

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Иркутский государственный университет путей сообщения»

Красноярский институт железнодорожного транспорта

- филиал Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего образования «Иркутский государственный университет путей сообщения»
(КрИЖТ ИрГУПС)

УТВЕРЖДЕНА

приказ ректора

от «08» мая 2020 г. № 268-1

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 – Управление персоналом

Общая трудоемкость в з.е. – 2

Часов по учебному плану – 72

Форма промежуточной аттестации, курс

зачет – 2

Распределение часов дисциплины по курсам

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

КРАСНОЯРСК

Электронный документ выгружен из ЕИС ФГБОУ ВО ИрГУПС и соответствует оригиналу

Подписант ФГБОУ ВО ИрГУПС Трофимов Ю.А.

00a73c5b7b623a969ccad43a81ab346d50 с 08.12.2022 14:32 по 02.03.2024 14:32 GMT+03:00

Подпись соответствует файлу документа



Рабочая программа дисциплины разработана в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.03 Управление персоналом (уровень бакалавриата), утвержденным Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 14.12.2015 №1461.

Программу составил:

канд. пед. наук, доцент, доцент

Н.А. Анисимова

Рабочая программа дисциплины обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе для обучения обучающихся по направлению подготовки 38.03.03 Управление персоналом на заседании кафедры «Управление персоналом».
Протокол от от «12» марта 2020 г. № 8.

Зав. кафедрой канд. тех. наук, доцент

В.О. Колмаков

1 ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1 Цели освоения дисциплины

1	формирование у обучающихся теоретического представления о современных проблемах профессиональной этики, общих закономерностях межличностных отношений, этических нормах и принципах
2	развитие способности осуществлять деловое общение

1.2 Задачи освоения дисциплины

1	ознакомление с теоретическими основами этики деловых отношений
2	развитие практических навыков по освоению и соблюдению этических норм в общении и деловых отношениях
3	развитие навыков анализа деловых проблемных ситуаций, организации профессионального общения и взаимодействия
4	ознакомление с этикой деловых отношений в разных культурах

1.3 Цель воспитания и задачи воспитательной работы в рамках дисциплины

Научно-образовательное воспитание обучающихся

Цель научно-образовательного воспитания – создание условий для реализации научно-образовательного потенциала обучающихся в форме наставничества, тьюторства, научного творчества.

Цель достигается по мере решения в единстве следующих задач:

- формирование системного и критического мышления, мотивации к обучению, развитие интереса к творческой научной деятельности;
- создание в студенческой среде атмосферы взаимной требовательности к овладению знаниями, умениями и навыками;
- популяризация научных знаний среди обучающихся;
- содействие повышению привлекательности науки, поддержка научно-технического творчества;
- создание условий для получения обучающимися достоверной информации о передовых достижениях и открытиях мировой и отечественной науки, повышения заинтересованности в научных познаниях об устройстве мира и общества;
- совершенствование организации и планирования самостоятельной работы обучающихся как образовательной

Профессионально-трудовое воспитание обучающихся

Цель профессионально-трудового воспитания – формирование у обучающихся осознанной профессиональной ориентации, понимания общественного смысла труда и значимости его для себя лично, ответственного, сознательного и творческого отношения к будущей деятельности, профессиональной этики, способности предвидеть изменения, которые могут возникнуть в профессиональной деятельности, и умению работать в изменённых, вновь созданных условиях труда.

Цель достигается по мере решения в единстве следующих задач:

- формирование сознательного отношения к выбранной профессии;
- воспитание чести, гордости, любви к профессии, сознательного отношения к профессиональному долгу, понимаемому как личная ответственность и обязанность;
- формирование психологи профессионала;
- формирование профессиональной культуры, этики профессионального общения;
- формирование социальной компетентности и другие задачи, связанные с имиджем профессии и авторитетом транспортной отрасли.

2 МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося:

1	Б1.Б.17 Организационное поведение
2	Б1.Б.21 Культура речи и деловое общение

2.2 Дисциплины и практики, для которых освоение 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	Б3.Б.01 Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты

3 ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

ОПК-9: Способность осуществлять деловое общение (публичные выступления, переговоры, деловые совещания, деловая переписка, электронные коммуникации)	
Минимальный уровень освоения компетенции	
Знать	этику деловых отношений в разных сферах бизнеса и производства; этику корпоративных отношений; этические проблемы корпоративных отношений
Уметь	самостоятельно анализировать разнообразные деловые ситуации; отстаивать свою точку зрения, не разрушая отношения
Владеть	психологической культурой делового общения
Базовый уровень освоения компетенции	
Знать	психологическую культуру делового общения; особенности межличностного общения в коллективе и особенности межгруппового общения
Уметь	быть осуществлять деловое общение: публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации
Владеть	методами переговорного процесса с деловыми партнерами, с противниками
Высокий уровень освоения компетенции	
Знать	этику ведения деловых бесед, переговоров, дискуссий, совещаний, дистанционных коммуникаций
Уметь	преодолевать барьеры взаимодействия; создавать климат делового сотрудничества и доверия
Владеть	методами и средствами предупреждения и разрешения конфликтов в организации и с деловыми партнерами
В результате освоения дисциплины обучающийся должен	
	Знать:
1	категории, специфику предмета, этические принципы деловых отношений. виды, формы, процедуры, правила делового общения; механизмы воздействия и восприятия руководителя в отношениях с персоналом
	Уметь:
1	готовить и проводить публичные выступления; соблюдать этические нормы в ходе телефонного разговора, публичных выступлений, переговоров с деловыми партнерами
	Владеть:
1	навыками соблюдения этических норм делового общения; формирования позитивного морально психологического климата в коллективе.

4 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ					
Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Курс	Часы	Код компет.	Учебная лит-ра, ресурсы сети
	Раздел 1. Основы этики деловых отношений				
1.1	Сущность и происхождение этики. Сущность деловой этики. Этика служебных взаимоотношений. Принципы деловых отношений /Лек/	2	1	ОПК-9	6.1.1.1, 6.1.1.2, 6.1.2.1, 6.1.2.2
1.2	Сущность и происхождение этики. Сущность деловой этики. Этика служебных взаимоотношений. Принципы деловых отношений /Пр/	2	1	ОПК-9	6.1.1.1, 6.1.1.2, 6.1.2.1, 6.1.2.2
1.3	Проработка лекционного материала, подготовка к практическим занятиям (составление сборника понятий), изучение теоретического материала, выносимого на самостоятельную работу (подготовка конспекта, составление сборника понятий), выполнение домашнего задания. /Ср/	2	15	ОПК-9	6.1.1.1, 6.1.1.2, 6.1.2.1, 6.1.2.2 6.1.4.1
	Раздел 2. Психология делового общения				
2.1	Структура и содержание, механизмы и принципы делового общения. Коллектив как социальная группа. Восприятие и понимание партнера по общению. Формирование первого впечатления /Лек/	2	1	ОПК-9	6.1.1.1, 6.1.1.2, 6.1.2.1, 6.1.2.2
2.2	Проблема межличностного восприятия в деловом общении. Проведение деловой беседы и переговоров. Деловые дискуссии. Культура ведения полемики /Лек/	2	0,5	ОПК-9	6.1.1.1, 6.1.1.2, 6.1.2.1, 6.1.2.2
2.3	Структура и содержание, механизмы и принципы делового общения. Коллектив как социальная группа. Восприятие и понимание партнера по общению. Формирование первого впечатления. /Пр/	2	1	ОПК-9	6.1.1.1, 6.1.1.2, 6.1.2.1, 6.1.2.2

2.4	Проблема межличностного восприятия в деловом общении. Проведение деловой беседы и переговоров. Деловые дискуссии. Культура ведения полемики./Пр/	2	0,5	ОПК-9	6.1.1.1, 6.1.1.2, 6.1.2.1, 6.1.2.2
2.5	Деловые совещания. Этика дистанционного общения. Технология коммуникации. Барьеры общения. Условия эффективного взаимодействия в деловом общении. Манипуляции в деловом общении и их нейтрализация. Психологические игры между людьми. Позиции в общении, ведущие к успеху /Лек/	2	0,5	ОПК-9	6.1.1.1, 6.1.1.2, 6.1.2.1, 6.1.2.2
2.6	Деловые совещания. Этика дистанционного общения. Технология коммуникации. Барьеры общения. Условия эффективного взаимодействия в деловом общении. Манипуляции в деловом общении и их нейтрализация. Психологические игры между людьми. Позиции в общении, ведущие к успеху /Пр/	2	0,5	ОПК-9	6.1.1.1, 6.1.1.2, 6.1.2.1, 6.1.2.2
2.7	Проработка лекционного материала, подготовка к практическим занятиям (подготовка выступлений с докладами, составление сборника понятий), изучение теоретического материала, выносимого на самостоятельную работу (подготовка конспекта, составление сборника понятий), выполнение домашнего задания, подготовка к тестированию/Ср/	2	15	ОПК-9	6.1.1.1, 6.1.1.2, 6.1.2.1, 6.1.2.2 6.1.4.1
Раздел 3. Деловой этикет					
3.1	Дипломатический этикет. Светский этикет. Деловой этикет. Деловой этикет руководителя /Лек/	2	0,5	ОПК-9	6.1.1.1, 6.1.1.2, 6.1.2.1, 6.1.2.2
3.2	Дипломатический этикет. Светский этикет. Деловой этикет. Деловой этикет руководителя. /Пр/	2	0,5	ОПК-9	6.1.1.1, 6.1.1.2, 6.1.2.1, 6.1.2.2
3.3	Проработка лекционного материала, подготовка к практическим занятиям (подготовка выступлений с докладами, составление сборника понятий), изучение теоретического материала, выносимого на самостоятельную работу (подготовка конспекта, составление сборника понятий), выполнение домашнего задания, подготовка к тестированию/Ср/	2	15	ОПК-9	6.1.1.1, 6.1.1.2, 6.1.2.1, 6.1.2.2 6.1.4.1
Раздел 4. Этика деловых отношений в разных культурах					
4.1	Особенности этики деловых отношений в разных странах (невербальное поведение, религиозные особенности, контакты с иностранцами). Национальные особенности делового общения и делового этикета в разных странах /Лек/	2	0,5	ОПК-9	6.1.1.1, 6.1.1.2, 6.1.2.1, 6.1.2.2
4.2	Особенности этики деловых отношений в разных странах (невербальное поведение, религиозные особенности, контакты с иностранцами). Национальные особенности делового общения и делового этикета в разных странах. /Пр/	2	0,5	ОПК-9	6.1.1.1, 6.1.1.2, 6.1.2.1, 6.1.2.2
4.3	Проработка лекционного материала, подготовка к практическим занятиям (подготовка выступлений с докладами, составление сборника понятий), изучение теоретического материала, выносимого на самостоятельную работу (подготовка конспекта, составление сборника понятий), выполнение домашнего задания, подготовка к тестированию/Ср/	2	15	ОПК-9	6.1.1.1, 6.1.1.2, 6.1.2.1, 6.1.2.2 6.1.4.1

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.

Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по данной дисциплине оформляется в виде приложения № 1 к рабочей программе дисциплины и размещаются в электронной информационно-образовательной среде Университета, 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	Кол-во экз. в библиотеке/100 % online
6.1.1.1	Родыгина Н. Ю.	Этика деловых отношений : учебник и практикум для академического бакалавриата [Электронный ресурс]. – URL: https://urait.ru/bcode/507885	Москва : Издательство Юрайт, 2022	100 % online
6.1.1.2	Петрунин Ю.Ю.	Этика деловых отношений : учебник [Электронный ресурс]. – http://new.znaniium.com/catalog/product/987726	Москва : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2019	100 % online

6.1.2 Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Кол-во экз. в библиотеке/100 % online
6.1.2.1	Константинов В. В.	Профессиональная этика. Тесты : учебное пособие для вузов. [Электронный ресурс]. – https://urait.ru/bcode/467944	Москва : Юрайт, 2021	100 % online
6.1.2.2	Горскина, Л. С.	Этика деловых отношений : учебное пособие : [Электронный ресурс]. . – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=682958	Омск : Омский государственный технический университет (ОмГТУ), 2019	100 % online

6.1.3 Методические разработки

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год издания/ Личный кабинет обучающегося	Кол-во экз. в библиотеке/ 100% онлайн
6.1.3.1				

6.1.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

6.1.4.1	Анисимова Н. А.	Этика деловых отношений : методические указания по выполнению самостоятельной работы для студентов всех форм обучения направления подготовки 38.03.03 Управление персоналом. [Электронный ресурс]. – URL: http://irbis.krsk.irknps.ru/web_ft/index.php?C21COM=S&S21COLORTERMS=1&P21DBN=IBIS&I21DBN=IBIS_FULLTEXT&LNG=&Z21ID=8965&S21FMT=briefHTML_ft&USES21ALL=1&S21ALL=%3C%2E%3E%3D17%2F%D0%90%2067%2D268335%3C%2E%3E&FT_PREFIX=KT=&SEARCH_STRING=&S21STN=1&S21REF=10&S21CNR=5&auto_open=4	Красноярск : КрИЖТ ИрГУПС, 2020	100 % online
6.1.4.2	Анисимова Н. А.	Этика деловых отношений : методические указания по выполнению контрольной работы для студентов заочной формы обучения направления подготовки 38.03.03 Управление персоналом [Электронный ресурс]. – URL: http://irbis.krsk.irknps.ru/web_ft/index.php?C21COM=S&S21COLORTERMS=1&P21DBN=IBIS&I21DBN=IBIS_FULLTEXT&LNG=&Z21ID=2002&S21FMT=briefHTML_ft&USES21ALL=1&S21ALL=%3C%2E%3E%3D17%2FA%2067-513709%3C%2E%3E&FT_PREFIX=KT=&SEARCH_STRING=&S21STN=1&S21REF=10&S21CNR=5&auto_open=4	Красноярск : КрИЖТ ИрГУПС, 2019	100 % online

6.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	
6.2.1	Электронная библиотека КриЖТ ИрГУПС : сайт. – Красноярск. – URL: http://irbis.krsk.igups.ru/ . – Режим доступа: после авторизации. – Текст: электронный.
6.2.2	Электронная библиотека «УМЦ ЖДТ» : электронно-библиотечная система : сайт / ФГБУ ДПО «Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте». – Москва, 2013 – . – URL: http://umczdt.ru/books/ . – Режим доступа: по подписке. – Текст: электронный.
6.2.3	Znanium.com : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «ЗНАНИУМ». – Москва. 2011 – 2020. – URL: http://new.znanium.com . – Режим доступа : по подписке. – Текст: электронный.
6.2.4	Образовательная платформа Юрайт : электронная библиотека : сайт / ООО «Электронное издательство Юрайт». – Москва. – URL: https://urait.ru/ . – Режим доступа: по подписке. – Текст: электронный.
6.2.5	Лань : электронно-библиотечная система : сайт / Издательство Лань. – Санкт-Петербург, 2011 – . – URL: http://e.lanbook.com . – Режим доступа : по подписке. – Текст: электронный.
6.2.6	ЭБС «Университетская библиотека онлайн» : электронная библиотека : сайт / ООО «Директ-Медиа». – Москва, 2001 – . – URL: http://biblioclub.ru/ . – Режим доступа: по подписке. – Текст: электронный.
6.2.7	Национальная электронная библиотека : федеральный проект : сайт / Министерство Культуры РФ. – Москва, 2016 – . – URL: https://rusneb.ru/ . – Режим доступа: по подписке. – Текст: электронный.
6.2.8	Российские железные дороги : официальный сайт / ОАО «РЖД». – Москва, 2003 – . – URL: http://www.rzd.ru/ . – Текст: электронный.
6.2.9	Красноярский центр научно-технической информации и библиотек (КрЦНТИБ) : сайт. – Красноярск. – URL: http://dcnti.krw.rzd . – Режим доступа : из локальной сети вуза. – Текст: электронный.
6.3 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)	
6.3.1 Перечень базового программного обеспечения	
6.3.1.1	Microsoft Windows Vista Business Russian, авторизационный номер лицензиата 64787976ZZS1011, номер лицензии 44799789. Microsoft Office Standard 2013 Russian OLP NL Academic Edition (дог №2 от 29.05.2014 – 100 лицензий; дог №0319100020315000013-00 от 07.12.2015 – 87 лицензий).
6.3.2 Перечень специализированного программного обеспечения	
6.3.2.1	Не используется
6.3.3 Перечень информационных справочных систем	
6.3.3.1	Консультант Плюс : справочно-правовая система : база данных / Региональные информационные центры КонсультантПлюс ООО ИЦ «ИСКРА». – Москва, 1992. – Режим доступа: из локальной сети вуза. – Текст : электронный.
6.3.3.2	Гарант : справочно-правовая система : база данных / ООО «ИПО «ГАРАНТ». – Режим доступа : из локальной сети вуза. – Текст : электронный.
6.4 Правовые и нормативные документы	
6.4.1	Не используется

7 ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ	
7.1	Корпуса А, Т, Н, Л КриЖТ ИрГУПС находятся по адресу г. Красноярск, ул. Новая Заря, д. 2И. Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий практического типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, укомплектованные специализированной мебелью и техническими средствами обучения (ноутбук, проектор, экран), учебно-наглядные пособия (презентации), служащими для представления учебной информации большой аудитории. Помещения для проведения лабораторных занятий оснащены компьютерной техникой, подключенной к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду КриЖТ ИрГУПС: – компьютерные классы Л-203, А-224, А-409, Т-46.
7.2	Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, подключенной к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду КриЖТ ИрГУПС. Помещения для самостоятельной работы обучающихся: – читальный зал библиотеки; – компьютерные классы Л-203, А-224, А-409, Т-46
7.3	Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования А-307.

8 МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ	
Вид учебной деятельности	Организация учебной деятельности обучающегося

<p>Лекционные занятия</p>	<p>При написании конспекта лекций необходимо кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки. Особое внимание необходимо уделить обобщению материала и выводам; пометить важные мысли, выделять ключевые слова, термины.</p> <p>При проработке материалов лекций обучающимся необходимо самостоятельно осуществить проверку актуального содержания терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников со составлением таблицы толкований, составляя при этом сборник понятий с указанием источников.</p> <p>Обучающемуся необходимо обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, то необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии. Уделить внимание следующим вопросам и понятиям:</p> <ul style="list-style-type: none"> – сущность и происхождение этики; – принципы деловых отношений; – структура и содержание делового общения; – механизмы и принципы делового общения; – коллектив как социальная группа; – проблема межличностного восприятия в деловом общении; – деловая беседа; – деловые переговоры; – деловые дискуссии; – деловые совещания; – этика дистанционного общения; – условия эффективного взаимодействия в деловом общении;
<p>Практические занятия</p>	<p>Практическое занятие – это форма организации учебного процесса, предполагающая раскрытие студентами на основе изученной литературы сущности вопросов, выносимых на обсуждение.</p> <p>Практические занятия призваны углублять, расширять, детализировать знания, полученные на лекции в обобщенной форме и содействовать выработке навыков общекультурной и речевой деятельности. Практические (семинарские) занятия развивают научное мышление и речь, позволяют проверить знания обучающихся и выступают как средство оперативной обратной связи.</p> <p>Для того чтобы практические занятия приносили максимальную пользу, необходимо помнить, что они проводятся по вычитанному на лекциях материалу и связаны, как правило, с детальным разбором отдельных вопросов лекционного курса. Только после усвоения лекционного материала с определенной точки зрения он будет закрепляться на практических занятиях как в результате обсуждения и анализа лекционного материала, так и с помощью решения практических ситуаций.</p> <p>При этих условиях студент не только хорошо усвоит материал, но и научится применять его на практике, а также получит дополнительный стимул для активной проработки лекции.</p> <p>Контроль текущей успеваемости студентов осуществляется преподавателем, ведущим практические занятия, по следующим показателям:</p> <ul style="list-style-type: none"> – посещаемость практических занятий; – эффективность работы студента в аудитории; – полнота выполнения домашних заданий;
<p>Самостоятельная работа</p>	<p>Цели внеаудиторной самостоятельной работы:</p> <ul style="list-style-type: none"> – стимулирование познавательного интереса; – закрепление и углубление полученных знаний и навыков; – развитие познавательных способностей и активности студентов, самостоятельности, ответственности и организованности; – подготовка к предстоящим занятиям; – формирования самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации; – формирование культуры умственного труда и самостоятельности в поиске и приобретении новых знаний и умений, и, в том числе, формирование компетенций. <p>Традиционные формы самостоятельной работы студентов следующие:</p> <ul style="list-style-type: none"> - работа с конспектом лекции, т.е. дополнение конспекта учебным материалом (учебника, учебного пособия, первоисточника, дополнительной литературы, нормативных документов и материалом электронного ресурса и сети Интернет); – чтение текста (учебника, учебного пособия, первоисточника, дополнительной литературы); – конспектирование текста (работа со справочниками, нормативными документами); – составление плана и тезисов ответа; – подготовка сообщений на семинаре; – ответы на контрольные вопросы; – решение задач; – подготовка к практическому занятию; – подготовка к тестированию.

Зачет	Зачет проводится в форме собеседования по перечню теоретических вопросов (не более двух теоретических вопросов) или в форме тестирования. Перечень теоретических вопросов обучающиеся получают в начале курса через электронную информационно-образовательную среду КриЖТ ИрГУПС (личный кабинет обучающегося). Полный комплект ФТЗ хранится в электронной информационно-образовательной среде КриЖТ ИрГУПС и обучающийся имеет возможность ознакомиться с демонстрационным вариантом ФТЗ.
Комплекс учебно-методических материалов по всем видам учебной деятельности, предусмотренным рабочей программой дисциплины, размещен в электронной информационно-образовательной среде КриЖТ ИрГУПС, доступной обучающемуся через его личный кабинет и Электронную библиотеку (ЭБ КриЖТ ИрГУПС) http://irbis.krsk.irkups.ru	

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

Б1.Б.26 Этика деловых отношений

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

Дисциплина «Этика деловых отношений» участвует в формировании компетенции: **ОПК-9**: способность осуществлять деловое общение (публичные выступления, переговоры, деловые совещания, деловая переписка, электронные коммуникации);

**Таблица траекторий формирования у обучающихся компетенций ОПК-9
при освоении образовательной программы
(заочное обучение)**

Код компетенции	Наименование компетенции	Индекс и наименование дисциплин, практик, участвующих в формировании компетенции	Курс изучения дисциплины	Этапы формирования компетенции
ОПК-9	способность осуществлять деловое общение (публичные выступления, переговоры, деловые совещания, деловая переписка, электронные коммуникации)	Б1.Б.17 Организационное поведение	2	1
		Б1.Б.21 Культура речи и деловое общение	2	1
		Б1.Б.26 Этика деловых отношений	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
		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 компетенций	Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенции)	
ОПК-9	способность осуществлять деловое общение (публичные выступления, переговоры, деловые совещания, деловая переписка, электронные коммуникации)	1 Основы этики деловых отношений.	Минимальный уровень	Знать: частично этику деловых отношений в разных сферах бизнеса и производства; этику корпоративных отношений; этические проблемы корпоративных отношений;	
				Уметь: частично самостоятельно анализировать разнообразные деловые ситуации; отстаивать свою точку зрения, не разрушая отношения;	
				Владеть: частично психологической культурой делового общения;	
			Базовый уровень	2 Психология делового общения.	Знать: в основном объеме психологическую культуру делового общения; особенности межличностного общения в коллективе и особенности межгруппового общения;
				3 Деловой этикет.	Уметь: в основном объеме осуществлять деловое общение: публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации;
				4 Этика деловых отношений в разных культурах.	Владеть: в основном объеме методами переговорного процесса с деловыми партнерами, с противниками;
		Высокий уровень		Знать: в полном объеме этику ведения деловых бесед, переговоров, дискуссий, совещаний, дистанционных коммуникаций;	
				Уметь: в полном объеме преодолевать барьеры взаимодействия; создавать климат делового сотрудничества и доверия;	
				Владеть: в полном объеме методами и средствами предупреждения и разрешения конфликтов в организации и с деловыми партнерами.	

**Программа контрольно-оценочных мероприятий
за период изучения дисциплины
(заочное обучение)**

№	Курс	Наименование контрольно-оценочного мероприятия	Объект контроля (раздел дисциплины, компетенция, и т.д.)	Наименование оценочного средства (форма проведения)
2 курс				
1	2	Текущий контроль	Раздел 1: «Основы этики деловых отношений»	ОПК-9 Конспект лекций (письменно) Сообщение, доклад Разбор кейс-стади
2	2	Текущий контроль	Раздел 2: «Психология делового общения»	ОПК-9 Конспект лекций (письменно) Сообщение, доклад Разбор кейс-стади
3	2	Текущий контроль	Раздел 3: «Деловой этикет»	ОПК-9 Конспект лекций (письменно) Сообщение, доклад Разбор кейс-стади
4	2	Текущий контроль	Раздел 4: «Этика деловых отношений в разных культурах»	ОПК-9 Конспект лекций (письменно) Сообщение, доклад Разбор кейс-стади
5	2	Промежуточная аттестация – зачет	Разделы: 1 Основы этики деловых отношений. 2 Психология делового общения. 3 Деловой этикет. 4 Этика деловых отношений в разных культурах.	ОПК-9 Собеседование устно Тестирование (компьютерные технологии)

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 учитываются в виде средней оценки при проведении промежуточной аттестации.

Для оценивания результатов обучения используется четырехбалльная шкала: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» и/или двухбалльная шкала: «зачтено», «не зачтено».

Перечень оценочных средств, используемых для оценивания компетенций на различных этапах их формирования, а так же краткая характеристика этих средств приведены в таблице

№	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в ФОС
Текущий контроль успеваемости			
1	Конспект лекции	Средство, позволяющее формировать и оценивать способность обучающегося к восприятию, обобщению и анализу информации. Может быть использовано для оценки знаний и умений обучающихся	Темы конспектов по темам
2	Собеседование	Средство контроля на практическом занятии, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п. Может быть использовано для оценки знаний обучающихся	Вопросы по темам/разделам дисциплины
3	Кейс-стади	Проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы. Может быть использовано для оценки знаний, умений, навыков	Задания для решения кейс-задачи

		и (или) опыта деятельности, а также отдельных компетенций (в рамках дисциплины)	
4	Сообщение, 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, умений, навыков и (или) опыта деятельности обучающихся	Темы докладов, сообщений
5	Тестирование	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося. Может быть использовано для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности обучающихся	Типовые тестовые задания
6	Внеаудиторная контрольная работа	Средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по дисциплине. Содержит задания для проверки знаний, умений и навыков студентов заочной формы обучения	Тематика внеаудиторной контрольной работы и практические задания для заочной формы размещена в составе Методических указаний по выполнению контрольной работы для студентов заочной формы обучения
Промежуточный контроль			
7	Зачет	Средство, позволяющее оценить знания, умения, навыков и (или) опыта деятельности обучающегося по дисциплине. Может быть использовано для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности обучающихся	Типовые тестовые задания

Критерии и шкалы оценивания компетенций в результате изучения дисциплины при проведении промежуточной аттестации в форме зачета на 2 курсе для заочной формы обучения, а также шкала для оценивания уровня освоения компетенций представлена в следующих таблицах.

Шкалы оценивания	Критерии оценивания	Уровень освоения компетенций
«зачтено»	Обучающийся правильно ответил на теоретические вопросы. Показал отличные знания в рамках учебного материала. Показал отличные умения и владения навыками применения полученных знаний и умений при решении кейс-стади в рамках учебного материала. Ответил на все дополнительные вопросы	Высокий
	Обучающийся с небольшими неточностями ответил на теоретические вопросы. Показал хорошие знания в рамках учебного материала. Показал хорошие умения и владения навыками применения полученных знаний и умений при решении кейс-стади в рамках учебного материала. Ответил на большинство дополнительных вопросов	Базовый
	Обучающийся с существенными неточностями ответил на теоретические вопросы. Показал удовлетворительные знания в рамках учебного материала. Показал удовлетворительные умения и владения навыками применения полученных знаний и умений при решении кейс-стади в рамках учебного материала. Допустил много неточностей при ответе на дополнительные вопросы	Минимальный
«не зачтено»	Обучающийся при ответе на теоретические вопросы продемонстрировал недостаточный уровень знаний и умений при решении кейс-стади в рамках учебного материала. При ответах на дополнительные вопросы было допущено множество неправильных ответов	Компетенции не сформированы

Критерии и шкала оценивания тестовых заданий при промежуточной аттестации в форме зачета

Шкала оценивания	Критерии оценивания
«зачтено»	Обучающийся верно ответил на 70 % и более тестовых заданий при прохождении тестирования
«не зачтено»	Обучающийся верно ответил на 69 % и менее тестовых заданий при прохождении тестирования

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

Критерии и шкала оценивания – конспект лекций

Шкала оценивания		Критерии оценивания
«отлично»	«зачтено»	Конспект полный. В конспектируемом материале выделена главная и второстепенная информация. Установлена логическая связь между элементами конспектируемого материала. Даны определения основных понятий; основные формулы приведены с выводом, дана геометрическая иллюстрация. Приведены примеры
«хорошо»		Конспект полный. В конспектируемом материале выделена главная и второстепенная информация. Установлена не в полном объеме логическая связь между элементами конспектируемого материала. Даны определения основных понятий; основные формулы приведены без вывода, частично дана геометрическая иллюстрация. Примеры приведены частично
«удовлетворительно»		Конспект не полный. В конспектируемом материале не выделена главная и второстепенная информация. Не установлена логическая связь между элементами конспектируемого материала. Даны определения основных понятий; основные формулы приведены без вывода, нет геометрической иллюстрации. Примеры отсутствуют
«неудовлетворительно»	«не зачтено»	Конспект не удовлетворяет ни одному из критериев, приведенных выше

Критерии и шкала оценивания собеседования

Шкала оценивания		Критерий оценки
«отлично»	«зачтено»	Глубокое и прочное усвоение программного материала. Полные, последовательные, грамотные и логически излагаемые ответы при видоизменении задания. Обучающийся свободно справляется с поставленными задачами, может обосновать принятые решения, демонстрирует владение разносторонними навыками и приемами выполнения практических работ
«хорошо»		Знание программного материала, грамотное изложение, без существенных неточностей в ответе на вопрос, правильное применение теоретических знаний, владение необходимыми навыками при выполнении практических задач
«удовлетворительно»		Обучающийся демонстрирует усвоение основного материала, при ответе допускаются неточности, при ответе недостаточно правильные формулировки, нарушение последовательности в изложении программного материала, затруднения в выполнении практических заданий Слабое знание программного материала, при ответе возникают ошибки, затруднения при выполнении практических работ
«неудовлетворительно»	«не зачтено»	Не было попытки выполнить задание

Критерии и шкала оценивания кейс-стади

Шкала оценивания		Критерий оценки
«отлично»	«зачтено»	Правильное решение кейса, подробная аргументация обучающимся своего решение, хорошее знание теоретических аспектов решения кейса, со ссылками на норму закона
«хорошо»		Правильное решение кейса, достаточная аргументация обучающимся своего решение, определённое знание теоретических аспектов решения кейса, со ссылками на норму закона
«удовлетворительно»		Частично правильное решение кейса, недостаточная аргументация обучающимся своего решение, со ссылками на норму закона
«неудовлетворительно»	«не зачтено»	Неправильное решение кейса, отсутствие у обучающегося необходимых знание теоретических аспектов решения кейса

Критерии и шкала оценивания доклад, сообщение

Шкала оценивания		Критерии оценивания
«отлично»	«зачтено»	Доклад создан с использованием компьютерных технологий (презентация Power Point, 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. Оригинальность выполнения (работа сделана самостоятельно, представлена

		впервые)
«хорошо»		Доклад создан с использованием компьютерных технологий (презентация Power Point, Flash–презентация, видео–презентация и др.) Содержание доклада включает в себя информацию из основных источников (методическое пособие), дополнительные источники информации не использовались. Содержание заданной темы раскрыто не в полном объеме. Структура доклада сохранена (вступление, основная часть, заключение, присутствуют выводы и примеры)
«удовлетворительно»		Доклад сделан устно, без использования компьютерных технологий. Содержание доклада ограничено информацией только из методического пособия. Содержание заданной темы раскрыто не в полном объеме. Отсутствуют выводы и примеры. Оригинальность выполнения низкая
«неудовлетворительно»	«не зачтено»	Доклад сделан устно, без использования компьютерных технологий и других наглядных материалов. Содержание ограничено информацией только из методического пособия. Заданная тема доклада не раскрыта, основная мысль сообщения не передана

Критерии и шкала оценивания внеаудиторной контрольной работы (КР)

Шкала оценивания		Критерии оценивания
«отлично»		Обучающийся полностью и правильно выполнил задание контрольной работы. Показал отличные знания и умения в рамках усвоенного учебного материала. Контрольная работа оформлена аккуратно и в соответствии с предъявляемыми требованиями
«хорошо»	«зачтено»	Обучающийся выполнил задание контрольной работы с небольшими неточностями. Показал хорошие знания и умения в рамках усвоенного учебного материала. Есть недостатки в оформлении контрольной работы
«удовлетворительно»		Обучающийся выполнил задание контрольной работы с существенными неточностями. Показал удовлетворительные знания и умения в рамках усвоенного учебного материала. Качество оформления контрольной работы имеет недостаточный уровень
«не удовлетворительно»	«не зачтено»	Обучающийся не полностью выполнил задания контрольной работы, при этом проявил недостаточный уровень знаний и умений

Критерии и шкала оценивания тестирования

Шкала оценивания		Критерии оценивания
«отлично»		Обучающийся верно ответил на 90 – 100 % тестовых заданий при прохождении тестирования
«хорошо»	«зачтено»	Обучающийся верно ответил на 80 – 89 % тестовых заданий при прохождении тестирования
«удовлетворительно»		Обучающийся верно ответил на 70 – 79 % тестовых заданий при прохождении тестирования
«не удовлетворительно»	«не зачтено»	Обучающийся верно ответил на 69 % и менее тестовых заданий при прохождении тестирования

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. Перечень теоретических вопросов к зачету (для оценки знаний)

1. Предмет, задачи и функции этики деловых отношений.
2. История становления этических представлений в России.
3. Характерные принципы этики деловых отношений.
4. Предпринимательство и этика.
5. Управленческая деятельность в системе этических категорий.
6. Этика и ответственность руководителя (предпринимателя)
7. Специфика этики деловых отношений в современной России
8. Сущность понятия «корпоративная культура»
9. Соотношение понятий «корпоративная культура» и этика. Этики деловых отношений как атрибут корпоративной культуры

10. Развитие корпоративной культуры в российских компаниях и формы проявления этики деловых отношений.
11. Корпоративная культура и этика деловых отношений на железнодорожном транспорте России. Кодекс деловой этики ОАО «РЖД».
12. Сущность феномена культуры делового общения.
13. Структура и функции культуры делового общения в сфере бизнеса.
14. Культура делового общения как инструмент принятия решений для менеджера. Ее основные методы.
15. Особенности становления и развития культуры делового общения.
16. Деловые контакты «по вертикали».
17. Деловые контакты «по вертикали».
18. Деловые контакты с партнерами
19. Сущность понятия «конфликт».
20. Причины и условия возникновения конфликта и динамика его развития. Уровни и основные типы конфликтов.
21. Понятие и сущность «протестного движения» в современной России. Его этическая экспертиза.
22. Необходимость изучения делового общения и делового этикета в свете традиций и определенных исторических условий конкретной страны.
23. Деловое общение с европейскими деловыми партнерами (Франция, Великобритания, Германия).
24. Деловое общение с азиатскими деловыми партнерами (Китай, Индия, Монголия)
25. Методы и приемы нахождения и укрепления деловых контактов с зарубежными партнерами.
26. Понятие социального контракта и социальной ответственности фирмы.
27. Принципы построения этической аргументации (принцип утилитаризма и принцип нравственного императива).
28. Высокая организационная культура как основа этики бизнеса.

3.2 Пример типовой кейс–стади

Перечень компетенций (части компетенции, элементов компетенции), проверяемых оценочным средством: ОПК-9.

Задание (я):

Общая схема разработки кейса:

- 1) краткое изложение событий;
- 2) краткая формулировка проблемы (задачи), стоящей в данный момент перед руководством компании или отдельным менеджером. Формулировка должна иметь вид законченного предложения, содержащего подлежащее и сказуемое. Как правило, это фраза типа: «Кто-либо должен что-либо сделать»;
- 3) характеристика действующих лиц - характеристика участников (описание их достоинств и недостатков);
- 4) хронология событий - изложение происшедших событий так, что наиболее поздние по времени события находятся в начале хронологии, а наиболее ранние - в конце;
- 5) конфликт - ответ на вопрос, обострения какого рода противоречий послужили причиной конфликтной ситуации. Отдельное внимание следует уделить глобальной ситуации в организации, которая скрывается за небольшим, локальным конфликтом;
- 6) варианты решения проблемы - оценка всех возможных вариантов решения проблемы, определение достоинств и недостатков каждого из предложенных вариантов;
- 7) рекомендации - более подробное, чем на шестом этапе, рассмотрение и обоснование целесообразности выбранного варианта действий;
- 8) план по осуществлению выбранного варианта действий - изложение этапов действий, которые необходимо предпринять, чтобы успешно разрешить проблему.

Результатами обсуждения должны служить ответы на следующие вопросы:

1. кто в данной ситуации действующее лицо;
2. каковы его (ее) цели (скрытые, явные);
3. какие решения (скрытые или явные) я должен принять;

4. каковы проблемы, с которыми я сталкиваюсь;
5. какие возможности у меня есть и на какой риск я иду, будучи на месте главного действующего лица; .
6. какими данными для принятия решения я обладаю;
7. какие альтернативные подходы к решению проблемы имеются?

Пример 1. Кейс-стади «Один день на заводе».

Цель: анализ принципов и норм деловых отношений в организации.

Рабочий день на одном из петербургских промышленных предприятий для большинства сотрудников начинается с неперемного чаепития. Чаепитие плавно перетекает в перекур. Обед начинается рано — практически сразу же за перекуром. Специалисты планового отдела, бухгалтерии, даже молодые маркетинговые аналитики начинают бегать с пирожками на тарелочках из кабинета в кабинет. Не завод, а клуб по интересам. Для них основная цель пребывания на работе — общение.

Если у кого-нибудь из сотрудников случается день рождения, то работа отдела останавливается. Тут уже не до общения с клиентами, с трех часов дня все занимаются исключительно нарезкой салатов и поздравлениями именинника.

Выращивание кактусов — хобби руководителя отдела труда и заработной платы. В этом отделе кактусы стоят на всех столах. Создается впечатление, что все сотрудники отдела посвящают себя полностью цветоводству. В отделе кадров цветов меньше — это связано с тем, что все пространство здесь занимают стеллажи картотеки. Компьютеры здесь не прижились, они стоят в углу, аккуратно накрытые от пыли салфетками.

Все это происходит на нижних этажах, где размещены различные отделы и бюро заводоуправления. В кабинетах старые, местами отваливающиеся обои, в коридорах темно и пыльно, на стенах висят доски политинформации с новостями 80-х годов. Месторасположение туалетов можно с точностью определить по запаху хлорки.

У начальников производственных цехов свой, особый, микроклимат — в кабинетах у них до сих пор висят портреты Ленина и Орджоникидзе, на совещаниях дымно и не обходится без крепкого словца. Здесь мыслят исключительно в категориях тонн и единиц выпускаемой продукции, искренне полагая, что все остальные подразделения компании существуют для того, чтобы загружать их производственные мощности. (Преднамеренно не описывается рабочий день рабочих на производстве, так как это тема для отдельной статьи).

На верхних этажах заводоуправления находится дирекция. Там светлые коридоры, ковровые дорожки, евроремонт. В приемных сидят обученные на западный манер секретари. В кабинете коммерческого директора флажки, «перпетуум-мобиле» и другие атрибуты, подчеркивающие статус владельца кабинета. Коммерческий директор говорит об управлении по целям, о всеобщем качестве и запуске проекта по внедрению автоматизированной системы управления. Все это выдает в нем выпускника программы MBA. По его мнению, компания пережила кризис и начала развиваться! Только при подведении очередных годовых итогов выяснилось, что компания не принесла владельцам ни копейки прибыли. По всем направлениям деятельности — одни убытки, а рынок, который всегда принадлежал этой компании, занят другими производителями.

Вопросы для обсуждения:

1. Какие принципы и нормы деловых отношений присутствуют в данной организации?
2. Несоблюдение каких принципов и норм привело к подобной ситуации?

Ответы аргументируйте

Пример 2. Кейс-стади «Выносить ли сор из избы?»

Цель: анализ этичности поведения сотрудников в коммерческой организации.

Двое сотрудников финансовой организации «Империал» проработали в ней более семи лет, успешно выполняя задачи руководства и осуществляя собственную служебную карьеру. Им становится известно о серьезных финансовых махинациях, которые совершаются людьми, входящими в руководство организации. Свои подозрения они подкрепляют фактическим материалом, собранным ими в процессе собственных наблюдений. Не ставя в известность других коллег и руководителя своей организации, добытые документы сотрудники отправляют в ведущие средства массовой информации. Опубликованный материал становится причиной

возникновения крупного скандала в финансовой сфере, получившего общественный резонанс, а авторитету уважаемой ранее организации нанесен серьезный удар. Ее акции на финансовом рынке упали, ущерб составил пять миллионов рублей.

Вопросы для обсуждения:

1. Насколько этически оправдано поведение сотрудников организации?

Пример 3. Кейс-стади «Моя работа».

Цель: выявление аспектов управленческой этики, влияющих на формирование морально-психологического климата в коллективе.

Нина Ивановна, инженер по автоматизированным системам управления производством 2 категории, проработав более 2 лет в отделе АСУ предприятия, решила уволиться. В кадровой службе предприятия ей сообщили, что есть вакантная должность инженера по автоматизированным системам управления производством на соседнем предприятии и порекомендовали встретиться с Борисом Николаевичем — директором информационно-вычислительного центра, который к ним обращался.

При встрече с директором Нина Ивановна откровенно рассказала о причинах, побуждающих ее к увольнению, и поделилась своими представлениями о направлениях развития работы отделов АСУ и информационных центров. Директор по многим вопросам с ней согласился и пригласил работать инженером по автоматизированным системам управления производством 1 категории, пообещав создать по возможности условия для реализации ее инициатив.

Однако через полгода она рассказывала о своей новой работе: «Всегда знала и другим говорила, что от одних проблем уйдешь – к другим придешь. Это сразу и проявилось на новом месте. За всю первую неделю работы директор, с которым я ранее вела переговоры о переходе, не сказал мне ни «здравствуй», ни «до свидания». Как я себя должна себя чувствовать при этом? Человеком, которого ждали и возлагали на него большие надежды, или просто прохожим?.. У руководства не было ни малейшего желания помочь мне скорее адаптироваться, освоиться, войти в трудовой коллектив...»

Я с первых же дней почувствовала неприязненное отношение к себе со стороны начальницы отдела, в отдел которой меня приняли на должность инженера и сразу поручили руководить работой трех специалистов отдела: инженера по защите информации, инженера-программиста, техника вычислительного центра. При этом меня никому даже толком не представили. В своей группе я должна была сама нащупывать контакты, что было очень трудно: здесь для меня было все новое. Никто не передал мне дела, а их оказалось очень много. Я попала в положение человека, брошенного в воду: выплывай сам, как можешь. Но самое неприятное — это демонстративно игнорирующее поведение начальницы по отношению ко мне, причем почти во всем.

Например, к моим подчиненным обращается напрямую, будто меня нет. Планы отдела составила для каждого персонально, не посоветовавшись со мною как с руководителем группы. Ходили коллективом в театр — меня будто нет. Хотя специалисты, с которыми я работаю, быстро признали мою высокую квалификацию, и у нас уже стали складываться хорошие товарищеские и служебные отношения. Может перебить меня тогда, когда я разговариваю с людьми и мы что-то обсуждаем. Со мной если и разговаривает, то старается упрекнуть в чем-то, выговорить за что-то...

Мне кажется, я стала понимать одну из причин такого ее поведения: у нее разногласия с директором — Главнокомандующим, как его называют сотрудники. Он, видимо, сильно ущемляет ее полномочия, в чем-то справедливо одергивает. К тому же он принимал меня на работу без ее ведома. Положение усугубляется еще и тем, что мне к ней просто не хочется подходить, поэтому я обращаюсь к Главнокомандующему, а когда он разговаривает со мной, начальница выходит из себя, вся кипит...»

<...>

И вот прошло два года. Нина Ивановна пишет: «Я стала задумываться о том, что такое любимая работа? Как понимать фразу: «Ищите удовлетворенность в труде?» Ведь я специалист со стажем (16 лет!), а занимаюсь не своим делом. Но есть люди, которые говорят: «Я люблю свою работу, а потому и терплю начальницу». Но ведь это терпение расшатывает нервы... А может быть, отношения в трудовом коллективе волнуют слабых людей? Ведь иногда «психологический фактор» воспринимается руководителем как отговорка, как

нежелание работать по его указке. А я вот в последнее время и не помню, когда смеялась по-настоящему. Зато стала раздражительной, главным образом из-за отсутствия понимания. Главкомандующий не хочет слушать ни о чем, кроме работы. Зная мое серьезное отношение к самостоятельному обучению по проблемам информационных технологий и менеджмента, он насмешливо и пренебрежительно говорит:

«Слишком много увлечений. Надо бы поубавить». А вот вчера встретил меня в коридоре и спрашивает: «Ну, как дела, профессор?..». Поручили мне разработать предложения по освоению сотрудниками административного аппарата предприятия современной информационной базы данных. Я организовала опрос более 100 руководителей и специалистов, выявила трудности, которые они испытывают при работе с базой данных, и составила программу внедрения. Разработанная программа уже более месяца лежит у Главкомандующего, а начальница отдела откровенно посмеивается.

... Я размышляю над тем, почему люди терпят ее унижающие достоинство выпады? И я тоже терплю... Ведь она подавляет не эрудицией, не умом, а грубостью. Однажды она в пылу гнева швырнула коробку дискет в лицо двум специалистам. А среди них был всеми уважаемый человек... И она никогда не извиняется за такие «срывы»... Я успокаиваю себя тем, что надо быть выше, но это слабое утешение.

Я вот все думаю — типичный это случай или исключение? Не попадала я еще никогда в такую «антиразумную» ситуацию. Да и не заслуживаю такого отношения к себе. Ведь руководитель должен бы, да и обязан, сделать все, чтобы сотрудник реализовал свою квалификацию и приносил пользу отделу и организации в целом.

Вопросы для обсуждения:

- Проанализируйте ситуацию с точки зрения соблюдения деловых отношений.
- Охарактеризуйте факторы, повлиявшие на морально-психологический климат в отделе.

Анализ силы воздействия факторов оформите в виде таблицы:

Фактор	Признак проявления	Степень влияния		
		Сильно влияет	Влияет в некоторой степени	Почти не влияет

1. Какие методы управления персоналом практикуют руководители организации? Насколько данные методы управления способствуют эффективной работе подразделения?

2. Предложите рекомендации руководителю и сотрудникам по улучшению морально-психологического климата в подразделении.

3.3 Типовые темы сообщений, докладов

1. Этика деловых отношений: понятие, сущность, принципы
2. Понятия этики, морали и нравственности
3. Этические нормы поведения
4. Этика на государственной службе
5. Этика взаимоотношений руководителя и подчиненного
6. Основы риторики и культура письменной речи
7. Деловые встречи и переговоры
8. Внешний облик делового человека
9. Этикет деловых отношений
10. Международный этикет
11. Кодекс профессиональной этики специалиста в области кадрового менеджмента
12. Приговор царский о кормлениях и о службе
13. Общие принципы служебного поведения
14. государственных служащих
15. Проект федерального закона «Кодекс поведения государственных служащих»
16. Типы трудных руководителей
17. Программы пребывания иностранных партнеров
18. Морально-нравственные аспекты бизнеса и государственной службы
19. Стратегия поведения с различными типами собеседников

3.4 Типовые контрольные задания по написанию конспекта Темы конспектов, предусмотренных рабочей программой дисциплины:

1. Сущность и происхождение этики. Сущность деловой этики. Этика служебных взаимоотношений. Принципы деловых отношений

Учебная литература:

1. Горскина, Л. С. *Этика деловых отношений : учебное пособие : [16+] / Л. С. Горскина, К. В. Крумина, С. Г. Полковникова ; Омский государственный технический университет. – Омск : Омский государственный технический университет (ОмГТУ), 2019. – 127 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=682958>*

2. Родыгина, Н. Ю. *Этика деловых отношений : учебник и практикум для академического бакалавриата / Н. Ю. Родыгина. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 430 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3562-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/507885>*

3. *Этика деловых отношений : учебник / В.К. Борисов, Е.М. Панина, М.И. Панов, Ю.Ю. Петрунин, Л.Е. Тумина. — Москва : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2019. — 176 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0844-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/987726>*

2. Структура и содержание, механизмы и принципы делового общения. Коллектив как социальная группа. Восприятие и понимание партнера по общению. Формирование первого впечатления

Учебная литература:

1. Горскина, Л. С. *Этика деловых отношений : учебное пособие : [16+] / Л. С. Горскина, К. В. Крумина, С. Г. Полковникова ; Омский государственный технический университет. – Омск : Омский государственный технический университет (ОмГТУ), 2019. – 127 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=682958>*

2. Родыгина, Н. Ю. *Этика деловых отношений : учебник и практикум для академического бакалавриата / Н. Ю. Родыгина. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 430 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3562-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/507885>*

3. *Этика деловых отношений : учебник / В.К. Борисов, Е.М. Панина, М.И. Панов, Ю.Ю. Петрунин, Л.Е. Тумина. — Москва : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2019. — 176 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0844-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/987726>*

3. Проблема межличностного восприятия в деловом общении. Проведение деловой беседы и переговоров. Деловые дискуссии. Культура ведения полемики

Учебная литература:

1. Горскина, Л. С. *Этика деловых отношений : учебное пособие : [16+] / Л. С. Горскина, К. В. Крумина, С. Г. Полковникова ; Омский государственный технический университет. – Омск : Омский государственный технический университет (ОмГТУ), 2019. – 127 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=682958>*

2. Родыгина, Н. Ю. *Этика деловых отношений : учебник и практикум для академического бакалавриата / Н. Ю. Родыгина. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 430 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3562-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/507885>*

3. *Этика деловых отношений : учебник / В.К. Борисов, Е.М. Панина, М.И. Панов, Ю.Ю. Петрунин, Л.Е. Тумина. — Москва : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2019. — 176 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0844-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/987726>*

4. Деловые совещания. Этика дистанционного общения. Технология коммуникации. Барьеры общения. Условия эффективного взаимодействия в деловом общении. Манипуляции в деловом общении и их нейтрализация. Психологические игры между людьми. Позиции в общении, ведущие к успеху

Учебная литература:

1. Горскина, Л. С. *Этика деловых отношений : учебное пособие : [16+] / Л. С. Горскина, К. В. Крумина, С. Г. Полковникова ; Омский государственный технический университет. – Омск : Омский государственный технический университет (ОмГТУ), 2019. – 127 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=682958>*

2. Родыгина, Н. Ю. *Этика деловых отношений : учебник и практикум для академического бакалавриата / Н. Ю. Родыгина. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 430 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3562-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/507885>*

3. *Этика деловых отношений : учебник / В.К. Борисов, Е.М. Панина, М.И. Панов, Ю.Ю. Петрунин, Л.Е. Тумина. — Москва : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2019. — 176 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0844-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/987726>*

5. Дипломатический этикет. Светский этикет. Деловой этикет. Деловой этикет руководителя

Учебная литература:

1. Горскина, Л. С. *Этика деловых отношений : учебное пособие : [16+] / Л. С. Горскина, К. В. Крумина, С. Г. Полковникова ; Омский государственный технический университет. – Омск : Омский государственный технический университет (ОмГТУ), 2019. – 127 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=682958>*

2. Родыгина, Н. Ю. *Этика деловых отношений : учебник и практикум для академического бакалавриата / Н. Ю. Родыгина. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 430 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3562-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/507885>*

3. *Этика деловых отношений : учебник / В.К. Борисов, Е.М. Панина, М.И. Панов, Ю.Ю. Петрунин, Л.Е. Тумина. — Москва : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2019. — 176 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0844-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/987726>*

6. Особенности этики деловых отношений в разных странах (невербальное поведение, религиозные особенности, контакты с иностранцами). Национальные особенности делового общения и делового этикета в разных странах

Учебная литература:

1. Горскина, Л. С. *Этика деловых отношений : учебное пособие : [16+] / Л. С. Горскина, К. В. Крумина, С. Г. Полковникова ; Омский государственный технический университет. – Омск : Омский государственный технический университет (ОмГТУ), 2019. – 127 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=682958>*

2. Родыгина, Н. Ю. *Этика деловых отношений : учебник и практикум для академического бакалавриата / Н. Ю. Родыгина. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 430 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3562-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/507885>*

3. *Этика деловых отношений : учебник / В.К. Борисов, Е.М. Панина, М.И. Панов, Ю.Ю. Петрунин, Л.Е. Тумина. — Москва : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2019. — 176 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0844-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/987726>*

3.4 Типовые тестовые задания

Тестирование проводится по окончании и в течение семестра по завершению изучения дисциплины и раздела (контроль/проверка остаточных знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности). Компьютерное тестирование обучающихся по разделам и дисциплине используется при проведении текущего контроля знаний обучающихся. Результаты тестирования могут быть использованы при проведении промежуточной аттестации.

Тесты формируются из фонда тестовых заданий по дисциплине.

Тест (педагогический тест) – это система заданий – тестовых заданий возрастающей трудности, специфической формы, позволяющая эффективно измерить уровень знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности обучающихся.

Тестовое задание (ТЗ) – варьирующаяся по элементам содержания и по трудности единица контрольного материала, минимальная составляющая единица сложного (составного) педагогического теста, по которой испытуемый в ходе выполнения теста совершает отдельное действие.

Фонд тестовых заданий (ФТЗ) по дисциплине – это совокупность систематизированных диагностических заданий – тестовых заданий (ТЗ), разработанных по всем тематическим разделам (дидактическим единицам) дисциплины (прошедших апробацию, экспертизу, регистрацию и имеющих известные характеристики) специфической формы, позволяющей автоматизировать процедуру контроля.

Типы тестовых заданий:

ЗТЗ – тестовое задание закрытого типа (ТЗ с выбором единственного ответа, ТЗ с множественным выбором нескольких ответов, ТЗ с установлением соответствия между определенными элементами, действиями, событиями, процессами и т.д., ТЗ с установлением правильной последовательности);

ОТЗ – тестовое задание открытого типа (с конструируемым ответом: ТЗ с кратким регламентированным ответом (ТЗ дополнения); ТЗ свободного изложения (с развернутым ответом в произвольной форме); числовой вопрос).

**Структура тестовых материалов по дисциплине
«Этика деловых отношений»**

Компетенция	Тема в соответствии с РПД	Содержательный элемент	Характеристика содержательного элемента	Количество тестовых заданий, типы ТЗ
ОПК-9 способность осуществлять деловое общение (публичные выступления, переговоры, деловые совещания, деловая переписка, электронные коммуникации)	Тема 1.1 Сущность и происхождение этики. Сущность деловой этики. Этика служебных взаимоотношений. Принципы деловых отношений	Основные понятия	Знание	5– ОТЗ 5 – ЗТЗ
		Этика служебных взаимоотношений.	Умение	5– ОТЗ 5 – ЗТЗ
		Принципы деловых отношений	Действие	5– ОТЗ 5 – ЗТЗ
	Тема 2.1 Структура и содержание, механизмы и принципы делового общения. Коллектив как социальная группа. Восприятие и понимание партнера по общению.Формирование первого впечатления	Основные понятия	Знание	5– ОТЗ 5 – ЗТЗ
		Коллектив как социальная группа.	Умение	5– ОТЗ 5 – ЗТЗ
		Восприятие и понимание партнера по общению.Формирование первого впечатления	Действие	5– ОТЗ 5 – ЗТЗ
	Тема 2.2 Проблема межличностного восприятия в деловом общении. Проведение деловой беседы и переговоров. Деловые дискуссии. Культура ведения полемики	Основные понятия	Знание	5– ОТЗ 5 – ЗТЗ
		Проведение деловой беседы и переговоров.	Умение	5– ОТЗ 5 – ЗТЗ
		Деловые дискуссии. Культура ведения полемики	Действие	5– ОТЗ 5 – ЗТЗ
	Тема 2.3 Деловые совещания. Этика дистанционного общения. Технология коммуникации. Барьеры общения. Условия эффективного взаимодействия в деловом общении. Манипуляции в деловом общении и их нейтрализация. Психологические игры между людьми. Позиции в общении, ведущие к успеху	Основные понятия	Знание	5– ОТЗ 5 – ЗТЗ
		Технология коммуникации. Барьеры общения. Условия эффективного взаимодействия в деловом общении.	Умение	5– ОТЗ 5 – ЗТЗ
		Манипуляции в деловом общении и их нейтрализация. Психологические игры между людьми. Позиции в общении, ведущие к успеху	Действие	5– ОТЗ 5 – ЗТЗ

	нейтрализация. Психологические игры между людьми. Позиции в общении, ведущие к успеху			
	Тема 3.1 Дипломатический этикет. Светский этикет. Деловой этикет. Деловой этикет руководителя	Основные понятия	Знание	5 – ОТЗ 5 – ЗТЗ
		Дипломатический этикет. Светский этикет. Деловой этикет.	Умение	5 – ОТЗ 5 – ЗТЗ
		Деловой этикет руководителя	Действие	5 – ОТЗ 5 – ЗТЗ
	Тема 4.1 Особенности этики деловых отношений в разных странах (невербальное поведение, религиозные особенности, контакты с иностранцами). Национальные особенности делового общения и делового этикета в разных странах	Основные понятия	Знание	2 – ОТЗ 2 – ЗТЗ
		Особенности этики деловых отношений в разных странах (невербальное поведение, религиозные особенности, контакты с иностранцами).	Умение	2 – ОТЗ 2 – ЗТЗ
		Национальные особенности делового общения и делового этикета в разных странах	Действие	1 – ОТЗ 1 – ЗТЗ
Итого				160 80 – ОТЗ 80 – ЗТЗ

Полный комплект ФТЗ хранится в электронной информационно-образовательной среде КриЖТ ИрГУПС и обучающийся имеет возможность ознакомиться с демонстрационным вариантом ФТЗ.

Ниже приведен образец типового варианта итогового теста, предусмотренного рабочей программой дисциплины.

*Образец типового варианта итогового теста,
предусмотренного рабочей программой дисциплины*

Количество ОТЗ – 9 (50%), ЗТЗ – 9 (50%)

Норма времени – 45 мин.

1. _____ – это философское учение о морали (нравственности) (Этика)
2. _____ – это происходящий либо до, либо после принятия решений процесс оценки решений на основе соотнесения их с моральными стандартами, присущими культуре данного общества (с точки зрения принятия решений по определению Фритцше). (Этика деловых отношений)
3. _____ – совокупность определенных нравственных обязанностей, принципов и норм поведения, которые реализуются во взаимоотношениях работников в процессе трудовой деятельности. (Служебная этика)
4. _____ – это обмен информацией между людьми или коллективами для решения задач, достижения целей или оптимизации процессов в компании. (Деловое общение)
5. _____ – межличностное речевое общение нескольких собеседников с целью разрешения определенных деловых проблем или установления деловых отношений. Наиболее распространенная и чаще всего применяемая форма деловой коммуникации. (Деловая беседа)
6. _____ – форма делового общения между собеседниками, которые обладают необходимыми полномочиями от своих организаций (учреждений, фирм и т.д.) для установления деловых отношений, заключения договоров, разрешения спорных вопросов или выработки конструктивного подхода к их решению. (Деловые переговоры)
7. _____ – обмен мнениями по деловому вопросу в соответствии с более или менее определенными правилами процедуры и с участием всех или отдельных её участников. (Деловая дискуссия)
8. _____ – форма организованного, целенаправленного взаимодействия группы заинтересованных лиц посредством обмена мнениями для выработки и принятия решения.

(Деловое совещание)

9. _____ – совокупность правил и норм, общепринятых в деловой сфере и международном экономическом сотрудничестве, которые регламентируют нормы делового общения (порядок встреч и проводов делегаций, подписи документов, деловой переписки, проведения мероприятий). (Деловой этикет)

10. Выделите принцип, на котором не может быть основано деловое общение:

- а) доброжелательность;
- б) порядочность;
- в) тактичность;
- г) уважительность;
- д) эгоизм

11. Высококультурный человек всегда:

- а) законопослушный, морально устойчивый;
- б) потенциальный бездельник;
- в) преступник;
- г) склонный к злоупотреблениям служебным положением;
- д) честолюбивый

12. Деловая беседа предполагает:

- а) использование лести;
- б) использование литературного языка;
- в) комплиментарное воздействие;
- г) чрезмерное использование иностранных слов и профессионального жаргона

13. К невербальным средствам делового общения относятся:

- а) деловая переписка;
- б) мимика; жесты;
- в) профессиональный жаргон;
- г) речевые конструкции;
- д) социальные диалекты

14. К способу регулирования межличностных отношений не относится:

- а) проектирование, формирование и развитие системы взаимоотношений;
- б) регулирование межгрупповых отношений;
- в) учет социально-психологических процессов и явлений в коллективах;
- г) целенаправленное обучение персонала современным технологиям нравственного

взаимоотношения

15. Какая этическая категория лежит в основе высказывания «Все равны перед законом и судом»?

- а) долг;
- б) достоинство;
- в) ответственность;
- г) справедливость;
- д) честь

16. Какие компоненты включает в себя культура делового общения?

- а) все ответы верны;
- б) психологию делового общения;
- в) служебный этикет;
- г) технику делового общения;
- д) этику делового общения

17. На какой нравственной ценности основана в деловой этике недопустимость вмешательства в дела конкурентов, ущемление их интересов?

- а) равенстве;
- б) свободе;
- в) справедливости;
- г) честности

18. Набор наиболее важных предположений, принимаемых членами организации, и получающих выражение в заявляемых организацией ценностях, задающих людям ориентиры их поведения и действий:

- а) должностные обязанности;
- б) кодекс чести;
- в) корпоративная культура;
- г) правила внутреннего распорядка

3.5 Типовая внеаудиторная контрольная работа

Выбор варианта осуществляется по последней цифре номера зачетной книжки.

Выбор варианта контрольной работы

Последняя цифра номера зачетной книжки	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Номер варианта	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9

3.5.1 Варианты заданий (перечень тем) на внеаудиторную контрольную работу

(для проверки знаний)

1. Сущность и происхождение этики.
2. Сущность деловой этики.
3. Этика служебных взаимоотношений.
4. Принципы деловых отношений.
5. Структура и содержание, механизмы и принципы делового общения.
6. Коллектив как социальная группа.
7. Восприятие и понимание партнера по общению.
8. Формирование первого впечатления.
9. Проблема межличностного восприятия в деловом общении.
10. Проведение деловой беседы и переговоров.
11. Деловые дискуссии.
12. Культура ведения полемики.
13. Деловые совещания.
14. Этика дистанционного общения.
15. Технология коммуникации.
16. Барьеры общения.
17. Условия эффективного взаимодействия в деловом общении.
18. Манипуляции в деловом общении и их нейтрализация.
19. Психологические игры между людьми.
20. Позиции в общении, ведущие к успеху.
21. Дипломатический этикет.
22. Светский этикет.
23. Деловой этикет.
24. Деловой этикет руководителя.
25. Особенности этики деловых отношений в разных странах (невербальное поведение, религиозные особенности, контакты с иностранцами).
26. Национальные особенности делового общения и делового этикета в разных странах.

3.5.2 Варианты практических заданий (кейс-стади) к зачету

(для оценки умений и навыков)

Задание 1. Выберите самые банальные приемы ведения деструктивного спора и аргументируйте ответ:

1. Состоит в том, что участник диспута должен дать почувствовать противнику свое интеллектуальное и ... превосходство. (моральное)
2. Состоит в искусстве употреблять лишь такие выражения, которые могут создать об избиваемом противнике только ... мнение. (отрицательное)
3. Главное в нем - уклониться в сторону и говорить не по ... вопроса. (существо)
4. Этот прием основан на том, что иногда удобно использовать ссылку на ... ((авторитет)какой угодно).
5. Прием аналогичен предыдущему и отличается лишь отсутствием прямой ... на авторитет.(ссылки).
6. Не допускать, чтобы противник хоть в чем-нибудь оказался (прав).

7. Это один из наиболее важных приемов, и состоит он в том, что поле боя всегда нужно покидать с видом ... (победителя).

Задание 2. Выберите барьеры общения в этике делового общения и дайте характеристику:

- А. эстетические барьеры
- Б. интеллектуальные барьеры
- В. мотивационные барьеры
- Г. моральные барьеры
- Д. эмоциональные барьеры

Задание 3. Выберите виды, относящиеся к видам деловой беседы и дайте характеристику:

- А. беседа руководителя с одним из сотрудников с целью решения определённых вопросов
- Б. беседа партнёров с целью налаживания будущего сотрудничества
- В. Беседа коллег по поводу решения производственных вопросов
- Г. Беседа двух маленьких детей

Задание 4. Направление «Анализ проблемы, диагноз ситуации, которая обусловила предстоящие переговоры» предусматривает (объясните свой ответ, приведите пример):

- А. выяснение, уточнение позиционных интересов и потребностей общих сторон.
- Б. согласование цели переговоров, функций, которые могут быть благодаря им реализованы, уточнение цели переговоров, переговорных целей противоположной стороны.
- В. поиски наиболее оптимальных ответов на вопросы, которые составляют суть переговоров, согласование вероятных коррективов для достижения наиболее оптимального для обеих сторон варианта решения, а также прогнозирование негативных последствий, возможных последствий реализации обратного варианта.
- Г. варианты решения проблем, которые могут измениться из-за новых физических, морально-психологических, социально-экономических, социально-психологических и других условий проведения переговоров.
- Д. подготовку содержательной части переговоров, которая должна подтвердить компетентность участников переговорного процесса, их умение ориентироваться в ситуации неопределённости или меняющихся условий, аргументировано доказывать правильность предложенных вариантов решения проблем.

Задание 5. Направление «Формирование общего подхода к переговорам, их целей, задач и позиций» предусматривает (объясните свой ответ, приведите пример)::

- А. выяснение, уточнение позиционных интересов и потребностей общих сторон.
- Б. согласование цели переговоров, функций, которые могут быть благодаря им реализованы, уточнение цели переговоров, переговорных целей противоположной стороны.
- В. поиски наиболее оптимальных ответов на вопросы, которые составляют суть переговоров, согласование вероятных коррективов для достижения наиболее оптимального для обеих сторон варианта решения, а также прогнозирование негативных последствий, возможных последствий реализации обратного варианта.
- Г. варианты решения проблем, которые могут измениться из-за новых физических, морально-психологических, социально-экономических, социально-психологических и других условий проведения переговоров.
- Д. подготовку содержательной части переговоров, которая должна подтвердить компетентность участников переговорного процесса, их умение ориентироваться в ситуации неопределённости или меняющихся условий, аргументировано доказывать правильность предложенных вариантов решения проблем.

Задание 6. Направление «Прогнозирование изменение ситуации и возможных вариантов разрешения проблемы» предусматривает(объясните свой ответ, приведите пример)::

- А. выяснение, уточнение позиционных интересов и потребностей общих сторон.
- Б. согласование цели переговоров, функций, которые могут быть благодаря им реализованы, уточнение цели переговоров, переговорных целей противоположной стороны.

В. поиски наиболее оптимальных ответов на вопросы, которые составляют суть переговоров, согласование вероятных коррективов для достижения наиболее оптимального для обеих сторон варианта решения, а также прогнозирование негативных последствий, возможных последствий реализации обратного варианта.

Г. варианты решения проблем, которые могут измениться из-за новых физических, морально-психологических, социально-экономических, социально-психологических и других условий проведения переговоров.

Д. подготовку содержательной части переговоров, которая должна подтвердить компетентность участников переговорного процесса, их умение ориентироваться в ситуации неопределённости или меняющихся условий, аргументировано доказывать правильность предложенных вариантов решения проблем.

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

В таблице приведены описания процедур проведения контрольно-оценочных мероприятий и процедур оценивания результатов обучения с помощью спланированных оценочных средств в соответствии с рабочей программой дисциплины

Наименование оценочного средства	Описания процедуры проведения контрольно-оценочного мероприятия и процедуры оценивания результатов обучения
Внеаудиторная контрольная работа (КР)	Контрольная работа для студентов заочной формы обучения, предусмотренная рабочей программой дисциплины, выполняется студентом самостоятельно согласно выбранному варианту. По итогам выполнения КР, после ее проверки, обучающийся защищает КР. Преподаватель задает не менее 3-х вопросов в рамках заданий, содержащихся в контрольной работе. Варианты контрольных работ обучающиеся получают в начале курса через электронную информационно-образовательную среду КриЖТ ИрГУПС (личный кабинет обучающегося).
Конспект лекции	Преподаватель не менее, чем за неделю до срока выполнения конспекта должен довести до сведения обучающихся тему конспекта и указать необходимую учебную литературу. Темы и перечень необходимой учебной литературы выложены в электронной информационно-образовательной среде КриЖТ ИрГУПС, доступной обучающемуся через его личный кабинет. Конспект должен быть выполнен в установленный преподавателем срок. Конспекты в назначенный срок сдаются на проверку
Собеседование	Собеседование проводится по темам дисциплины в соответствии с рабочей программой на практическом занятии. Преподаватель на практическом занятии, предшествующем занятию проведения собеседования, доводит до обучающихся вопросы для собеседования по теме занятия и дает перечень литературных источников для подготовки к собеседованию. На занятии- собеседовании преподаватель может самостоятельно выбрать вопрос для собеседования с конкретным студентом или группой студентов из предложенного перечня. В ходе собеседования обучающийся должен показать степень владения темой, знания основных терминов, формул, умение пользоваться категориальным аппаратом и формулами, продемонстрировать навыки владения методами и средствами решения практических задач по теме.
Кейс-стади	Метод является универсальным – пригодным для применения как на лекциях, так на семинарских (практических) занятиях, а также при проведении лабораторных работ. Достоинство метода состоит в том, что на его основе слушатели могут научиться выделять проблемы, обнаруживать в них противоречия, всесторонне анализировать их, находить оптимальные пути решения. Овладение всеми названными операциями приводит к формированию диалектического мышления, к развитию творческих способностей. Решение отдельных практических проблемных задач может использоваться как прием активизации познавательной деятельности в ходе лекций, семинарских занятий, самостоятельной работы слушателей, индивидуального собеседования. В ходе занятия слушатели сталкиваются с необходимостью самостоятельно решить ряд проблем научно-технического характера, с которыми они не сталкивались до занятия. Все это определяет поисковый характер занятия, заставляет его провести в тесном научном сотрудничестве преподавателя и слушателей. В основе ситуации должно быть рассмотрение актуальной управленческой проблемы. Студент на основе теоретического обзора и анализа информации по выбранной проблеме, а также с использованием практического опыта разрабатывает кейс с учетом требований.
Сообщение, доклад	Цель работы: анализ публикаций с целью более глубокого изучения проблем, касающихся современных тенденций исследования систем управления. Методические указания: каждому студенту необходимо провести анализ периодической

	<p>печати, выбрать наиболее интересную для него публикацию и изложить свое мнение относительно нее в отчете по обозначенной форме.</p> <p>Результат выполнения работы отражается в отчете по форме:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) цели публикации; 2) характера публикации (научная, прикладная, учебная, рекламная, иная); 3) последовательности и логики изложения; 4) языка публикации; 5) доступности понимания; 6) кому адресована публикация; 7) результатов, полученных автором публикации, и степени их обоснованности; 8) достоинств публикации; 9) недостатков публикации; 10) степени новизны результатов; 11) ценности работы.
Тестирование	<p>Тестирования, предусмотренные рабочей программой дисциплины, проводятся во время практических занятий. Вариантов тестовых заданий по теме не менее пяти. Тестирование по разделу и по дисциплине проводится с использованием компьютерных технологий. В этом случае варианты тестовых заданий формируются случайно из базы ТЗ. Во время выполнения заданий пользоваться учебниками, справочниками, конспектами лекций, тетрадями для практических занятий не разрешено</p>
Зачет	<p>Зачет для студентов заочной формы обучения проводится в форме собеседования по перечню теоретических вопросов и практических задач или в форме тестирования (при этом могут учитываться результаты итогового тестирования по дисциплине)</p> <p>Перечень теоретических вопросов и перечень практических заданий получают в начале курса через электронную информационно-образовательную среду КриЖТ ИрГУПС (личный кабинет обучающегося). Полный комплект ФТЗ хранится в электронной информационно-образовательной среде КриЖТ ИрГУПС и обучающийся имеет возможность ознакомиться с демонстрационным вариантом ФТЗ</p>

Задания, по которым проводятся контрольно-оценочные мероприятия, оформляются в соответствии с положением о формировании фонда оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной и государственной итоговой аттестации, не выставляются в электронную информационно-образовательную среду КриЖТ ИрГУПС, а хранятся на кафедре-разработчике ФОС на бумажном носителе в составе ФОС по дисциплине.