

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Иркутский государственный университет путей сообщения»
(ФГБОУ ВО ИрГУПС)

УТВЕРЖДЕНА
приказом ректора
от «08» мая 2020 г. №266/1

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 – очная
Нормативный срок обучения – 4 года
Кафедра-разработчик программы – «Философия и социально-гуманитарные науки».

Общая трудоемкость в з.е. – 2 ЗЕТ Виды контроля в семестрах:
Часов по учебному плану – 72 Зачет 2

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр	2		Итого	
	18			
Число недель в семестре				
Вид занятий	УП	РПД	УП	РПД
Аудиторная контактная работа по видам учебных занятий	36	36	36	36
– лекции	18	18	18	18
– практические (семинарские)	18	18	18	18
Самостоятельная работа	36	36	36	36
Итого	72	72	72	72

ИРКУТСК

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.

2 МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП	
2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося	
1	Б1.Б.01 «История» (межпредметные связи).
2.2 Дисциплины и практики, для которых изучение данной дисциплины необходимо как предшествующее	
1	Б1.Б.17 «Организационное поведение»
2	Б1.Б.21 «Культура речи и деловое общение»
3.	Б1.В.04 «Управление социальным развитием персонала»
4	Б1.В.16 «Организационная культура»
5	Б1.В.ДВ.11.01 «Управление организационной культурой»
6.	Б1.В.ДВ.11.02 «Управление межкультурными коммуникациями»
7.	Б1.В.ДВ.12.01 «Международные аспекты управления персоналом»
8.	Б1.В.ДВ.12.02– «Глобализированный подход к управлению персоналом»
9	Б3.Б.01 Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты

3 ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
ОПК-9: способность осуществлять деловое общение (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации)	
Минимальный уровень освоения компетенции	
Знать	основные категории, специфику предмета, этические принципы деловых отношений, виды, формы, правила делового общения руководителя в отношениях с персоналом.
Уметь	проводить публичные выступления; соблюдать этические нормы в ходе телефонного разговора, публичных выступлений, переговоров с деловыми партнерами;
Владеть	Приемами соблюдения этических норм делового общения; формирования позитивного морально психологического климата в коллективе;
Базовый уровень освоения компетенции	
Знать	категории, специфику предмета, этические принципы деловых отношений. виды, формы, процедуры, правила делового общения; механизмы воздействия и восприятия руководителя в отношениях с персоналом.
Уметь	готовить и проводить публичные выступления; соблюдать этические нормы в ходе телефонного разговора, публичных выступлений, переговоров с деловыми партнерами;
Владеть	навыками соблюдения этических норм делового общения; формирования позитивного морально психологического климата в коллективе;
Высокий уровень освоения компетенции	
Знать	категории, специфику предмета, этические принципы деловых отношений. виды, формы, процедуры, правила делового общения; механизмы воздействия и взаимодействия и восприятия руководителя в отношениях с персоналом.
Уметь	Организовывать, готовить и проводить публичные выступления; соблюдать этические нормы в ходе телефонного разговора, публичных выступлений, переговоров с деловыми партнерами;
Владеть	В полной мере навыками соблюдения этических норм делового общения; формирования позитивного морально психологического климата в коллективе;

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/	Семестр	Часы	Компетенции	Учебная литература, ресурсы сети «Интернет»
	Раздел 1. Основы этики деловых отношений				
1.1	Сущность этики и основных ее понятий, виды, принципы и нормы деловых отношений /Лек/	2	2	ОПК-9	Э.1, Э.6
1.2	Принципы и нормы деловых отношений /Пр/	2	2	ОПК-9	Л1.1. Л1.2 Л2.1 Л2.2 Л3.1, Э.1, Э.6
1.3	Специфика деловой этики в современной России. Сущность и происхождение этики (представление рефератов) /Ср/	2	4	ОПК-9	Л1.1.Л1.2 Л2.1 Л3.1, Л3.2, Л4.2. Л4.2. 1. Э.1 -, Э.6
	Раздел 2. Психология делового общения				
2.1	Структура и содержание делового общения. Проблема межличностного восприятия /Лек/	2	2	ОПК-9	Л1.1.Л1.2 Л2.1 Л3.1,Л4.2. Л4.2.. Э.1 Э.6
2.2.	Формирование образа делового партнера /Пр/	2	2	ОПК-9	Л1.1, Л1.2,Л4.1, Л4.3, Э.1 Э.6
2.3.	Причины искажений в межличностном восприятии . /Ср/	2	2	ОПК-9	Л1.1.Л1.2 Л3.1, Л3.2, Л4.2. Л4.2. Л4.3. 1. Э.1 -, Э.6
2.2.4..	Манипуляции в деловом общении /Лек/	2	2	ОПК-9	Л1.1.Л1.2 Л2.1 Л3.1,Л4.2. Л4.2.. Э.1 Э.6
2.5.	Трансактный анализ /Пр//	2	2	ОПК-9	Л1.1, Л1.2, Л2.1, , Л4.1, Л4.3, Э.1, Э.6
2.6.	Задания по трансактному анализу. Задачи на транзакцию Письменные и устные коммуникации /Ср/	2	2	ОПК-9	Л1.1.Л1.2 Л2.1 Л2.2 Л3.1, Л3.2, Л4.2. Л4.2. Л4.3. 1. Э.1 - , Э.6
2.7.	Конфликт в деловом общении /Лек/	2	2	ОПК-9	Л1.1.Л1.2 Л2.1 Л3.1,Л4.2. Л4.2.. Э.1 Э.6
2.8..	Анализ конфликтных ситуаций в общении Пр/	2	2	ОПК-9	Л1.1, Л1.2, Л2.1, , Л4.1, Л4.3, Э.1, Э.2, Э.3
2.9.	Конфликты и пути их разрешения/ Письменные и устные коммуникации /Ср	2	4	ОПК-9	Л1.1.Л1.2 Л2.1 Л3.1, Л3.2, Л4.2. Л4.2. Л4.3. 1. Э.1 Э.6
2.13.	Деловая беседа и деловые совещания. /Лек/	2	2	ОПК-9	Л1.1.Л1.2 Л2.1 Л3.1,Л4.2. Л4.2.. Э.1 - Э.6
2.10..	Деловая беседа /Пр	2	2	ОПК-9	Л1.1, Л1.2, Л2.1, , Л4.1, Л4.3, Э.1, Э.2, Э.3
2.11.	Деловые приемы. Телефонные переговоры..Этические стандарты оформления рабочего места /Ср/	2	4	ОПК-9	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л3.1, Л4.1, Л4.2, Л4.3, Э.1, Э.2, Э.3.
2.12	Деловые переговоры /Лек/	2	2	ОПК-9	Л1.1.Л1.2 Л2.1 Л3.1,Л4.2. Л4.2.. Э.1 Э.6
2.13.	Деловые переговоры /Пр/	2	2	ОПК-9	Л1.1, Л1.2, Л2.1, , Л4.1, Л4.3, Э.1, Э.2, Э.3
2.14.	Корпоративная культура компании (на примере железнодорожного транспорта),. / Психологический	2	2	ОПК-9	Л1.1.Л1.2 Л2.1 Л2.2 Л3.1, Л3.2, Л4.2. Л4.2. Л4.3. 1. Э.1 -, Э.6

	климат в организации Ср/				
Раздел 3. Деловой этикет					
3.1.	Деловой этикет /Лек/	2	2	ОПК-9	Л1.1.Л1.2 Л2.1 Л2.2 Л3.1,Л4.2. Л4.2.. Э.1 Э.6
3.2.	Деловой этикет руководителя и подчиненного /Пр/	2	2	ОПК-9	Л1.1, Л1.2, Л2.1, , Л4.1, Л4.3, Э.1, Э.2, Э.3
3.3.	Имидж делового человека Этика деловых контактов. Проблемные ситуации /Ср/	2	2	ОПК-9	Л1.1.Л1.2 Л2., Л3.1, Л3.2, Л4.2. Л4.2. Л4.3. 1. Э.1 -, Э.6
3.4.	Дипломатический и светский этикет /Лек/	2	2	ОПК-9	Л1.1.Л1.2 Л2.1 Л3.1,Л4.2. Л4.2.. Э.1 Э.6
3.5.	Особенности светского этикета/ Имидж делового человека Пр/	2	2	ОПК-9	Л1.1, Л1.2, , Л4.1, Л4.3 Э.1-, Э.6
3.6.	Этика деловых контактов / Ср	2	2	ОПК-9	Л1.1.Л1.2 Л2.1 Л3.1, Л3.2, Л4.2. Л4.2. Л4.3. 1. Э.1 -, Э.6
Раздел4.Этика деловых отношений в разных культурах					
4.1.	Этика деловых отношений в разных культурах /Лек/	2	2	ОПК-9	Л1.1.Л1.2 Л2.1 Л2.2 Л3.1,Л4.2. Л4.2.. Э.1 Э.6
4.2.	Национальные особенности делового этикета /Пр/	2	2	ОПК-9	Л1.1.Л1.2 Л2.1 Л2.2 Л3.1, Л3.2, Л4.2. Л4.2. Л4.3. Э.1 -, Э.6
4.3.	Особенности делового этикета в разных культурах Презентация по деловой культуре одной из стран (представление рефератов тестовые задания) /Ср/	2	4	ОПК-9	Л1.1.Л1.2 Л2.1 Л2.2 Л3.1, Л3.2, Л4.2. Л4.2. Л4.3. 1. Э.1 -, Э.6
	Подготовка к промежуточному контролю Зачет Ср/	2	10	ОПК-9	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л3.1, Л4.1, Л4.2, Л4.3, Э.1, Э.2, Э.3.

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 фонде оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной и государственной итоговой аттестации № П.11.312000.06.7.188-2017.

Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по данной дисциплине оформляется в виде приложения № 1 к рабочей программе дисциплины и 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
Л1.1	Брега А.В. и др.	Психология и этика делового общения: учеб. для бакалавров	М.: Юрайт, , 2912	75
Л1.2	Дорошенко В.Ю.	Психология и этика делового общения : учебник / В.Ю. Дорошенко, Л.И. Зотова, В.Н. Лавриненко и др. - 5-е изд., перераб. и доп. -. - 415 с. - (Золотой фонд российских учебников). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-01050-2 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117118	М. : Юнити-Дана, 2015	100% онлайн

6.1.2 Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Кол-во экз. в библиотеке
--	---------------------	----------	-------------------	--------------------------

Л2.1	Самыгин С.И.	Деловое общение Учеб. пособие	М.: Кнорус, 2012	36
6.1.3 Методические разработки				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Кол-во экз. в библиотеке
Л3.1	Кустова В.В., Сергеева И.А.	Этика деловых отношений. Курс лекций. Учеб. пособие	Иркутск : ИрГУПС, , 2015	189
Л3.2	Кустова В.В., Сергеева И.А.	Этика деловых отношений Метод. рекомендации к практическим занятиям. занятиям http://sdo.iriit/modules/courses/file.php?file=6129/metodicheskie_ukazaniya_po_laboratorny_m_i_prakticheskim_zanyatiyam/etika_delov_oshnen_metod_rekom.pdf	Иркутск : ИрГУПС, , 2015	100% онлайн
6.1.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год/Личный кабинет обучающегося	Кол-во экз. в библиотеке
Л4.1	Кибанов, .А.Я.	Этика деловых отношений : учебник / А. Я. Кибанов, Д. К. Захаров, В. Г. Коновалова	М. : ИНФРА-М, 2013.	20
Л4.2	Кустова В.В.	Конспекты лекций	Личный кабинет обучающегося	100% Онлайн, в личном кабинете
Л4.3	Кустова В.В.	Планы практических занятий	Личный кабинет обучающегося	100% Онлайн, в личном кабинете
6.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»				
Э1	Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов http://fcior.edu.ru/			
Э2	Федеральный портал «Российское образование» http://www.edu.ru/			
Э3	Единое окно доступа к образовательным ресурсам http://window.edu.ru/			
Э4	Электронная библиотека Университета (http://www.irgups.ru/htb/)			
Э5	Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» (http://www.biblioclub.ru/);			
Э6	Библиотека учебной и научной литературы (http://sbiblio.com/biblio/default.aspx)			
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	ОС Microsoft Windows XP Professional, количество – 227, лицензия № 44718499; ОС Microsoft Windows 7 Professional, количество – 100, лицензия № 49379844			
6.3.1.2	Офисный пакет Microsoft Office 2010, количество – 155, Лицензия № 48288083; Libre Office v. 5.2, свободно распространяемое ПО, https://ru.libreoffice.org			
6.3.2 Перечень специализированного программного обеспечения				
6.3.2.1	Не предусмотрено			
6.3.3 Перечень информационных справочных систем				
6.3.3.1	Консультант + / РИЦ № 166/ язык – русский / количество – 50 станций одновременно РИЦ № 166 Регистрационный номер: 157983, 62850 Действует с 01.01.2016			
6.4 Правовые и нормативные документы				
6.4.1	Закон «Об образовании в РФ» (№ 273-ФЗ от 29 декабря 2012 года с изменениями 2017 года) http://минобрнауки.рф/документы/2974			

7 ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ,

НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ	
1	Корпуса А, Б, В, Г, Д, Е ИрГУПС находятся по адресу г. Иркутск, ул. Чернышевского, д. 15; корпус Л – по адресу г. Иркутск, ул. Лермонтова, д.80.
2	Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, укомплектованные специализированной мебелью и техническими средствами обучения (ноутбук, проектор, экран), служащими для представления учебной информации большой аудитории. Для проведения занятий лекционного типа имеются учебно-наглядные пособия (презентации, плакаты, таблицы), обеспечивающие тематические иллюстрации содержания дисциплины. Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования – А-521.
3	Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, подключенной к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду ИрГУПС. Помещения для самостоятельной работы обучающихся: – читальные залы; – учебные залы вычислительной техники А-401, А-509, А-513, А-516, Д-501, Д-503, Д-505, Д-507.

8 МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ	
Вид учебной деятельности	Организация учебной деятельности обучающегося
Лекция	Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки. Обобщения; пометить важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. 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 понятиям (психика, сознание, самосознание, деятельность, восприятие, внимание, мышление, память, воображение, личность, мотивация, эмоции, воля, общение, малая группа, воспитание, обучение, образование, образовательный процесс)
Практическое занятие	Практическое занятие подразумевает следующие виды работ: подготовку доклада (сообщения) на определенную тему и участие в обсуждении проблемы, затронутой сообщением, а также психодиагностику и решение ситуативных задач. Сообщение должно занимать не более 5-7 минут. Сообщение не является ключевым моментом семинара, будучи всего лишь катализатором следующего за ним обсуждения. Основной вид работы на практическом занятии – участие в обсуждении проблемы. Принципиальной разницы между подготовкой сообщения и подготовкой к обсуждению не существует. Отличие заключается в более тщательной работе с готовым материалом – поиск путей для наилучшей подачи аудитории.
Самостоятельная работа	Целью самостоятельной работы студентов является овладение фундаментальными знаниями, профессиональными умениями и навыками деятельности, опытом творческой, исследовательской деятельности. СР планируется студентом самостоятельно. Каждый студент определяет режим своей работы и меру труда, затрачиваемого на овладение учебным содержанием по дисциплине. Он выполняет внеаудиторную работу по личному индивидуальному плану, в зависимости от его подготовки, времени и других условий. Самостоятельная работа предполагает проработку лекционного материала, подготовку к практическим занятиям, написание контрольной работы, подготовку к текущему контролю и промежуточной аттестации.
Комплекс учебно-методический материалов по всем видам учебной деятельности, предусмотренным рабочей программой дисциплины (модуля), размещен в электронной информационно-образовательной среде ИрГУПС, доступной обучающемуся через его личный кабинет.	

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

**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, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации).

Таблица траекторий формирования у обучающихся компетенций ОПК-9: при освоении образовательной программы

Код компетенции	Наименование компетенции	Индекс и наименование дисциплин, практик, участвующих в формировании компетенции	Семестр изучения дисциплины	Этапы формирования компетенции
		Б1.Б.26 Этика деловых отношений	2	1
ОПК-9	Способность осуществлять деловое общение (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации)	Б1.Б.17 Организационное поведение	3	2
		Б1.Б.21 Культура речи и деловое общение	4	3
		Б1.В.04 Управление социальным развитием персонала	5	4
		Б1.В.16 Организационная культура	6	5
		Б1.В.ДВ.12.01 Международные аспекты управления персоналом	7	6
		Б1.В.ДВ.12.02 Глобализированный подход к управлению персоналом	7	6
		Б1.В.ДВ.11.01 Управление организационной культурой	8	7
		Б1.В.ДВ.11.02 Управление межкультурными коммуникациями	8	7
		Б3.Б.01 Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты	8	8

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, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации).	1. Основы этики деловых отношений	Минимальный уровень	Знать основные категории, специфику предмета, этические принципы деловых отношений, виды, формы, правила делового общения руководителя в отношениях с персоналом
		2 Психология делового общения.		Уметь: проводить публичные выступления; соблюдать этические нормы в ходе телефонного разговора, публичных выступлений, переговоров с деловыми партнерами;
		3. Деловой этикет		Владеть: Приемами соблюдения этических норм делового общения; формирования позитивного морально психологического климата в коллективе;
		4.	Базовый уровень	Знать: категории, специфику предмета, этические принципы

		Этика деловых отношений в разных культурах		деловых отношений. виды, формы, процедуры, правила делового общения; механизмы воздействия и восприятия руководителя в отношениях с персоналом	
				Уметь: готовить и проводить публичные выступления; соблюдать этические нормы в ходе телефонного разговора, публичных выступлений, переговоров с деловыми партнерами;	
				Владеть: навыками соблюдения этических норм делового общения; формирования позитивного морально психологического климата в коллективе;.	
				Высокий уровень	Знать категории, специфику предмета, этические принципы деловых отношений. виды, формы, процедуры, правила делового общения; механизмы воздействия и восприятия руководителя в отношениях с персоналом.
					Уметь: Организовывать, готовить и проводить публичные выступления; соблюдать этические нормы в ходе телефонного разговора, публичных выступлений, переговоров с деловыми партнерами;
					Владеть В полной мере навыками соблюдения этических норм делового общения; формирования позитивного морально психологического климата в коллективе;.

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

№	Неделя	Наименование контрольно-оценочного мероприятия	Объект контроля (понятия, тема / раздел дисциплины, компетенция, и т.д.)		Наименование оценочного средства (форма проведения)
1	5	Текущий контроль	Тема: «Сущность этики и основных ее понятий, виды, принципы и нормы деловых отношений»	ОПК-9	Доклад (устно) Опрос (устно)
2	8	Текущий контроль	Тема: «Формирование образа делового партнера»	ОПК - 9	Доклад (устно) Опрос (устно)
3	13	Текущий контроль	Тема: «Конфликты и пути их разрешения»	ОПК -9	Доклад (устно) Опрос (устно) Тест по разделу «Психология делового общения» (письменно)

					Ситуационные задачи (устно)
4	17	Текущий контроль	Темы: «Этика деловых отношений в разных культурах»;	ОПК -9	Доклад (устно) Опрос (устно) Тест по разделу «Деловой этикет» (письменно)
5	18	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	Тестирование (письменно) или 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 четырехбалльная шкала: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» и 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
Текущий контроль успеваемости			
1	Доклад	Средство, позволяющее формировать и оценивать способность обучающегося к восприятию, обобщению и анализу информации. Рекомендуется для оценки знаний и умений обучающихся	Темы докладов по дисциплине
2	Опрос	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 дисциплины
3.	Деловая игра	Средство, позволяющее отрабатывать способы психологического воздействия на партнеров с учетом их психологических особенностей; психологической культурой делового общения.	

Тест	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	Фонд 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 докладов

Темы докладов:

Раздела 1 «Основы этики деловых отношений»

- 1.1 «Теоретические предпосылки развития деловой этики».
- 1.2 «Становление и развитие отечественных форм деловой этики»;
- 1.3. «Творчество в профессиональной деятельности»
- 1.4. «Особенности становления делового этикета в современной России»
- 1.5. Деловая этика и корпоративная культура предприятия (компании)

Раздела 2 Психология делового общения

- 2.1. «Темперамент и индивидуальный стиль поведения в системе делового общения»
- 2.2. «Работа с деловой корреспонденцией».
- 2.3. «Коммуникация и этика в организации»
- 2.4. «Технология влияния на человека в системе требований деловой этики.»
- 2.5. «Трудовые конфликты и этика их предупреждения и разрешения».
- 2.6. «Организационные конфликты: сущность, формы и способы их разрешения»
- 2.7. «Динамика конфликтов в организации и способы их предупреждения и регулирования.
- 3.7. «Организация пространственной среды в деловой коммуникации
- 3.8. «Искусство ведения переговоров»

Раздел 3. Деловой этикет

- 3.1. «Этикет – понятие, сущность, структура»
- 3.2. «Сущность управленческой этики »
- 3.3. «Поведение человека в организации и типы сотрудников».
- 3.4 «Требования к деловой этике руководителя»
- 3.5.«Принципы деловой этики руководителя в стрессовых ситуациях и чрезвычайных обстоятельствах»
- 3.6.«Этика деловых отношений: начальник – подчиненный, подчиненный – начальник»
- 3.7. «Формирование имиджа делового человека»
- 3.8. «Этика приема посетителей и подчиненных»
- 3.9.«Этика телефонных разговоров»

.Раздел 4.Этика деловых отношений в разных культурах

- 4.1.«Международный протокол и этикет»
- 4.2.«Национальные особенности этики»
- 4.3.«Особенности американской этики бизнеса»

- 4.4.«Особенности английской этики бизнеса.»
- 4.5.«Особенности французской этики бизнеса»
- 4.6.«Особенности японской этике ведения дел».
- 4.7.«Особенности китайской этике ведения дел»

3.2 Типовые контрольные вопросы для устного опроса

. Раздел 1 .Основы деловой этики

1. В чем заключается отличие морали от нравственности? Профессиональной от деловой этики ?
2. Дайте характеристику элементов этики деловых отношений.
3. Какие разновидности этики вы знаете?
4. Назовите основные управленческой этики.
5. Какие поведенческие действия и реакции помогают создать благоприятный климат в деловом разговоре?
6. . Охарактеризуйте мягкий и жесткий подходы в позиционном торге.
7. . В чем заключается суть Метода принципиальных переговоров?
8. . Назовите виды деловых совещаний

Раздел 2 .Психология делового общения»

1. Что такое общение? Каковы его функции?
2. Назовите основные стили поведения руководителя.
3. Каковы эффекты восприятия людьми друг друга?
4. В чем сущность трансактного анализа?
5. Какие типы манипуляторов выделяет Э.Шостром?

Раздел 3.Деловой этикет

1. Что можно выяснить из визитной карточки?
2. Назовите основные правила приветствий и представлений.
3. Назовите основные правила свода светского этикета.
4. Каковы отличительные особенности приемов «завтрак», «обед», «ужин»?
5. Каковы основные положения делового этикета?

Раздел 4.Этика деловых отношений в разных культурах

1. Каковы особенности американской этики бизнеса?

2. В чем проявляются особенности английской и французской этики бизнеса?
3. Что в большей степени соответствует японской и китайской этике ведения дел?

3.3 Типовые контрольные задания для промежуточной аттестации (тестирование)

Примерные задания структурированного теста

Направление подготовки 38.03.03 Управление персоналом

Профиль «Управление персоналом организации»

Дисциплина Б1.Б.26 «Дисциплина «Этика деловых отношений»»

Семестр изучения 2

Тест по дисциплине

Тест по компетенции ОПК-9.

Тестовые задания для оценки знаний

1. Система норм нравственного поведения людей, их общественный долг, их обязанность по отношению к другим людям: а) этикет, б) универсальная этика, в) профессиональная этика.
2. К форме делового общения не относится: а) деловая беседа, б) деловые переговоры, в) презентации, г) публичное выступление, д) телефонный разговор, е) деловой этикет.
3. Морально-нравственные нормы взаимодействия лежат в основе: а) субординационной, б) служебно-товарищеской, в) дружеской формы служебного общения.
4. Студенты в течение получаса общались с преподавателем, который с одними испытуемыми вел себя доброжелательно, а с другими отстраненно, подчеркивая «социальную дистанцию». После этого студентов просили оценить ряд характеристик преподавателя. Результаты оказались достаточно однозначными. Оценки преподавателя «доброжелательного» оказались значительно выше, чем оценки «холодного», «отстраненного». О каком факторе идет речь: а) факторе превосходства, б) факторе привлекательности, в) факторе отношения к нам.
5. Признаком превосходства партнера по общению не является: а) имидж, б) самопрезентация, в) манера поведения.
6. Осознание человеком того, как он воспринимается партнером по общению называется: а) эмпатия, б) идентификация, в) аттракция, г) рефлексия.
7. Общение включает определенные способы воздействия людей друг на друга. К таким социально-психологическим механизмам не относится: а) заражение, б) подражание, в) критика, г) мода, д) внушение, е) убеждение.
8. К визуальным средствам невербального общения относятся:
а) экстралингвистика; б) кинесика; в) такесика; г) проксемика.

Тестовые задания для оценки умений

1. **Вербальное общение - это ...**

2. Как называется свойство восприятия, как способность человека воспринимать лишь те предметы, которые представляют для него наибольший интерес: _____

3. Существуют по Г.М. Андреевой три стороны общения: коммуникативная, перцептивная и интерактивная.. Что понимается под каждой из них?

Перцептивная сторона общения – это

Коммуникативная сторона общения – это..

Интерактивная сторона общения – это..

4. Какая мимика и какие жесты во всем мире значат одно и то же:

5. Установите соответствие между зонами общения и расстояниями между партнерами.

1. Зона публичного общения –

2. Зона интимного общения –

3. Зона формального общения –

6. Принцип гуманизации целостного педагогического процесса предполагает...

Тестовые задания для оценки умений

Решите ситуационные задачи:

Задача 1. В трансактной концепции Э.Берна выделены позиции Ребенка, Родителя и Взрослого. Ниже перечислены характеристики поведения при принятии каждой из них. Определите, что в данном списке принадлежит Родителю, Взрослому и Ребенку.

Раскованность, скептицизм, жизнерадостность, бедность фантазии, недооценка эмоциональной стороны жизни из-за рационального подхода к ней, авторитетный тон, импульсивность, контроль над своими действиями, покровительство, незащищенность, богатая фантазия, пугливость, скованность, догматизм, сознание собственного превосходства и права «качать», неуверенность, любопытство, беспомощность, доверчивость, уверенность в своей правоте, расчет действий, трезвость в оценках, понимание относительности догм, несдержанность.

Задача 2. Какие выводы можно сделать в описанных ситуациях?

1. Служащий рассказал начальнику о своем проекте реорганизации работы отдела. Начальник сидел очень прямо, плотно опираясь ногами в пол, не останавливая взгляда на служащем, но время от времени повторяя: «Так-так ... да-да...». В середине беседы, отклонившись назад, оперев подбородок на ладонь так, что указательный палец вытянулся вдоль щеки, он задумчиво полистал проект со словами: «Да, все, о чем вы говорили, несомненно, очень интересно, я подумаю над вашими предложениями».
2. Политический деятель выступает с предвыборной программой. Потрясая указательным пальцем над головами слушателей, он говорит: «Я искренне стремлюсь к диалогу, стараюсь учитывать мнение всех слоев общества...» Делая плавные округлые жесты обеими руками, он заверяет всех, что у него есть четкая, обдуманная программа.
3. Руководитель произносит фразу: «Пожалуйста,, что вы на это скажете ...», при этом демонстрируя жест с опущенной вниз ладонью.
4. Руководитель демонстрируя «большой передний замок» (поза Наполеона) говорит: «Я внимательно вас слушаю».

Задача 3. Объясните следующие примеры межкультурных различий.

1. Японцы садятся довольно близко друг к другу и чаще используют контактный взгляд, чем американцы, их раздражает необходимость соприкоснуться рукавами, локтями, коленями; американцы считают, что азиаты «фамильярны» и чрезмерно «давят», а азиаты считают американцев «слишком холодными и официальными».
2. Сельские жители при рукопожатии протягивают руку издали и наклоняют корпус вперед, с места не сойдут, а еще лучше помашут приветственно рукой.

Задача 4. Определите:

1. Что означает следующий жест партнера по общению: хозяин кабинета во время разговора начинает собирать бумаги на столе?
2. Будущий начальник говорит: «Слушаю вас» - и при этом пишет (или читает). Начнете ли вы говорить?

3.4 Теоретические вопросы к промежуточной аттестации в форме собеседования)

1. Сущность этики и основных ее понятий.
2. Основные виды этики.
3. Принципы и нормы деловых отношений.
4. Структура и содержание делового общения.
5. Проблема межличностного восприятия в деловом общении.
6. Вербальная коммуникация в управленческом общении.
7. Невербальная коммуникация.
8. Взаимодействие партнеров в деловом общении (трансактный анализ).
9. Манипуляции в деловом общении.
10. Подготовка и проведение деловой беседы.
11. Деловые переговоры.
12. Деловые совещания.
13. Дипломатический этикет.
14. Светский этикет.
15. Деловой этикет.
16. Роль презентаций в деятельности современных организаций; виды презентаций.
17. Виды письменного делового общения и этические требования к ним.
18. Деловые телефонные разговоры.
19. Имидж как средство делового общения.
20. Американская этика бизнеса.
21. Европейская этика бизнеса.
22. Азиатская этика бизнеса.

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 соответствующих оценочных средств в соответствии с рабочей программой дисциплины.

Наименование оценочного средства	Описания процедуры проведения контрольно-оценочного мероприятия и процедуры оценивания результатов обучения
Доклад	<p>Доклад – подготовленное обучающимся самостоятельно публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной проблемы.</p> <p>Преподаватель на практическом занятии, предшествующем занятию проведения контроля, предлагает обучающимся перечень тем докладов и поясняет критерии оценки выступлений.</p>
Опрос	<p>Устные опросы проводятся во время практических занятий. Вопросы опроса не должны выходить за рамки объявленной для данного занятия темы. Устные опросы необходимо строить так, чтобы вовлечь в тему обсуждения максимальное количество обучающихся в группе, проводить параллели с уже пройденным учебным материалом данной дисциплины и смежными курсами, находить удачные примеры из современной действительности, что увеличивает эффективность усвоения материала на ассоциациях.</p> <p>Основные вопросы для устного опроса доводятся до сведения обучающихся на предыдущем практическом занятии</p>
Деловая игра	<p>Деловая игра проводится на практических занятиях для выработки практических навыков и умений в будущей профессиональной деятельности.</p> <p>Оценивается подготовка к деловой (ситуативной) игре, – соблюдение этических норм и правил, характер взаимоотношений оппонентов, – аргументация доводов.</p>
Тест	<p>Проведение промежуточной аттестации в форме тестирования позволяет оценить уровень сформированности компетенций обучающихся. Тест - это система заданий специфической формы, определенного содержания, упорядоченных в рамках определенной стратегии предъявления, позволяющая качественно оценить структуру и эффективно измерить уровень знаний, умений и навыков по учебной дисциплине. С помощью структурированного теста можно выявить минимальный уровень освоения компетенций (30 заданий), базовый уровень освоения компетенций (7 заданий), высокий уровень освоения компетенций (3 задания).</p>
зачет	<p>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.</p> <p style="text-align: center;">Шкала и критерии оценивания компетенций в результате</p>

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»
<p>Если оценка уровня сформированности компетенций обучающегося не соответствует критериям получения зачета, то обучающийся пишет письменно тест или сдает зачет в устной форме. Зачет проводится в форме собеседования по перечню теоретических вопросов и типовых практических задач (не более двух теоретических и двух практических). Перечень теоретических вопросов и перечень типовых практических заданий разного уровня сложности обучающиеся получают в начале семестра через электронную информационно-образовательную среду ИрГУПС (личный кабинет обучающегося). Для получения зачета необходимо выполнить 60% заданий.</p>	

В разделе «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» приведены типовые контрольные задания, для оценки результатов освоения образовательной программы. 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 № П.250000.06.7.188-2015 (формы оформления оценочных средств приведены ниже), не выставляются в электронную информационно-образовательную среду ИрГУПС, а хранятся на кафедре-разработчике ФОС на бумажном носителе в составе ФОС по дисциплине.

Форма оформления тем докладов

Темы докладов

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

- 1
- 2
- 3

Критерии оценки:

оценка «зачтено» выставляется обучающемуся, если

оценка «не зачтено» выставляется обучающемуся, если

Составитель _____ И.О. Фамилия

Форма оформления вопросов для устного опроса

Комплект вопросов для устного опроса

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

Раздел «Наименование раздела».....
1
2
3

Раздел «Наименование раздела»
1
2
3

Критерии оценки:
оценка «зачтено» выставляется обучающемуся, если;
оценка «не зачтено» выставляется обучающемуся, если
Составитель _____ И.О. Фамилия

Форма оформления тестовых заданий

Комплект тестовых заданий

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

Раздел «Наименование раздела».....
1
2
3

Раздел «Наименование раздела»
1
2
3

Критерии оценки:
оценка «зачтено» выставляется обучающемуся, если;
оценка «не зачтено» выставляется обучающемуся, если
Составитель _____ И.О. Фамилия

Форма оформления вопросов для собеседования (зачета)

Вопросы для собеседования (зачета)

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

Раздел «Наименование раздела».....
1
2
3

Раздел «Наименование раздела»
1
2
3

Критерии оценки:
оценка «зачтено» выставляется обучающемуся, если;
оценка «не зачтено» выставляется обучающемуся, если

Составитель _____ И.О. Фамилия

