые при текущем контроле, позволяют оценить знания, умения и владения навыками/опытом деятельности обучающихся при освоении дисциплины. Для чего преподаватель находит среднюю оценку уровня сформированности компетенций у обучающегося, как сумму всех полученных оценок деленную на число этих оценок.

Шкала и критерии оценивания компетенций в результате изучения дисциплины при проведении промежуточной аттестации в форме зачета по результатам текущего контроля

Средняя оценка уровня сформированности компетенций по результатам текущего контроля	Оценка
Оценка не менее 3,0 и нет ни одной неудовлетворительной оценки по текущему контролю	«зачтено»
Оценка менее 3,0 или получена хотя бы одна неудовлетворительная оценка по текущему контролю	«не зачтено»

Если оценка уровня сформированности компетенций обучающегося не соответствует критериям получения зачета без дополнительного аттестационного испытания, то промежуточная аттестация в форме зачета проводится в форме собеседования по перечню теоретических вопросов и типовых практических задач (не более двух теоретических и двух практических). Промежуточная аттестация в форме зачета с проведением аттестационного испытания в форме собеседования проходит на последнем занятии по дисциплине.

