

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА

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

УТВЕРЖДЕНА  
приказ ректора  
от «7» июня 2021 г. № 78

## **Б1.Б.1.04 Профессиональная этика и служебный этикет**

### **рабочая программа дисциплины**

Специальность – 38.05.01 Экономическая безопасность  
Специализация – Экономико-правовое обеспечение экономической безопасности  
Квалификация выпускника – специалист  
Форма обучения – очная  
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 в семестрах:  
Зачёт 1

#### **Распределение часов дисциплины по семестрам**

Семестр	1	Итого
Число недель в семестре	17	
Вид занятий	Часов по учебному плану	Часов по учебному плану
<b>Аудиторная контактная работа по видам учебных занятий</b>	<b>51</b>	<b>51</b>
– лекции	17	17
– практические (семинарские)	34	34
<b>Самостоятельная работа</b>	<b>57</b>	<b>57</b>
<b>Зачёт</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 специальности 38.05.01 Экономическая безопасность (уровень специалитета), утверждённым Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 16 января 2017 г. № 20, и на основании учебного плана по специальности 38.05.01 Экономическая безопасность, специализация «Экономико-правовое обеспечение экономической безопасности», утверждённого Учёным советом ИрГУПС от «04» июня 2021 г. № 12.

Программу составила:  
старший преподаватель

\_\_\_\_\_

Е. Г. Князькова

Рабочая программа рассмотрена и одобрена для использования в учебном процессе на заседании кафедры «Философия и социально-гуманитарные науки», протокол от «04» июня 2021 г. № 9.

Заведующий кафедрой,  
канд. филол. наук, доцент

\_\_\_\_\_

О. Н. Касаткина

СОГЛАСОВАНО

Кафедра «Финансовый и стратегический менеджмент»,  
протокол от «04» июня 2021 г. № 11

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	формирование у обучающихся теоретического представления о современных проблемах деловой этики, общих закономерностях межличностных отношений, этических нормах и принципах;
2	формирование способности выстраивать деловые отношения, основываясь на этических нормах и принципах.
<b>1.2 Задачи освоения дисциплины</b>	
1	изучение теоретических основ деловой этики;
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	развитие толерантности в восприятии социальных, этнических, культурных различий.
<b>1.3 Цель воспитания и задачи воспитательной работы в рамках дисциплины</b>	
Гражданско-патриотическое воспитание обучающихся	
Цель гражданско-патриотического воспитания – проведение систематической и целенаправленной работы по формированию у студенческой молодежи российской гражданской идентичности, чувства любви и уважения к Отечеству, ответственности за его состояние и развитие, активной гражданской позиции, готовности к исполнению гражданского долга, важнейших конституционных обязанностей по защите интересов Родины.	
Цель достигается по мере решения в единстве следующих задач:	
– формирование у обучающихся гражданской позиции и патриотического сознания; любви к своей Родине, чувства общности со своим народом; уважения к истории России, готовности к выполнению гражданского долга и конституционных обязанностей по защите Родины;	
– осознание студенческой молодежью личной ответственности за сохранение и приумножение духовного, национального, культурного и экономического потенциала своего Отечества;	
– формирование гражданской позиции активного и ответственного члена общества, осознающего свои конституционные права и обязанности, уважающего закон и правопорядок, обладающего чувством собственного достоинства, осознанно принимающего традиционные национальные и общечеловеческие гуманистические и демократические ценности;	
– формирование установок личности, позволяющих противостоять идеологии экстремизма, национализма, ксенофобии, коррупции, дискриминации по социальным, религиозным, расовым, национальным признакам и другим негативным социальным явлениям	

<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	Б1.Б.1.23 Аудит
3	Б3.Б.01 Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к защите и процедуру защиты

<b>3 ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЁННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ</b>	
<b>ОК-4: способность выполнять профессиональные задачи в соответствии с нормами морали, профессиональной этики и служебного этикета</b>	
<b>Минимальный уровень освоения компетенции</b>	
Знать	основы профессиональной этики и служебного этикета
Уметь	выполнять профессиональные задачи в соответствии с нормами служебного этикета
Владеть	основами профессиональной этики и служебного этикета
<b>Базовый уровень освоения компетенции</b>	
Знать	основные нормы морали, профессиональной этики и служебного этикета
Уметь	выполнять профессиональные задачи в соответствии с нормами морали, профессиональной этики и служебного этикета
Владеть	навыками выполнения профессиональных задач в соответствии с нормами морали, профессиональной этики и служебного этикета
<b>Высокий уровень освоения компетенции</b>	
Знать	связь профессиональных задач, норм морали, профессиональной этики и служебного этикета
Уметь	выполнять профессиональные задачи в соответствии с нормами морали, профессиональной этики и служебного этикета на высоком культурном уровне

Владеть	навыками выполнения профессиональных задач в соответствии с нормами морали, профессиональной этики и служебного этикета на высоком культурном уровне
---------	--

**В результате освоения дисциплины обучающийся должен**

<b>Знать</b>	
1	нормы морали, профессиональной этики, служебного этикета, их связь с выполнением профессиональных задач в сфере экономической безопасности
<b>Уметь</b>	
1	выполнять профессиональные задачи в соответствии с нормами морали, профессиональной этики и служебного этикета, ориентируясь на достижение экономико-правовой безопасности
<b>Владеть</b>	
1	навыками выполнения профессиональных задач по обеспечению экономико-правовой безопасности в соответствии с нормами морали, профессиональной этики и служебного этикета

**4 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр	Часы	Код компетенции	Учебная литература, ресурсы сети «Интернет»
<b>1.0</b>	<b>Основы профессиональной этики и служебного этикета</b>	1		ОК-4	
1.1	Профессиональная этика как наука и совокупность норм поведения (лекция, самостоятельная работа)	1	4	ОК-4	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л3.1
1.2	Философские, психологические и национально-культурные основы профессиональной этики	1	4	ОК-4	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л3.1
1.3	Этические ценности и проблемы современного общества (практическое занятие, самостоятельная работа).	1	4	ОК-4	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л3.1
<b>2.0</b>	<b>Психология профессионально-делового общения</b>	1		ОК-4	
2.1	Проблема межличностного восприятия в профессиональном общении (лекция, самостоятельная работа)	1	4	ОК-4	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л3.1
2.2	Трансактный анализ профессионально-делового общения (практическое занятие, самостоятельная работа)		8	ОК-4	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л3.1
2.3	Формирование образа профессионального партнера. Деловая игра «Собеседование» (практическое занятие, самостоятельная работа)	1	10	ОК-4	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л3.1
2.4	Психология профессиональной рабочей группы (практическое занятие, самостоятельная работа)		4	ОК-4	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л3.1
2.5	Барьеры и этические нормы в профессионально-деловом общении (практическое занятие, самостоятельная работа)		4	ОК-4	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л3.1
2.6	Манипуляция в профессионально-деловом общении (лекция, практическое занятие, самостоятельная работа)	1	10	ОК-4	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л3.1
2.7	Конфликт в профессионально-деловом общении (лекция, практическое занятие, самостоятельная работа)	1	4	ОК-4	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л3.1
2.8	Жанры профессионально-делового взаимодействия: деловая беседа (лекция, практическое занятие, самостоятельная работа)	1	6	ОК-4	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л3.1
2.9	Жанры профессионально-делового взаимодействия: деловая игра «Совещание»	1	8	ОК-4	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3,

	(практическое занятие, самостоятельная работа)				Л2.4, Л3.1
2.10	Этичные нормы проведения деловых переговоров (лекция, самостоятельная работа)	1	4	ОК-4	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л3.1
<b>3.0</b>	<b>Служебный этикет</b>	1		ОК-4	
3.1	Служебный этикет в профессиональном общении: этикет речевой и неречевой, ситуации и жанры (лекция, самостоятельная работа)	1	6	ОК-4	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л3.1
3.2	Этикет деловой переписки. Цифровой этикет (лекция, практическое занятие, самостоятельная работа)	1	8	ОК-4	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л3.1
3.3	Роль этикета в формировании имиджа делового человека (лекция, практическое занятие, самостоятельная работа)	1	6	ОК-4	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л3.1
<b>4.0</b>	<b>Этика служебных отношений в разных культурах</b>	1		ОК-4	
4.1	Этика профессионально-деловых отношений в разных культурах (лекция, практическое занятие, самостоятельная работа)	1	8	ОК-4	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л3.1
4.2	Профессиональная этика и служебный этикет. Подведение итогов (практическое занятие, самостоятельная работа)	1	6	ОК-4	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л3.1
	Форма промежуточной аттестации – зачёт	1	108		Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л3.1

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

Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине: оформлен в виде Приложения № 1 к рабочей программе дисциплины и размещён 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 издания	Кол-во экз. в библиотеке/ 100% онлайн
Л1.1	Аминов И. И., Бельский В. Ю., Золкин А. Л.	Профессиональная этика и служебный этикет : учебник / И. И. Аминов, В. Ю. Бельский, А. Л. Золкин [и др.] ; под ред. В. Я. Кикоть. – 2-е изд., перераб. и доп. — 527 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=692097">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=692097</a> (дата обращения: 05.07.2023). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-238-03243-6. – Текст : электронный.	Москва : Юнити-Дана : Закон и право, 2021.	100% онлайн
Л1.2	Кустова В. В., Сергеева И. А.	Этика деловых отношений : учебное пособие	Иркутск, : ИрГУПС, 2015	190

**6.1.2 Дополнительная литература**

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год издания	Кол-во экз. в библиотеке/ 100%

				онлайн
Л2.1	Воробьева Н. В., Банникова Н. В., Грачева Д. О.	Этика профессиональной деятельности : учебное пособие : [16+] / Н. В. Воробьева, Н. В. Банникова, Д. О. Грачева [и др.] ; Ставропольский государственный аграрный университет. – 92 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=700711">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=700711</a> (дата обращения: 05.07.2023). – Библиогр. В кн. – Текст : электронный.	Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет (СтГАУ), 2022.	100% онлайн
Л2.2	Горелова Т. А., Горелов А. А.	Этика : учебное пособие / Т. А. Горелова, А. А. Горелов. – 6-е изд., стер. – 416 с. – (Библиотека студента). – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=83433">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=83433</a> (дата обращения: 05.07.2023). – ISBN 978-5-89349-876-9. – Текст : электронный.	Москва : ФЛИНТА, 2021.	100% онлайн
Л2.3	Гурьянова Т. Н., Надеева М. И.	Профессиональная этика : учебное пособие : [16+] / Т. Н. Гурьянова, М. И. Надеева ; Казанский национальный исследовательский технологический университет. – 156 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=699886">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=699886</a> (дата обращения: 05.07.2023). – Библиогр.: с. 136-141. – ISBN 978-5-7882-2873-0. – Текст : электронный.	Казань : Казанский национальный исследовательский технологический университет (КНИТУ), 2020.	100% онлайн
Л2.4	Черемисина Т. В.	Профессиональная этика и служебный этикет : ситуационные задачи : учебное пособие / Т. В. Черемисина ; под ред. А. М. Багмета ; Московская академия Следственного комитета Российской Федерации. — 81 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=685784">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=685784</a> (дата обращения: 05.07.2023). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-238-03253-5. – Текст : электронный.	Москва : Юнити-Дана, 2021.	100% онлайн
<b>6.1.3 Учебно-методические разработки (в т. ч. для самостоятельной работы обучающихся)</b>				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год издания/ Личный кабинет обучающегося	Кол-во экз. в библиотеке/ 100% онлайн
ЛЗ.1	Кустова В. В., Сергеева И. А.	Этика деловых отношений : методические рекомендации к практическим занятиям	Иркутск, : ИрГУПС, 2015	90
<b>6.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»</b>				
Э1	Федеральный портал «Российское образование» <a href="http://www.edu.ru/">http://www.edu.ru/</a>			
Э2	Библиотека учебной и научной литературы <a href="http://sbiblio.com/biblio/default.aspx">http://sbiblio.com/biblio/default.aspx</a>			
Э3	Электронная библиотека Гумер – гуманитарные науки <a href="http://www.gumer.info">http://www.gumer.info</a>			
Э4	Электронная библиотека Университета <a href="http://www.irgups.ru/htb/">http://www.irgups.ru/htb/</a>			
Э5	Научная электронная библиотека «КиберЛенинка» <a href="http://cyberleninka.ru/">http://cyberleninka.ru/</a>			
Э6	Научная электронная библиотека <a href="http://elibrary.ru/defaultx.asp">http://elibrary.ru/defaultx.asp</a>			
Э7	Единое окно доступа к образовательным ресурсам <a href="http://window.edu.ru/">http://window.edu.ru/</a>			
Э8	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 перечень программного обеспечения и информационных справочных систем</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="https://get.adobe.com/ru/reader/enterprise/">https://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	СПС «Консультант плюс»: <a href="http://www.consultant.ru/">http://www.consultant.ru/</a>
6.3.3.2	Грамота.ру: <a href="http://gramota.ru">http://gramota.ru</a>
<b>6.4 Правовые и нормативные документы</b>	
6.4.1	Не предусмотрены

<b>7 ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ</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 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), обеспечивающие тематические иллюстрации содержания дисциплины. Помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования – А-521.
3	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. 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>	
Лекция	<p>Лекция (от латинского «lectio» – чтение) – вид аудиторных учебных занятий. Лекция закладывает основы научных знаний в систематизированной, последовательной, обобщенной форме; раскрывает состояние и перспективы развития соответствующей области науки и техники; концентрирует внимание обучающихся на наиболее сложных, узловых вопросах; стимулирует познавательную активность обучающихся.</p> <p>Во время лекционных занятий обучающийся должен уметь сконцентрировать внимание на изучаемых проблемах и включить в работу все виды памяти: словесную, образную и моторно-двигательную. Для этого весь материал, излагаемый преподавателем, обучающемуся необходимо конспектировать. К каждой лекции следует разобрать материал предыдущей лекции. Изучая материал по учебнику или конспекту лекций, следует переходить к следующему вопросу только в том случае, когда хорошо усвоен предыдущий вопрос. При этом необходимо воспроизводить на бумаге все рассуждения, как имеющиеся в учебнике или конспекте, так и пропущенные в силу их простоты. Ряд вопросов дисциплины может быть вынесен на самостоятельное изучение. Такое задание требует оперативного выполнения. В конспекте лекций необходимо оставить место для освещения упомянутых вопросов. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, отметить 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</p>
Практическое занятие	<p>Практическое занятие – вид аудиторных учебных занятий, целенаправленная форма организации учебного процесса, при реализации которой обучающиеся по заданию и под руководством преподавателя выполняют практические задания. Практические задания направлены на углубление научно-теоретических знаний и овладение определенными методами работы, в процессе которых вырабатываются умения и навыки выполнения тех или иных учебных действий в данной сфере науки. Практические занятия развивают научное мышление и речь, позволяют проверить знания обучающихся, выступают как средства оперативной обратной связи; цель практических занятий – углублять, расширять, детализировать знания, полученные на лекции в обобщенной форме, и содействовать выработке навыков профессиональной деятельности.</p> <p>На практических занятиях подробно рассматриваются основные вопросы дисциплины, разбираются основные типы заданий. К каждому практическому занятию следует заранее самостоятельно выполнить домашнее задание и выучить лекционный материал к следующей теме. Систематическое выполнение домашних заданий обязательно и является важным фактором, способствующим успешному усвоению дисциплины.</p>

	<p>Особое внимание следует обращать на определение основных понятий дисциплины. Обучающийся должен подробно разбирать примеры, которые поясняют понятия</p>
<p>Самостоятельная работа</p>	<p>Целью самостоятельной работы по дисциплине «Профессиональная этика и служебный этикет» является овладение фундаментальными знаниями, профессиональными умениями и навыками деятельности, опытом творческой, исследовательской деятельности. Самостоятельная работа предполагает проработку лекционного материала, подготовку к практическим занятиям, подготовку доклада, подготовку к текущему контролю и промежуточной аттестации.</p> <p>В результате самостоятельной работы обучающийся овладевает знаниями в области этики и этикета; нарабатывает умения ориентироваться в профессиональном общении; приобретает навыки психологического анализа и применение его в своей профессиональной деятельности.</p> <p>Приобретенные знания, умения и навыки станут базой не только в курсе учебной дисциплины, но и в профессиональной практической деятельности.</p> <p>Обязательными видами самостоятельной работы обучающихся при изучении дисциплины являются: подготовка к практическому (семинарскому) занятию по ключевым вопросам темы, ответы на контрольные вопросы семинарского занятия с целью самопроверки, а также подготовка устного выступления.</p> <p>При выполнении домашних заданий обучающемуся следует обратиться к заданиям, выполненным на предыдущих практических занятиях, а также к примерам, приводимым лектором. Если этого будет недостаточно для выполнения всей работы можно дополнительно воспользоваться учебными пособиями, приведенными в разделе 6.1 «Учебная литература». Если, несмотря на изученный материал, задание выполнить не удастся, то в обязательном порядке необходимо посетить консультацию преподавателя, ведущего практические занятия, и/или консультацию лектора.</p>
<p>Комплекс учебно-методических материалов по всем видам учебной деятельности, предусмотренным рабочей программой дисциплины (модуля), размещен в электронной информационно-образовательной среде ИрГУПС, доступной обучающемуся через его личный кабинет.</p>	



**Приложение 1 к рабочей программе по дисциплине  
Б1.Б.1.04 «Профессиональная этика и служебный этикет»**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**  
**для проведения текущего контроля успеваемости**  
**и промежуточной аттестации по дисциплине**  
**Б1.Б.1.04 «Профессиональная этика и служебный этикет»**

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

Дисциплина «Профессиональная этика и служебный этикет» участвует в формировании компетенции:

**ОК-4:** способность выполнять профессиональные задачи в соответствии с нормами морали, профессиональной этики и служебного этикета.

**Таблица траекторий формирования у обучающихся компетенции ОК-4 при освоении образовательной программы**

Код компетенции	Наименование компетенции	Индекс и наименование дисциплины, участвующей в формировании компетенции	Семестр изучения дисциплины	Этапы формирования компетенции
ОК-4	способность выполнять профессиональные задачи в соответствии с нормами морали, профессиональной этики и служебного этикета	Б1.Б.1.04 Профессиональная этика и служебный этикет	1	1
		Б1.Б.1.23 Аудит	7	2
		Б3.Б.01 Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты	А	3

**Таблица соответствия уровней освоения компетенции ОК-4 планируемым результатам обучения**

Код компетенции	Наименование компетенции	Наименования разделов дисциплины	Уровни освоения компетенций	Планируемые результаты обучения
ОК-4	способность выполнять профессиональные задачи в соответствии с нормами морали, профессиональной этики и служебного этикета	1. Основы профессиональной этики и служебного этикета 2. Психология профессионально-делового общения 3. Служебный этикет 4. Этика служебных отношений в разных культурах	Минимальный уровень	Знать: основы профессиональной этики и служебного этикета.
				Уметь: выполнять профессиональные задачи в соответствии с нормами служебного этикета.
				Владеть: основами профессиональной этики и служебного этикета.
			Базовый уровень	Знать: основные нормы морали, профессиональной этики и служебного этикета.
				Уметь: выполнять профессиональные задачи в соответствии с нормами морали, профессиональной этики и служебного этикета.
				Владеть: навыками выполнения профессиональных задач в соответствии с нормами морали, профессиональной этики и служебного этикета.
			Высокий уровень	Знать: связь профессиональных задач, норм морали, профессиональной этики и служебного этикета.
				Уметь: выполнять профессиональные задачи в соответствии с нормами морали, профессиональной этики и служебного этикета на высоком культурном уровне.
				Владеть: навыками выполнения профессиональных задач в соответствии с нормами морали, профессиональной этики и служебного этикета на высоком культурном уровне.

## Программа контрольно-оценочных мероприятий

очная форма обучения

№ п/п	Наименование контрольно-оценочного мероприятия	Объект контроля (знание понятий, тема (раздел) дисциплины, компетенция, и т. д.)	Наименование оценочного средства, форма проведения
<b>1 курс</b>			
1	Текущий контроль	Тема: «Профессиональная этика как наука и совокупность норм поведения»	ОК-4 Доклад (устно) Опрос (устно)
2	Текущий контроль	Тема: «Трансактный анализ профессионально-делового общения»	ОК-4 Доклад (устно) Тестирование
3	Текущий контроль	Тема: «Конфликт в профессионально-деловом общении»	ОК-4 Доклад (устно) Опрос (устно) Тестирование по разделу «Психология профессионально-делового общения» (письменно)
4	Текущий контроль	Тема: «Этика служебных отношений в разных культурах»	ОК-4 Доклад (устно) Опрос (устно)
5	Промежуточная аттестация – зачёт	Разделы: 1. Основы профессиональной этики и служебного этикета 2. Психология профессионально-делового общения. 3. Служебный этикет. 4. Этика служебных отношений в разных культурах.	ОК-4 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.	Темы докладов по дисциплине
2	Опрос	Средство контроля на практическом занятии, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дис-	Вопросы по темам дисциплины

		циплиной, и рассчитанное на выяснение объёма знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т. п.	
3	Тестирование	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося. 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. Рекомендуется для оценки знаний, умений и владения 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. Использование иллюстративного материала: раздаточный материал/ презентация полностью отражает доклад. Взаимодействие с аудиторией: полный и краткий ответ на вопросы, умеет вести дискуссию.
«хорошо»		Решение коммуникативной задачи: есть вступление, заключение; в основной части слабая логика. Использование иллюстративного материала: раздаточный материал/ презентация перенасыщена теоретической информацией. Взаимодействие с аудиторией: ответы очень длинные, подробные или не по существу.
«удовлетворительно»		Решение коммуникативной задачи: трудно понять, тихая речь, нет последовательности информации. Использование иллюстративного материала: оформление раздаточного материала/презентации не соответствует требованиям. Взаимодействие с аудиторией: разбирается в содержании, но не может ответить на вопросы.
«неудовлетворительно»	«не зачтено»	Решение коммуникативной задачи: сообщение полностью прочитано по тексту доклада Использование иллюстративного материала: отсутствует. 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» («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»	Обучающийся с небольшими неточностями	Базовый

(«хорошо»)	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	
«зачтено» («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» («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 профессиональной этики и служебного этикета**

1. Теоретические предпосылки развития профессионально-деловой этики.
2. Становление и развитие отечественных форм профессионально-деловой этики.
3. Культура поведения руководителя.
4. Коммуникация и этика в организации.

5. Профессионально-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. Поведение человека в организации и типы сотрудников.
12. Организация пространственной среды в профессиональной коммуникации
13. Морально-психологический климат в рабочей группе.
14. Работа с деловой корреспонденцией
15. Технология влияния на человека в системе требований профессионально-деловой этики.

16. Искусство ведения переговоров.

### **Раздел 2. Психология профессионально-делового общения»**

1. Этика и психология профессионально-делового общения».
2. Логические и психологические особенности профессионально-делового общения.
3. Трудовые конфликты. 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. Имидж делового человека, по Карнеги.

7. Этика деловых отношений, переговоров.

8. Профессиональное общение как искусство.

### **Раздел 3. Служебный этикет**

1. Служебный этикет – понятие, сущность, структура.
2. Культура поведения руководителя.
3. Создание имиджа руководителя.
4. Профессиональные и личностные качества руководителя.
5. Профессиональные и личностные 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 – подчинённый, подчинённый – начальник.
9. Формирование имиджа делового человека.
10. Виды приёмов: как организовать прием, как одеваться на этих приемах.
11. Этика приёма посетителей и подчиненных.
12. Этика телефонных разговоров.

### **Раздел 4. Этика служебных 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 профессиональной этики и служебного этикета**

1. В чём заключается отличие морали от нравственности? Профессиональной этики от деловой?

2. Дайте характеристику элементов этики профессионально-деловых отношений.
3. Какие разновидности этики вы знаете?
4. Назовите основные принципы 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 профессионально-деловых совещаний.

## **Раздел 2. Психология профессионально-делового общения**

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

## **Раздел 3. Служебный этикет**

1. Какая информация содержится в визитной карточке?
2. Назовите основные правила приветствия и представления.
3. Назовите основные правила свода светского этикета.
4. Каковы отличительные особенности приёмов «завтрак», «обед», «ужин»?
5. Сформулируйте основные положения профессионально-делового этикета.

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

1. Национальные особенности этики.
2. Каковы особенности американской этики бизнеса?
3. В чём проявляются особенности английской и французской этики бизнеса?
4. Что в большей степени соответствует японской и китайской этике ведения дел?
5. Международный протокол и этикет.
6. Охарактеризуйте особенности российского делового этикета.

### **3.3. Тестирование по дисциплине**

Структура фонда тестовых заданий по дисциплине  
«Профессиональная этика и служебный этикет»

Компетенция	Тема в соответствии с РПД (с соответствующим номером)	Содержательный элемент	Характеристика содержательного элемента	Количество тестовых заданий, типы ТЗ
ОК-4: способность выполнять профессиональные задачи в соответствии с нормами морали, профессиональной этики и служебного этикета	1. Основы профессиональной этики и служебного этикета	1.1. Профессиональная этика как наука и совокупность норм поведения.	Знание	5 – ЗТЗ 4 – ОТЗ
		1.2. Философские, психологические и национально-культурные основы профессиональной этики.	Знание	5 – ЗТЗ 2 – ОТЗ
		1.3. Этические ценности и проблемы современного общества.	Знание	5 – ЗТЗ 2 – ОТЗ



2. Психология профессионально-делового общения	2.1. Проблема межличностного восприятия в профессиональном общении.	Умение	10 – 3ТЗ 8 – 0ТЗ
	2.2. Транзактный анализ профессионально-делового общения	Умение	2 – 3ТЗ 10 – 0ТЗ
	2.3. Формирование образа профессионального партнера. Деловая игра «Собеседование».	Умение	10 – 3ТЗ 7 – 0ТЗ
	2.4. Психология профессиональной рабочей группы.	Умение	10 – 3ТЗ 10 – 0ТЗ
	2.5. Барьеры и этические нормы в профессионально-деловом общении.	Умение	18 – 3ТЗ 12 – 0ТЗ
	2.6. Конфликты, барьеры в деловом общении.	Умение	2 – 3ТЗ 5 – 0ТЗ
	2.7. Конфликт в профессионально-деловом общении.	Умение	12 – 3ТЗ 12 – 0ТЗ
	2.8. Жанры профессионально-делового взаимодействия: деловая беседа	Умение	10 – 3ТЗ 8 – 0ТЗ
3. Служебный этикет	3.1. Служебный этикет в профессиональном общении: этикет речевой и неречевой, ситуации и жанры.	Знание	10 – 3ТЗ 10 – 0ТЗ
	3.2. Этикет деловой переписки. Цифровой этикет.	Умение	9 – 3ТЗ 10 – 0ТЗ
	3.3. Роль этикета в формировании имиджа делового человека	Знание	8 – 3ТЗ 8 – 0ТЗ
4. Этика служебных отношений в разных культурах	4.1. Этика профессионально-деловых отношений в разных культурах.	Знание	4 – 3ТЗ 12 – 0ТЗ
Итого			120 – 3ТЗ 120 – 0ТЗ

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 партнёров;
  - В. завершение беседы.
9. Самой распространённой формой профессионально-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 профессионально-делового этикета должны быть такими, чтобы их соблюдение не было чем-то навязанным?

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

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 служебного 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 профессионального служебного 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 партнёром 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 ба-ловство 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 повеселело. 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 профессиональной этики как научной дисциплины, её задачи и методы, основные понятия.

2. Основные категории профессиональной этики.

3. Методы и принципы профессиональной этики в служебной деятельности.

4. Этика предпринимателя и предпринимательства.

5. Моральные проблемы бизнеса.

6. Этика и ответственность руководителя.

7. Имидж делового человека.

8. Этика профессионально-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 профессионально-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 профессионально-деловом общении и пути их разрешения
23. Стратегии поведения в конфликте.
24. Этика общения с начальником, подчинённым, коллегами, посетителями.
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. 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.

