

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

«Иркутский государственный университет путей сообщения»  
(ФГБОУ ВО ИрГУПС)

УТВЕРЖДЕНА  
приказ ректора  
от «31» мая 2019 г. № 377-1

**Б1.Б.23 Деловая этика**  
рабочая программа дисциплины

Направление подготовки – 38.03.01 Экономика

Профиль – Бухгалтерский учёт, анализ и аудит

Программа подготовки – академический бакалавриат

Квалификация выпускника – бакалавр

Форма обучения – заочная

Нормативный срок обучения – 5 лет

Кафедра-разработчик программы – Философия и социально-гуманитарные науки

Общая трудоёмкость в з. е. – 3  
Часов по учебному плану – 108

Формы промежуточной аттестации:  
зачёт - 2 курс

| Заочная форма обучения                                       | Распределение часов дисциплины по курсам |                         |
|--|--|-------------------------|
|  | Курс                                     | Итого                   |
| Вид занятий  | Часов по учебному плану                  | Часов по учебному плану |
| <b>Аудиторная контактная работа по видам учебных занятий</b> | <b>12</b>                                | <b>12</b>               |
| – лекции   | 6  | 6                       |
| – практические (семинарские)                                 | 6  | 6                       |
| – лабораторные   | -  | -                       |
| <b>Самостоятельная работа</b>                                | <b>92</b>                                | <b>92</b>               |
| <b>Контрольная работа</b>                                    | <b>12</b>                                | <b>12</b>               |
| <b>Экзамен</b>   | -  | -                       |
| <b>Зачёт</b>   | <b>4</b>                                 | <b>4</b>                |
| <b>Итого</b>   | <b>108</b>                               | <b>108</b>              |

ИРКУТСК

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 38.03.01 Экономика (уровень бакалавриата), утвержденным Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12.11.2015 г. № 1327, и на основании учебного плана по направлению подготовки 38.03.01 Экономика, профиль «Бухгалтерский учёт, анализ и аудит», утвержденного Учёным советом ИрГУПС от «31» мая 2019 г. протокол № 11.

Программу составила:  
канд. филолог. наук, доцент \_\_\_\_\_

Л. Г. Рябова

Рабочая программа дисциплины одобрена на заседании кафедры «Философия и социально-гуманитарные науки».  
Протокол от «31» мая 2019 г. № 12

Заведующий кафедрой, канд. филол. наук, доцент \_\_\_\_\_

О. Н. Касаткина

СОГЛАСОВАНО

Кафедра «Финансы и бухгалтерский учёт»,  
протокол от «31» мая 2019 г. № 8.

Заведующий кафедрой, канд. экон. наук, доцент \_\_\_\_\_

С. А. Халетская

| <b>1 ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b>   |  |
|--|--|
| <b>1.1 Цели освоения дисциплины</b>  |  |
| 1  | обучение обучающихся теоретическим и практическим основам деловой этики                              |
| 2  | формирование у обучающихся способности работать в коллективе.  |
| <b>1.2 Задачи дисциплины</b>   |  |
| 1  | изучить особенности деловых отношений и делового этикета;  |
| 2  | развивать толерантность в восприятии социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий. |
| <b>1.3 Цель воспитания и задачи воспитательной работы в рамках дисциплины</b>  |  |
| Культурно-эстетическое воспитание и развитие творческого потенциала обучающихся  |  |
| Цель культурно-эстетического воспитания и развития творческого потенциала обучающихся – формирование творческой личности, которая может внести творческий элемент в свою теоретическую, практическую деятельность, в межличностное общение, и формирование устойчивой потребности личности в постоянном восприятии и понимании произведений искусства, проявлении интереса ко всему кругу проблем, которые решаются средствами художественного творчества. |  |
| Цель достигается по мере решения в единстве следующих задач:   |  |
| – раскрытие творческих задатков и способностей обучающихся, содействие в овладении молодыми людьми креативными формами самовыражения в различных сферах деятельности;  |  |
| – оказание помощи обучающимся в овладении культурой поведения, внешнего вида, речи, пластики, вербального и невербального общения;   |  |
| – создание новых и развитие уже функционирующих творческих объединений обучающихся;  |  |
| – развитие художественной самодельности Университета, повышение уровня исполнительского мастерства и расширение репертуара творческих коллективов;   |  |
| – проведение различных конкурсов, фестивалей, тематических вечеров, праздников, театрализованных представлений;  |  |
| – участие в культурно-досуговой жизни региона, в городских, областных, всероссийских конкурсах, смотрах, фестивалях;   |  |
| – развитие способности к эмоционально-чувственному восприятию художественных произведений, пониманию их содержания и сущности через приобщение обучающегося к миру искусства;  |  |
| – умение противостоять влиянию массовой культуры низкого эстетического уровня  |  |

| <b>2 МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП</b>   |   |
|--|---|
| <b>2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося</b>  |   |
| Не предусмотрено учебным планом.   |   |
| <b>2.2 Дисциплины и практики, для которых изучение данной дисциплины необходимо как предшествующее</b> |   |
| 1  | Б3.01(Д) Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты |

| <b>3 ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЁННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ</b> |  |
|---|--|
| <b>ОК-5: способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия</b>        |  |
| <b>Минимальный уровень освоения компетенции</b>   |  |
| Знать   | основные категории этики, этические нормы и принципы;  |
| Уметь   | работать в коллективе, команде; толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;              |
| Владеть   | основными невербальными средствами общения   |
| <b>Базовый уровень освоения компетенции</b>   |  |
| Знать   | основные категории этики, этические нормы и принципы, особенности делового этикета;  |
| Уметь   | работать в коллективе, в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;             |
| Владеть   | невербальными средствами общения; навыками этичного разрешения конфликтов  |
| <b>Высокий уровень освоения компетенции</b>   |  |
| Знать   | категории этики, этические нормы и принципы, особенности делового этикета;   |
| Уметь   | организовывать работу в коллективе, команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; |
| Владеть   | в полной мере невербальными средствами общения; навыками этичного разрешения конфликтов  |

**В результате освоения дисциплины обучающийся должен:**

| <b>Знать</b>   |  |
|----------------|--|
| 1              | основные категории этики, этические нормы и принципы, особенности делового этикета;                                      |
| 2              | категории, методы, технологии делового общения   |
| <b>Уметь</b>   |  |
| 1              | работать в коллективе, в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; |
| 2              | применять требования деловой этики в сфере менеджмента   |
| <b>Владеть</b> |  |
| 1              | невербальными средствами общения; навыками этичного разрешения конфликтов;   |
| 2              | навыками публичного выступления и ведения деловых бесед.   |

#### **4 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

| <b>Код занятия</b>                           | <b>Наименование разделов и тем /вид занятия/</b>   | <b>Курс</b> | <b>Часы</b> | <b>Код компетенции</b> | <b>Учебная литература, ресурсы сети «Интернет»</b> |
|--|--|-------------|-------------|------------------------|--|
| <b>Раздел 1. Основы деловой этики</b>        |  |             |             |                        |  |
| 1.1  | Сущность этики и основных её понятий. Принципы и нормы деловых отношений (лекция, самостоятельная работа)              | 2           | 1           | ОК-5                   | Э1- Э3   |
| 1.2  | Этические ценности современного общества. Волонтерская деятельность (самостоятельная работа)                           | 2           |             | ОК-5                   | Л 1.1.Л1.2 Л.2.1, 3.1, Л.3.2. Э1- Э3               |
| 1.3  | Этические проблемы современного общества (самостоятельная работа)  | 2           |             | ОК-5                   | Л 1.1.Л1.2 Л.2.1, 3.1, Л.3.3, Э1- Э3               |
| <b>Раздел 2. Психология делового общения</b> |  |             |             |                        |  |
| 2.1  | Структура и содержание делового общения. Проблема межличностного восприятия (лекция, самостоятельная работа)           | 2           | 1           | ОК-5                   | Л 1.1.Л1.2 Л.2.1, 3.1, Л.3.2 Э1- Э3.               |
| 2.2.   | Формирование образа делового партнера (Деловая игра «Собеседование» (практическое занятие, самостоятельная работа)     | 2           | 2           | ОК-5                   | Л 1.1.Л1.2 Л.2.1, 3.1, Л.3.3 Э1- Э3.               |
| 2.3.   | Манипуляции в деловом общении (лекция, самостоятельная работа)   | 2           | 2           | ОК-5                   | Л 1.1.Л1.2 Л.2.1, 3.1, Л.3.2 Э1- Э3.               |
| 2.4.   | Трансактный анализ (практическое занятие, самостоятельная работа)  | 2           | 1           | ОК-5                   | Л 1.1.Л1.2 Л.2.1, 3.1, Л.3.3 Э1                    |
| 2.5.   | Психология рабочей группы (самостоятельная работа)   | 2           |             | ОК-5                   | Л 1.1. Л1.2 Л.2.1, 3.1, Л.3.2., Л4.1, 3, Э1- Э3    |
| 2.6.   | Конфликт в деловом общении (практическое занятие, самостоятельная работа)  | 2           | 1           | ОК-5                   | Л 1.1.Л1.2 Л.2.1, 3.1, Л.3.2 Э1- Э3..              |
| 2.7.   | Барьеры в деловом общении (самостоятельная работа)   | 2           |             | ОК-5                   | Л 1.1.Л1.2 Л.2.1, 3.1, Л.3.3 Э1-Э3                 |
| 2.8.   | Формы делового взаимодействия. Деловая беседа (лекция, самостоятельная работа)   | 2           | 1           | ОК-5                   | Л 1.1. Л1.2 Л.2.1, 3.1, Л.3.2?, Э1- Э6             |
| 2.9.   | Формы делового взаимодействия. Деловые совещания, переговоры (лекция, самостоятельная работа)                          | 2           | 1           | ОК-5                   | Л 1.1.Л1.2 Л.2.1, 3.1, Л.3.3 Э1-Э3                 |
| 2.10.  | Этические нормы проведения делового совещания. Деловая игра «Совещание» (практическое занятие, самостоятельная работа) | 2           | 2           | ОК-5                   | Л 1.1.Л1.2 Л.2.1, 3.1, Л.3.3 Э1-Э3                 |
| 2.11.  | Этические нормы участия в деловых переговорах (самостоятельная работа)   | 2           |             | ОК-5                   | Л 1.1. Л1.2 Л.2.1, 3.1, Л.3.2. Л4.1, 3, Э1- Э3     |
| 2.12.  | Телефонные переговоры (самостоятельная работа)   | 2           |             | ОК-5                   | Л 1.1 Л.2.1, Л.3.2, Э1.3.                          |

| <b>Раздел 3. Деловой этикет</b>                             |  |   |  |      |  |
|---|--|---|--|------|--|
| 3.1.  | Понятие делового этикета. Имидж делового человека. Деловой этикет руководителя. Деловой этикет подчинённого (самостоятельная работа) | 2 |  | ОК-5 | Л 1.1.Л1.2 Л.2.1, 3.1, Л.3.2 Э1- Э3.             |
| 3.2.  | Светский и дипломатический этикет (самостоятельная работа)   | 2 |  | ОК-5 | Л 1.1.Л1.2 Л.2.1, 3.1, Л.3.2 Э1- Э3.             |
| 3.3.  | Этикет деловой переписки. Цифровой этикет (самостоятельная работа)   | 2 |  | ОК-5 | Л 1.1.Л1.2 Л.2.1, 3.1, Л.3.3 Э1-Э3               |
| 3.4.  | Корпоративная культура компании (на примере железнодорожного транспорта), (самостоятельная работа)                                   | 2 |  | ОК-5 | Л 1.1. Л1.2 Л.2.1, 3.1, Л.3.2., Л4.1, .3, Э1- Э3 |
| <b>Раздел 4. Этика деловых отношений в разных культурах</b> |  |   |  |      |  |
| 4.1.  | Этика деловых отношений в разных культурах. Национальные особенности делового этикета (самостоятельная работа)                       | 2 |  | ОК-5 | Л 1.1.Л1.2 Л.2.1, 3.1.,Л.3.2 Э1- Э3.             |
|   | Подготовка к промежуточному контролю. Зачёт (самостоятельная работа)   | 2 |  | ОК-5 | Л 1.1. Л1.2 Л.2.1, 3.1, Л.3.2., Л4.1, .3, Э1-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 данной дисциплине оформляется в виде Приложения № 1 к рабочей программе дисциплины и размещается в электронной информационно-образовательной среде Университета, доступной обучающемуся через его личный кабинет

### **6 УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

#### **6.1 Рекомендуемая литература**

##### **6.1.1 Основная литература**

|      | Авторы, составители           | Заглавие   | Издательство, год издания | Кол-во экз. в библиотеке/ 100% онлайн |
|------|-------------------------------|--|---------------------------|---------------------------------------|
| Л1.1 | Брега А. В. и др.             | Психология и этика делового общения : учебник для бакалавров | Москва : Юрайт , 2012     | 75 / 100% онлайн                      |
| Л1.2 | Кустова В. В., Сергеева И. А. | Этика деловых отношений : учебное пособие                    | Иркутск.: ИрГУПС, 2015    | 190 / 100% онлайн                     |

##### **6.1.2 Дополнительная литература**

|      | Авторы, составители          | Заглавие                          | Издательство, год издания | Кол-во экз. в библиотеке/ 100% онлайн |
|------|------------------------------|-----------------------------------|---------------------------|---------------------------------------|
| Л2.1 | Самыгин С. И., Руденко А. М. | Деловое общение : учебное пособие | Москва : Кнорус, 2012     | 35 / 100% онлайн                      |

##### **6.1.3 Методические разработки**

|      | Авторы, составители           | Заглавие  | Издательство, год издания/ Личный кабинет обучающегося | Кол-во экз. в библиотеке/ 100% онлайн |
|------|-------------------------------|---|--|---------------------------------------|
| Л3.1 | Кустова В. В., Сергеева И. А. | Этика деловых отношений : методические рекомендации к практическим занятиям | Иркутск : ИрГУПС, 2015                                 | 90 / 100% онлайн                      |
| Л3.2 | Сочивко Н. Ю.                 | Деловая этика : методические указания к семинарским занятиям для бакалавров | Иркутск.: ИрГУПС,                                      | 189 / 100% онлайн                     |

|  |  |   |   |  |
|--|--|---|---|--|
|  |  |   | 2015  |  |
| Методические разработки приведены в Приложении № 2.  |  |   |   |  |
| <b>6.1.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине</b>  |  |   |   |  |
|  | Авторы, составители  | Заглавие                                  | Издательство, год издания/<br>Личный кабинет обучающегося | Кол-во экз. в библиотеке/<br>100% онлайн |
| Л.4.1  | Кустова В. В.,<br>Сергеева И. А.   | Этика деловых отношений : учебное пособие | Иркутск, :<br>ИрГУПС,<br>2015                             | 189/<br>100% онлайн                      |
| <b>6.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»</b>  |  |   |   |  |
| Э.1  | Федеральный портал «Российское образование» <a href="http://www.edu.ru/">http://www.edu.ru/</a>  |   |   |  |
| Э.2  | Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» ( <a href="http://www.biblioclub.ru">http://www.biblioclub.ru</a> )  |   |   |  |
| <b>6.3 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)</b> |  |   |   |  |
| <b>6.3.1 Перечень базового программного обеспечения</b>  |  |   |   |  |
| 6.3.1.1  | Microsoft Windows Professional 10, государственный контракт от 20.07.2021 № 0334100010021000013-01; Microsoft Office Russian 2010, государственный контракт от 20.07.2021 № 0334100010021000013-01; FoxitReader, свободно распространяемое программное обеспечение <a href="http://free-software.com.ua/pdf-viewer/foxit-reader/">http://free-software.com.ua/pdf-viewer/foxit-reader/</a> ; Adobe Acrobat Reader DC свободно распространяемое программное обеспечение <a href="http://get.adobe.com/ru/reader/enterprise/">http://get.adobe.com/ru/reader/enterprise/</a> ; Яндекс. Браузер. Прикладное программное обеспечение общего назначения, Офисные приложения, лицензия – свободно распространяемое программное обеспечение по лицензии BSD License |   |   |  |
| <b>6.3.2 Перечень специализированного программного обеспечения</b>   |  |   |   |  |
| 6.3.2.1  | Не предусмотрен  |   |   |  |
| <b>6.3.3 Перечень информационных справочных систем</b>   |  |   |   |  |
| 6.3.3.1  | Консультант Плюс <a href="http://www.consultant.ru">http://www.consultant.ru</a>   |   |   |  |
| <b>6.4 Правовые и нормативные документы</b>  |  |   |   |  |
| 6.4.1  | Не предусмотрены   |   |   |  |

|   |   |
|---|---|
| <b>7 ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ</b> |   |
| 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 и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, укомплектованные специализированной мебелью и техническими средствами обучения (ноутбук, проектор, экран). Для проведения занятий лекционного типа имеются презентации, обеспечивающие тематические иллюстрации содержания дисциплины.<br>Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования – А-521. |
| 3   | Помещения для самостоятельной работы обучающихся:<br>– читальные залы;<br>– учебные залы вычислительной техники А-401, А-509, А-513, А-516, Д-501, Д-503, Д-505, Д-507.<br>Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, подключенной к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду ИрГУПС.  |

|   |   |
|---|---|
| <b>8 МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ</b> |   |
| 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 заня- |

|  |   |
|--|---|
|  | тии. 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 является овладение фундаментальными знаниями, профессиональными умениями и навыками деятельности, опытом творческой, исследовательской деятельности. СР планируется обучающимся самостоятельно. Каждый обучающийся 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.<br>Самостоятельная работа предполагает проработку лекционного материала, подготовку к практическим занятиям, написание контрольной работы, подготовку к текущему контролю и промежуточной аттестации. |
| Комплекс учебно-методических материалов по всем видам учебной деятельности, предусмотренным рабочей программой дисциплины, размещен в электронной информационно-образовательной среде ИрГУПС, доступной обучающемуся через его личный кабинет. |   |

**Приложение 1 к рабочей программе по дисциплине  
Б1.Б.23 «Деловая этика»**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
для проведения текущего контроля успеваемости  
и промежуточной аттестации по дисциплине  
Б1.Б.23 Деловая этика**

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

Дисциплина «Деловая этика» участвует в формировании компетенции:  
**ОК -5** способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.

**Таблица траекторий формирования у обучающихся компетенции ОК-5 при освоении образовательной программы**

| Код компетенции | Наименование компетенции  | Индекс и наименование дисциплины, участвующей в формировании компетенции                                   | Курс изучения дисциплины | Этапы формирования компетенции |
|-----------------|---|--|--------------------------|--------------------------------|
| ОК-5            | способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия | Б1.Б.05 Социология   | 2                        | 1                              |
|                 |   | Б1.Б.06 Культура речи и деловое общение  | 2                        | 2                              |
|                 |   | Б1.Б.23 Деловая этика  | 2                        | 3                              |
|                 |   | Б3.Б.01 Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты | 5                        | 4                              |

**Таблица соответствия уровней освоения компетенции ОК-5 планируемым результатам обучения**

| Код компетенции | Наименование компетенции  | Наименования разделов дисциплины  | Уровни освоения компетенций | Планируемые результаты обучения  |
|-----------------|---|---|-----------------------------|--|
| ОК-5            | способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия | 1. Основы деловой этики<br>2. Психология делового общения<br>3. Деловой этикет<br>4. Этика деловых отношений в разных культурах | Минимальный уровень         | Знать: основные категории этики, этические нормы и принципы этики.   |
|                 |   |   |                             | Уметь работать в коллективе, в команде, быть коммуникативным, толерантным.   |
|                 |   |   |                             | Владеть: приёмами публичного выступления, нормами телефонного разговора.   |
|                 |   |   | Базовый уровень             | Знать основные категории этики, этические нормы и принципы, особенности делового этикета.  |
|                 |   |   |                             | Уметь: работать в коллективе, в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.                                      |
|                 |   |   |                             | Владеть: техникой невербального и невербального делового общения.  |
|                 |   |   | Высокий уровень             | Знать категории этики, этические нормы и принципы, особенности делового этикета, структуру делового общения.   |
|                 |   |   |                             | Уметь: работать в коллективе, в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия, организовывать работу в коллективе. |
|                 |   |   |                             | Владеть: навыками ведения деловых бесед, совещаний, споров, этичного разрешения конфликтов.  |

## Программа контрольно-оценочных мероприятий

заочная форма обучения

| № п/п         | Наименование контрольно-оценочного мероприятия | Объект контроля<br>(знание понятий, тема (раздел) дисциплины, компетенция, и т. д.)  |      | Наименование оценочного средства, форма проведения  |
|---------------|--|--|------|---|
| <b>2 курс</b> |  |  |      |   |
| 1             | Текущий контроль                               | Тема:<br>«Сущность этики и основных её понятий. Принципы и нормы деловых отношений»  | ОК-5 | Доклад (устно)<br>Опрос (устно)   |
| 2             | Текущий контроль                               | Тема:<br>«Трансактный анализ»  | ОК-5 | Доклад (устно)<br>Тестирование  |
| 3             | Текущий контроль                               | Тема:<br>«Конфликт в деловом общении»  | ОК-5 | Доклад (устно)<br>Опрос (устно)<br>Тестирование по разделу «Психология делового общения» (письменно)<br>Ситуационные задачи (устно) |
| 4             | Текущий контроль                               | Тема:<br>«Этика деловых отношений в разных культурах»  | ОК-5 | Доклад (устно)<br>Опрос (устно)   |
| 5             | Промежуточная аттестация – зачёт               | Разделы:<br>1. Основы деловой этики<br>2. Психология делового общения.<br>3. Деловой этикет.<br>4. Этика деловых отношений в разных культурах. | ОК-5 | Тестирование (письменно) или собеседование (устно)  |

### 2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций.

#### 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 четырёхбалльная шкала: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» и двухбалльная шкала: «зачтено», «не зачтено».

Перечень оценочных сформированности компетенций представлен в нижеследующей таблице.

| № п/п                                | Наименование оценочного средства | Краткая характеристика оценочного средства  | Представление оценочного средства в ФОС |
|--------------------------------------|----------------------------------|---|---|
| <b>Текущий контроль успеваемости</b> |                                  |   |   |
| 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 объёма знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.<br>Может быть использовано для оценки знаний обучающихся | Вопросы по темам дисциплины   |
| 3                               | Тестирование | Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.<br>Может быть использован для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности обучающихся.  | Фонд тестовых заданий   |
| <b>Промежуточная аттестация</b> |              |  |   |
| 4                               | Зачёт        | Средство, позволяющее оценить знания, умения и владения обучающегося по дисциплине.<br>Рекомендуется для оценки знаний, умений и владений навыками обучающихся.  | Комплект теоретических вопросов и типовых практических заданий к зачёту |

Компьютерное тестирование обучающихся используется при проведении текущего контроля знаний обучающихся. Результаты тестирования могут быть использованы при проведении промежуточной аттестации.

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

Доклад

Критерии и шкала оценивания текущего контроля

| Шкала оценивания      |              | Критерии оценивания  |
|-----------------------|--------------|--|
| «отлично»             | «зачтено»    | Решение коммуникативной задачи: доклад структурирован, логически связан, убедителен.<br>Использование иллюстративного материала: раздаточный материал/ презентация полностью отражает доклад.<br>Взаимодействие с аудиторией: полный и краткий ответ на вопросы, умеет вести дискуссию.                          |
| «хорошо»              |              | Решение коммуникативной задачи: есть вступление, заключение; в основной части слабая логика.<br>Использование иллюстративного материала: раздаточный материал/ презентация перенасыщена теоретической информацией.<br>Взаимодействие с аудиторией: ответы очень длинные, подробные или не по существу.           |
| «удовлетворительно»   |              | Решение коммуникативной задачи: трудно понять, тихая речь, нет последовательности информации.<br>Использование иллюстративного материала: оформление раздаточного материала/презентации не соответствует требованиям.<br>Взаимодействие с аудиторией: разбирается в содержании, но не может ответить на вопросы. |
| «неудовлетворительно» | «не зачтено» | Решение коммуникативной задачи: сообщение полностью прочитано по тексту доклада<br>Использование иллюстративного материала: отсутствует.<br>Взаимодействие с аудиторией: нет.  |

## Опрос

### Критерии и шкала оценивания текущего контроля

| Шкала оценивания      |              | Критерии оценивания   |
|-----------------------|--------------|---|
| «отлично»             | «зачтено»    | Обучающийся: 1) полно и аргументировано отвечает по содержанию задания; 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные; 3) излагает материал последовательно и правильно.                                  |
| «хорошо»              |              | Ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет.  |
| «удовлетворительно»   |              | Обучающийся: 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.  |
| «неудовлетворительно» | «не зачтено» | Незнание ответа на соответствующее задание, обучающийся допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «неудовлетворительно» отмечает такие недостатки в подготовке студента, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом. |

## Тестирование

### Критерии и шкала оценивания текущего контроля

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

### **Критерии и шкалы оценивания компетенций в результате изучения дисциплины при проведении промежуточной аттестации в форме зачёта, а также шкала для оценивания уровня освоения компетенций**

| 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 компетенций в результате изучения дисциплины при проведении промежуточной аттестации в форме зачёта (в форме собеседования), а также шкала для оценивания уровня освоения компетенций**

| Шкалы оценивания                        | Критерии оценивания   | Уровень освоения компетенций |
|---|---|------------------------------|
| «зачтено»<br>(«отлично»)                | Обучающийся правильно ответил на теоретические вопросы. В течение учебного семестра показывал умение и владение навыками применения полученных знаний в рамках учебного материала. Показал отличное знание учебного материала. Ответил на все дополнительные вопросы  | Высокий                      |
| «зачтено»<br>(«хорошо»)                 | Обучающийся с небольшими неточностями ответил на теоретические вопросы. Показал хорошее знание учебного материала. В течение учебного семестра показывал хорошее умение и владение навыками применения полученных знаний в рамках учебного материала. Ответил на большинство дополнительных вопросов                              | Базовый                      |
| «зачтено»<br>(«удовлетворительно»)      | Обучающийся с существенными неточностями ответил на теоретические вопросы. Показал удовлетворительное знание учебного материала. В течение учебного семестра показывал определённое умение и владение навыками применения полученных знаний в рамках учебного материала. Допустил неточности при ответе на дополнительные вопросы | Минимальный                  |
| «не зачтено»<br>(«неудовлетворительно») | Обучающийся при ответе на теоретические вопросы продемонстрировал недостаточный уровень знаний. Не ответил на дополнительные вопросы.   | Компетенции не сформированы  |

**Критерии и шкалы оценивания компетенций в результате изучения дисциплины при проведении промежуточной аттестации в форме зачёта (в форме тестирования), а также шкала для оценивания уровня освоения компетенций**

| Шкалы оценивания | Критерии оценивания                               | Уровень освоения компетенции |
|------------------|---|------------------------------|
| «зачтено»        | Обучающийся при тестировании набрал 91-100 баллов | Высокий                      |
|                  | Обучающийся при тестировании набрал 71-90 баллов  | Базовый                      |
|                  | Обучающийся при тестировании набрал 41-70 баллов  | Минимальный                  |
| «не зачтено»     | Обучающийся при тестировании набрал 0-40 баллов   | Компетенции не сформированы  |

**Шкала и критерии оценивания компетенций в результате изучения дисциплины при проведении промежуточной аттестации в форме зачёта 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» |

**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**

**Раздел 1. Основы деловой этики**

1. Теоретические предпосылки развития деловой этики.
2. Становление и развитие отечественных форм деловой этики.
3. Культура поведения руководителя.
4. Коммуникация и этика в организации
5. Деловая этика и развитие рыночных отношений
6. Сущность управленческой этики
7. Деловая этика и корпоративная культура предприятия (компании)
8. Проблема культурной идентичности предприятия (фирмы).
9. Понятие и основные элементы культуры предприятия (фирмы): ценности, нормы, символы, ритуалы, «герои».
10. Особенности становления делового этикета в современной России.
11. 1. Поведение человека в организации и типы сотрудников.
12. Организация пространственной среды в деловой коммуникации
13. Морально-психологический климат в рабочей группе.
14. Работа с деловой корреспонденцией
15. Технология влияния на человека в системе требований деловой этики.
16. Искусство ведения переговоров.

**Раздел 2. Психология делового общения»**

1. Этика и психология делового общения».
2. Логические и психологические особенности делового общения.
3. Трудовые конфликты и этика их предупреждения и разрешения.
4. Организационные конфликты: сущность, формы и способы их разрешения.
5. Динамика конфликтов в организации и способы их предупреждения и регулирования.
6. Этика делового общения.
7. Этика, имидж по Карнеги.
8. Этика деловых отношений, переговоров.
9. Искусство общения.

**Раздел 3. Деловой этикет**

1. Этикет – понятие, сущность, структура.
2. Культура поведения руководителя.
3. Имидж руководителя.

4. Деловые и личные качества руководителя.
5. Деловые и личные качества секретаря-референта.
6. Требования к деловой этике руководителя.
7. Принципы деловой этики руководителя в стрессовых ситуациях и чрезвычайных обстоятельствах.
8. Этика деловых отношений: начальник – подчиненный, подчиненный – начальник.
9. Формирование имиджа делового человека.
10. Виды приемов: как организовать прием, как одеваться на этих приемах.
11. Этика приема посетителей и подчиненных.
12. Этика телефонных разговоров.

#### **Раздел 4. Этика деловых отношений в разных культурах**

1. Международный протокол и этикет
2. Национальные особенности этики
3. Особенности американской этики бизнеса.
4. Особенности английской этики бизнеса.
5. Особенности французской этики бизнеса.
6. Особенности японской этики ведения дел.
7. Особенности китайской этики ведения дел.

### **3.2 Типовые контрольные вопросы для устного опроса**

#### **Раздел 1. Основы деловой этики**

1. В чём заключается отличие морали от нравственности? Профессиональной этики от деловой?
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 жёсткий подходы в позиционном торге.
7. В чём 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. Тестирование по дисциплине

Структура фонда тестовых заданий по дисциплине «Деловая этика»

| Компетенция   | Тема в соответствии с РПД (с соответствующим номером) | Содержательный элемент  | Характеристика содержательного элемента | Количество тестовых заданий, типы ТЗ |
|---|---|---|---|--------------------------------------|
| ОК-5:<br>способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия | 1. Основы деловой этики                               | 1.1. Сущность этики и основных её понятий. Принципы и нормы деловых отношений.                      | Знание                                  | 5 – ЗТЗ<br>4 – ОТЗ                   |
|   |   | 1.2. Этические ценности современного общества.  | Знание                                  | 5 – ЗТЗ<br>2 – ОТЗ                   |
|   |   | 1.3. Этические проблемы современного общества.  | Знание                                  | 5 – ЗТЗ<br>2 – ОТЗ                   |
|   | 2. Психология делового общения                        | 2.1. Структура и содержание делового общения. Проблема межличностного восприятия в деловом общении. | Умение                                  | 10 – ЗТЗ<br>8 – ОТЗ                  |
|   |   | 2.2. Формирование образа делового партнёра  | Умение                                  | 2 – ЗТЗ<br>10 – ОТЗ                  |
|   |   | 2.3. Манипуляция в деловом общении.   | Умение                                  | 10 – ЗТЗ<br>7 – ОТЗ                  |
|   |   | 2.4. Транзактный анализ.  | Умение                                  | 10 – ЗТЗ<br>10 – ОТЗ                 |
|   |   | 2.5. Психология рабочей группы.   | Умение                                  | 18 – ЗТЗ<br>12 – ОТЗ                 |
|   |   | 2.6. Конфликты, барьеры в деловом общении.  | Умение                                  | 2 – ЗТЗ<br>5 – ОТЗ                   |
|   |   | 2.7. Формы делового взаимодействия.   | Умение                                  | 12 – ЗТЗ<br>12 – ОТЗ                 |
|   | 3. Деловой этикет                                     | 3.1. Понятие делового этикета   | Знание                                  | 10 – ЗТЗ<br>10 – ОТЗ                 |
|   |   | 3.2. Имидж делового человека.   | Умение                                  | 9 – ЗТЗ<br>10 – ОТЗ                  |
|   |   | 3.3. Светский и дипломатический этикета   | Знание                                  | 8 – ЗТЗ<br>8 – ОТЗ                   |
|   |   | 3.4. Этикет деловой переписки   | Умение                                  | 10 – ЗТЗ<br>8 – ОТЗ                  |

|       |   |   |        |                        |
|-------|---|---|--------|------------------------|
|       | 4. Этика деловых отношений в разных культурах | 4.1. Этика деловых отношений: основные понятия и основания для классификации. | Знание | 4 – ЗТЗ<br>12 – ОТЗ    |
| Итого |   |   |        | 120 – ЗТЗ<br>120 – ОТЗ |

Полный комплект ФТЗ хранится в электронной информационно-образовательной среде 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

1. Слово «этика»
  - А. греческое;
  - Б. латинское;
  - В. индийское.
2. Совокупность принципов и норм, регулирующих взаимоотношения участников трудового процесса в отрасли деятельности, вырабатывающей какую-либо продукцию – это
  - А. производственная этика;
  - Б. государственная этика;
  - В. профессиональная этика.
3. Руководитель обсуждает с подчинённым соискателя – очень красивую девушку: «В резюме написала, что у неё три высших образования... Не похожа она на отличницу. Может, купила?»  
Под влиянием какого эффекта/ фактора он находится?
  - А. фактора отношения к нам;
  - Б. фактора привлекательности;
  - В. эффекта стереотипизации.
4. Манипуляция разрушительна
  - А. для субъекта воздействия;
  - Б. для объекта воздействия;
  - В. и для субъекта, и для объекта воздействия.
5. Метод силы, метод скрытых действий, метод сотрудничества относятся к
  - А. тактическим методам разрешения конфликтов;
  - Б. стратегическим методам разрешения конфликтов;
  - В. либеральным методам разрешения конфликтов.
6. Суть метода принципиальных переговоров
  - А. компромисс;
  - Б. сотрудничество;
  - В. уступка.
7. Расположите по порядку стадии формирования рабочей группы
  - А. штормовая стадия;
  - Б. стадия становления;
  - В. стадия возникновения норм;
  - Г. стадия сотрудничества.
8. Целью какого этапа деловой беседы является установление контакта?
  - А. начало беседы;
  - Б. информирование партнеров;
  - В. завершение беседы.

9. Самой распространенной формой делового взаимодействия является \_\_\_\_\_.

10. Утешает, исправляет, помогает. Для какого эго-состояния характерно такое поведение? \_\_\_\_\_.

11. Какой стиль руководства уместен при управлении группой в чрезвычайных ситуациях? \_\_\_\_\_.

12. В паре «мужчина – женщина, равные по возрасту и должности» первым(ой) протягивает руку для рукопожатия

- А. тот, кто лучше воспитан;
- Б. мужчина;
- В. женщина.

13. Согласно какому принципу нормы делового этикета должны быть такими, чтобы их соблюдение не было чем-то навязанным?

- А. принципу эффективности;
- Б. принципу универсализма;
- В. принципу непринужденности.

14. Универсальное в деловой среде приветствие – это \_\_\_\_\_.

15. Мужской деловой костюм. Установите соответствия

|   |  |
|---|--|
| 1. чёрный костюм                            | А. уместен для календарного лета                             |
| 2. тёмный костюм (тёмно-серый, тёмно-синий) | Б. уместен для повседневной носки в течение всего года       |
| 3. светлый костюм                           | В. уместен в форменной одежде, для торжественных мероприятий |

16. Какое высказывание не соответствует нормам делового этикета?

- А. макияж должен быть заметен с большого расстояния;
- Б. не допускается ставить сумку на рабочий стол;
- В. длина юбки – до середины колена, +/- 5 см.

17. Установите соответствия

|                           |  |
|---------------------------|--|
| 1. Соответствует норме    | А. на больших многолюдных мероприятиях допустимо знакомство без посредника |
| 2. Не соответствует норме | Б. первым протягивает руку для рукопожатия старший по статусу              |
|                           | В. первым здоровается тот, кому представляют собеседника                   |
|                           | Г. правила светского этикета одинаковы для мужчин и женщин                 |

18. Э. Холл разделил национальные культуры на

- А. высококонтекстуальные и низкоконтекстуальные;
- Б. культуры с высоким/ низким уровнем избегания неопределенности;
- В. коллективистские/ индивидуалистские.

19. Букет красных цветов не рекомендуется дарить

- А. в Турции;
- Б. в Германии;
- В. в Китае.

20. Этноцентризм (по Т. Н. Персиковой) – это \_\_\_\_\_.

Примерные задания структурированного теста

Тестовые задания для оценки знаний

**1. К форме делового общения не относится:**

- а) деловая беседа,
- б) деловые переговоры,
- в) презентации,
- г) публичное выступление,
- д) телефонный разговор,
- е) деловой этикет.

**2. Осознание человеком того, как он воспринимается партнером по общению называется:**

- а) эмпатия,
- б) идентификация,
- в) аттракция,
- г) рефлексия.

**3. Аргументирование (допускается несколько ответов):**

- а) соображения здравого смысла,
- б) факты,
- в) статистические данные,
- г) аргумент к общественному мнению,
- д) аргумент к личности.

**4. Деловая беседа предполагает:**

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

**5. Между людьми объективно возникают личные взаимоотношения. Можно утверждать, что:**

- а) здоровые отношения способствуют достижению целей организации,
- б) характер личных взаимоотношений никак не связан с успешной работой,
- в) личные отношения надо строго ограничивать.

**6. Что из перечисленного недопустимо в имидже делового мужчины (выберите один ответ):**

- а) запонки,
- б) вельветовая одежда,
- в) пальто,
- г) изделия из свиной кожи.

**7. Под качествами, определяющими «трудного» руководителя, следует понимать (допускается несколько ответов):**

- а) проявление непрофессионализма и некомпетентности,
- б) незнание и пренебрежение этическими нормами поведения,
- в) неумение руководителя подбирать кадры, организовывать выполнения,
- г) неумение разрешать конфликтные ситуации.

**8. Если собеседник находится в сложном эмоциональном состоянии, нуждается в поддержке, применяется ... слушание:**

- а) рефлексивное,
- б) нерефлексивное,

в) эмпатическое.

Тестовые задания для оценки умений

**1. 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 ...

**2. Определите типы трансакций (параллельные или пересекающиеся) и эго-состояния говорящих.**

1) «Я порезала себе палец» – «Давай перебинтую».

2) «Я порезала себе палец» – «Вечно у тебя что-нибудь случается».

3) «Давай сбежим с уроков» – «Здорово!»

4) «Давай сбежим с уроков» – «Стыдись, давно тебя на педсовет не вызывали».

5) «Эти подростки никогда не делали ничего путного» – «Да, вечно у них только баловство на уме!»

6) «Эти подростки никогда не делали ничего путного» – «Почему же? Вспомните, как они помогали убирать урожай».

**3. Кто первым подаёт руку при встрече: женщина (подчинённая) или мужчина (начальник)? Аргументируйте.**

**4. Установите соответствие между зонами общения и расстояниями между партнерами.**

1. Зона публичного общения –

2. Зона интимного общения –

3. Зона формального общения –

**5. Дайте определение понятиям «мораль» и «нравственность».**

**6. Что такое «Эмпатия» и как она проявляется в деловом общении?**

Тестовые задания для оценки навыков

**Решите ситуационные задачи.**

**Задача 1.**

Решения принимаются вышестоящим руководителем. Главный рычаг воздействия на подчинённых – приказы, наказания (т. е. сила). Указанный тип предполагает наличие технологически и организационно дисциплинированных сотрудников, беспрекословно выполняющих распоряжения начальства. Здесь инициатива минимальна

Какие варианты решения?

**Задача 2.**

Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнёром вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряжённое, быстро повесело. К тому же он начал, как всегда, шутить и балагурить. Рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая произошла у него дома. В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора.

Вопрос. Что вы предпримете? Как бы вы поступили на месте руководителя? Проиграйте возможные варианты.

**Задача 3.**

Найти ошибку в действиях специалиста.

Социальный педагог пришёл домой к подопечному, зашёл в комнату, быстро сел на свободный стул, взял со стола ручку и начал составлять протокол обследования. Он почувствовал раздражение матери ученика, но не понял, почему это произошло. Какие правила в общении он нарушил? Аргументируйте.

#### **Задача 4.**

Будущий начальник говорит: «Слушаю вас» – и при этом пишет (или читает). Начнёте ли вы говорить?

### **3.4 Теоретические вопросы к промежуточной аттестации (зачёт в форме собеседования)**

1. Возникновение деловой этики как научной дисциплины, её задачи и методы, основные понятия.
2. Основные категории деловой этики.
3. Методы и принципы деловой этики в профессиональной деятельности.
4. Этика предпринимателя и предпринимательства.
5. Моральные проблемы бизнеса.
6. Этика и ответственность руководителя.
7. Имидж делового человека.
8. Этика деловых контактов.
9. Специфика деловой этики в современной России.
10. Управленческая деятельность в системе этических категорий
11. Корпоративная культура в российских компаниях
12. Формирование первого впечатления.
13. Структура и содержание делового общения
14. Этика управленческого общения
15. Коммуникация в управленческом общении.
16. Манипуляции в деловом общении.
17. Этикет руководителя и подчинённого.
18. Факторы, определяющие степень зрелости рабочей группы.
19. Типы взаимоотношений в коллективе.
20. Социально-психологические характеристики трудового коллектива.
21. Этика в профессиональной деятельности
22. Конфликты в деловом общении и пути их разрешения
23. Стратегии поведения в конфликте.
24. Этика общения с начальником, подчиненным, коллегами, клиентами
25. Организация и проведение презентаций.
26. Успех в профессиональной деятельности.
27. Профессиональный стресс и его профилактика.

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

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

| Наименование оценочного средства | Описания процедуры проведения контрольно-оценочного мероприятия и процедуры оценивания результатов обучения  |
|----------------------------------|--|
| Доклад                           | Доклад – подготовленное обучающимся самостоятельно публичное выступление по представлению полученных результатов решения определённой учебно-практической, учебно-исследовательской или научной проблемы.<br>Преподаватель на практическом занятии, предшествующем занятию проведения контроля, предлагает обучающимся перечень тем докладов и поясняет критерии оценки выступлений. |
| Опрос                            | 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. Основные вопросы для устного опроса доводятся до сведения обучающихся на предыдущем практическом занятии.   |
| Тест | Проведение промежуточной аттестации в форме тестирования позволяет оценить уровень сформированности компетенций обучающихся. Тест - это система заданий специфической формы, определённого содержания, упорядоченных в рамках определённой 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). |

### **Описание процедур проведения промежуточной аттестации в форме зачёта и оценивания результатов обучения**

При проведении промежуточной аттестации в форме зачёта преподаватель может воспользоваться результатами текущего контроля успеваемости в течение семестра. Оценочные средства и типовые контрольные задания, используемые при текущем контроле, позволяют оценить знания, умения и владение навыками/опытом деятельности обучающихся при освоении дисциплины.

#### **Шкала и критерии оценивания уровня сформированности компетенций в результате изучения дисциплины при проведении промежуточной аттестации в форме зачёта по результатам текущего контроля (без дополнительного аттестационного испытания)**

| Средняя оценка уровня сформированности компетенций по результатам текущего контроля  | Оценка       |
|--|--------------|
| Оценка не менее 3,0 и нет ни одной неудовлетворительной оценки по текущему контролю; обучающийся посещал лекционные и семинарские занятия, участвовал в коллоквиумах, готовил тексты выступления и выступал с докладами. | «зачтено»    |
| Оценка менее 3,0 или получена хотя бы одна неудовлетворительная оценка по текущему контролю; обучающийся не участвовал в работе коллоквиума, не подготовил доклада   | «не зачтено» |

Если оценка уровня сформированности компетенций обучающегося не соответствует критериям получения зачёта без дополнительного аттестационного испытания, то промежуточная аттестация в форме зачёта проводится в форме собеседования по перечню теоретических вопросов. Промежуточная аттестация в форме зачёта с проведением аттестационного испытания проходит на последнем занятии по дисциплине.