

**Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА  
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

**ФАКУЛЬТЕТ ФИНАНСОВ И БАНКОВСКОГО ДЕЛА**

(наименование структурного подразделения (института/факультета/филиала))

**Кафедра «Регулирование деятельности финансовых институтов»**

(наименование кафедры)

УТВЕРЖДЕНА

Кафедрой «Регулирование  
деятельности финансовых  
институтов»

Факультета финансов и  
банковского дела

Протокол от «15» сентября 2016 г.

№4

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**Б1.В.ДВ.1.1 «Этика делового общения»**

(индекс, наименование дисциплины (модуля), в соответствии с учебным планом)

**38.04.02 Менеджмент**

(код, наименование направления подготовки (специальности))

**"Менеджмент в финансовых организациях"**

(направленность(и) (профиль (и)/специализация(ии))

**Магистр**

(квалификация)

**Очная/очно-заочная**

(форма(ы) обучения)

**Год набора: 2017**

**Москва, 2016 г.**

**Автор–составитель:**

старший преподаватель ВШМБ РАНХиГС Алипова С.Ф.

**Заведующий кафедрой**

«Регулирование деятельности финансовых институтов» д.ю.н., проф. Турбанов А.В.

## СОДЕРЖАНИЕ

1.Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы .....	4
2.Объем и место дисциплины (модуля) в структуре ОП ВО .....	5
3.Содержание и структура дисциплины (модуля).....	5
4.Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине (модулю).....	8
5.Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля) .....	23
6.Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю).....	23
6.1. Основная литература. ....	25
6.2. Дополнительная литература. ....	26
6.3.Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы .....	26
6.4. Нормативные правовые документы.....	26
6.5. Интернет-ресурсы.....	26
6.6. Иные источники.....	26
7.Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы .....	26

**1.Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы**

1.1.Дисциплина Б1.В.ДВ.1.1 «Этика делового общения» обеспечивает овладение следующими компетенциями:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-1	Способность управлять организациями, подразделениями, группами (командами) сотрудников, проектами и сетями	ПК-1.1.	Способности управления людьми, вооружение их научными и практическими знаниями в области мотивации, стимулирования и лидерства, открытого управления и оптимальности правильных механизмов управления.
ПК-2	Способность разрабатывать корпоративную стратегию, программы организационного развития и изменений и обеспечивать их реализацию	ПК-2.1.	Способности разрабатывать варианты управленческих решений, обоснования выбора управленческих решений на основе критериев социально-экономической эффективности.

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
Организация планирования деятельности группы (курса): включения обучающихся группы в разнообразные социокультурные практики, профессиональную деятельность, проведение досуговых и социально значимых мероприятий Педагог Д/01.6:	ПК-1.1. ПК-2.1.	на уровне знаний: Знать: Нормативные правовые акты, определяющие современную государственную молодежную политику Возрастные и психологические особенности студентов
		на уровне умений: Уметь: Мотивировать участие студентов в волонтерской деятельности, общественных объединениях, разработку инициативных социальных проектов Использовать методы, формы, приемы и средства организации и коррекции общения и деятельности студентов группы с учетом их возрастных и индивидуальных особенностей
		на уровне навыков:

		Владеть навыками: построения деловых, профессиональных отношений в коллективе, соблюдать этические нормы поведения, здоровый климат.
--	--	---

## 2. Объем и место дисциплины (модуля) в структуре ОП ВО

### Объем дисциплины

Дисциплина (модуль) Б1.В.ДВ.1.1 «Этика делового общения» составляет 2 зачетные единицы, т.е. 72 академических часа.

На контактную работу с преподавателем выделено 16 часов, из них 4 часа лекций и 12 часов практических занятий, на самостоятельную работу обучающихся выделено 56 часов.

### Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина (модуль) Б1.В.ДВ.1.1 «Этика делового общения» изучается на 1 курсе, в 1 семестре в соответствии с учебным планом для студентов очной и очно-заочной форм обучения.

Дисциплина (модуль) Б1.В.ДВ.1.1 «Этика делового общения» реализуется после изучения дисциплин бакалавриата.

Форма промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом - зачет в устной форме.

## 3. Содержание и структура дисциплины (модуля)

### Очная форма обучения

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины (модуля), час.						Форма текуще го контро ля успевае мости **, пром еж уточной аттес тации***
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Тема 1.	Основные принципы и функции этики деловых отношений	18	2		2		14	Обс, Т, Ке, ПЗ
Тема 2.	Социально-психологическое содержание делового общения.	18			4		14	Обс, Д, Ке, ПЗ
Тема 3.	Этические проблемы деловых отношений.	18	2		2		14	Обс, Д, Ке, ПЗ
Тема 4.	Правила делового общения	16			4		12	Обс, Ке, Р, ПЗ, Т

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины (модуля), час.						Форма текуще го контро ля успевае мости** , промеж уточной аттеста ции***
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
	Контроль на СР	2				2		
	Итого	72	4		12	56		
	Промежуточная аттестация	За						За
	Всего по курсу:	72/2	4		12	56		

**Очно-заочная форма обучения**

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины (модуля), час.						Форма текущего контроля успеваемости**, промежуточной аттестации***
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Тема 1.	Основные принципы и функции этики деловых отношений	18	2		2		14	Обс, Т, Ке, ПЗ
Тема 2.	Социально-психологическое содержание делового общения.	18			4		14	Обс, Д, Ке, ПЗ
Тема 3.	Этические проблемы деловых отношений.	18	2		2		14	Обс, Д, Ке, ПЗ
Тема 4.	Правила делового общения	16			4		12	Обс, Ке, Р, ПЗ, Т
Контроль на СР		2				2		
Итого		72	4		12	56		
Промежуточная аттестация		За						За
Всего по курсу:		72/2	4		12	56		

Примечание:

\*\* – разработчик указывает необходимые формы текущего контроля успеваемости: устное обсуждение (Обс), тестирование (Т), реферат (Р), доклад (Д), кейс (Ке).

\*\*\* - формы промежуточной аттестации: экзамен (Экз), зачет (За), зачет с оценкой (ЗаО) и др.

## **Содержание дисциплины (модуля)**

### **Тема 1. Основные принципы и функции этики деловых отношений**

Мораль. Прагматизм, целесообразность, утилитарность. Разработка стандартов и кодексов этики деловых отношений. Декларация Ко "Принципы Бизнеса" (1994). Функции этики деловых отношений. Кодекс этики компании как инструмент корпоративной культуры. Стандарты этики государственных и муниципальных служащих.

### **Тема 2. Социально-психологическое содержание делового общения.**

Виды делового общения. Коммуникативная сторона общения как средство обмена информацией. Интерактивная сторона общения как средство организации взаимодействия людей, т. е. обмен не только идеями, но и действиями. Перцептивная сторона общения, как процесс восприятия друг друга партнерами и установления на этой основе взаимопонимания. Вербальная и невербальная формы делового общения.

### **Тема 3. Этические проблемы деловых отношений.**

«Вечные» моральные дилеммы в деловых отношениях: соотношение целей и средств их достижения, соотношение личных и общественных интересов; соотношение материальных и духовных ценностей при принятии решений, выбор между краткосрочной выгодой и долгосрочным результатом. Этические проблемы в отношениях между организациями. Этические проблемы в отношениях между руководителем и подчиненными в организации. Межличностные конфликты в коллективе, способы их предотвращения. Правила и способы разрешения конфликтов. Проблема лидерства.

### **Тема 4. Правила делового общения**

Историческое развитие стандартов этики деловых отношений. Национальные особенности стандартов этики деловых отношений. Этика делового общения в учении Конфуция. Особенности этики делового общения в западноевропейской культурной традиции. Особенности этики делового общения в православной и русской культурной традиции.

Общие этические принципы и характер делового общения.

Основные правила делового этикета: поведение при приеме на работу, правила общения по телефону, правила ведения переговоров.

Этические нормы поведения руководителя. Типы взаимоотношений в системе руководитель — подчиненный. Роль руководителя в становлении коллектива.

#### **4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)**

##### **4.1. Текущий контроль успеваемости**

##### **4.1.1. Формы текущего контроля успеваемости**

Тема (раздел)	Методы текущего контроля успеваемости
Тема 1. Основные принципы и функции этики деловых отношений	Вопросы для устного обсуждения, практические задания, кейс, тест.
Тема 2. Социально-психологическое содержание делового общения.	Вопросы для устного обсуждения, темы для докладов, практические задания, кейс.
Тема 3. Этические проблемы деловых отношений.	Вопросы для устного обсуждения, темы для докладов, практические задания, кейс.
Тема 4. Правила делового общения	Вопросы для устного обсуждения, темы для рефератов, практические задания, кейс, тест.

##### **4.1.2. Материалы текущего контроля успеваемости.**

##### **Типовые оценочные материалы к теме 1. Основные принципы и функции этики деловых отношений Вопросы для устного обсуждения**

1. Мораль. Прагматизм, целесообразность, утилитарность.
2. Разработка стандартов и кодексов этики деловых отношений. Декларация Ко "Принципы Бизнеса" (1994). Функции этики деловых отношений.
3. Кодекс этики компании как инструмент корпоративной культуры.
4. Стандарты этики государственных и муниципальных служащих.
5. В чем специфика делового общения.
6. Назовите главные признаки деловой коммуникации
7. Назовите жанры и этапы коммуникации.
8. Каковы приемы взятия внимания на совещаниях, переговорах.
9. Как сформулировать правильно цель деловой коммуникации.
10. Каковы основные этапы подготовки к деловому общению.
11. Какие вы знаете мотивы согласия.
12. Что такое оперативная память, как нужно использовать закон 7+- 2 в подаче информации.
13. Что такое тезисное утверждение или «телеграмма в зал», как его нужно произносить, чтобы слушатель запомнил нужную мысль.



14. Какие вы знаете риторические жесты официально-делового общения, торжественного мероприятия или формализованного общения.

### **Вопросы для самоконтроля**

1. Проанализируйте декларацию Ко о принципах делового общения.
2. Мораль как форма регуляции межличностных отношений, функции, структура морали. Как мораль влияет на установление здорового климата в коллективе??Как взаимосвязаны между собой мораль право?
3. перечислите факторы, определяющие возрастание роли этики деловых отношений в современных условиях.
4. Проанализируйте уровень нравственного развития личности (Л. Колхберг).
- 5.Сформулируйте этические проблемы деловой сферы (на конкретном примере).
6. Особенности и принципы делового общения. Деловой этикет. Его функции и принципы.
9. Как в современных условиях может быть использована Деонтическая мораль и категорический императив И. Канта.
- 10.Сформулируйте этические концепции бизнеса (этика утилитаризма, деонтическая этика, этика справедливости).
- 11.Этика справедливости. Принцип справедливости Д. Ролза.

### **Тест**

**1.Кем были реформированы правила этикета в России на основании кодекса поведения «Юности честное зерцало, или Показание к житейскому обхождению»?**

- а) Иваном Грозным;
- б) Петром Первым;
- в) Екатериной Великой
- г) Александром 1

**2. Кто автор доктрины «человеческих отношений»?**

- а) Фредерик Тейлор;
- б) Дейл Карнеги;
- в) Элтон Мейо.
- г) Генри Форд

**2. Какой из данных вопросов не является «открытым»?**

- а) Вы готовы к участию в переговорах;
- б) Когда и где состоятся переговоры;
- в) Почему Вы не готовы к переговорам.

**3. При каких средствах общения передается наибольший процент информации?**

- а) при вербальных средствах;
- б) с помощью невербальных средств.

**4.Какой стиль руководства предпочтителен в начальной фазе формирования коллектива и в экстремальных ситуациях?**

- а) либеральный;
- б) демократический;
- в) авторитарный;
- г) смешанный.

**5.Какое свойство не присуще деловому этикету?**

- а) ранжирование
- б) консерватизм;
- в) эффективность.

**6.Чтобы официант знал, что Вы закончили трапезу или больше есть не желаете, как для этого кладут нож и вилку?**

- а) нужно положить нож и вилку крест на крест на тарелке;
- б) нужно положить нож и вилку параллельно на тарелке черенками в одну сторону;
- в) нужно положить нож и вилку на столе возле тарелки.

**7.На официальном ужине у Вашей тарелки расположены по три ножа и по три вилки с каждой стороны от тарелки. Какими столовыми приборами начинают пользоваться после подачи первого по счету блюда?**

- а) лежащими с дальнего края от тарелки;
- б) лежащими ближе к тарелке;
- в) на свое усмотрение, как удобно.

**8.Что стоит на 2 месте по интенсивности окраски?**

- а) пиджак;
- б) галстук;
- в) сорочка.

**9.Какова длина пиджака делового мужчины?**

- а) до запястья;
- б) до первой фаланги большого пальца;
- в) до конца пальцев руки.

**10.Кто первым протягивает руку при приветствии? (два ответа)**

- а) старший по статусу - младшему;
- б) женщина - мужчине, равному по статусу;

в) молодой работник - пожилому

Ответы на тесты

1 –Б, 2 –В, 3 –Б, 4 –В. 5 –В, 6 –Б, 7. -А, 8 –Б, 9 –Б, 10-А, Б

### **Кейс**

1. Составьте и объясните схему «Структура этического знания»
2. Покажите на конкретных примерах взаимосвязь морали и других сфер общественной жизни.
3. Перечислите и охарактеризуйте этические принципы в бизнесе. Расположите их по степени возрастания их важности
4. Подготовьте сообщение о культурно-этических традициях российского предпринимательства.
5. Обсудите: Типы современных российских предпринимателей.

### **Практическое задание**

1. Раскройте сущность единства и противоречия моральной оценки и морального поведения через конкретные примеры.
2. Охарактеризуйте общие моральные понятия: долг, совесть, справедливость, добро и зло. Как они проявляют себя в экономических отношениях? Приведите конкретные примеры.
3. Каково ваше отношение к концепции аморальности бизнеса? Аргументируйте свою точку зрения.
4. Составьте и объясните схему «Структура нравственного сознания»

**Самостоятельная работа:** Подготовьте сообщение на тему: «Профессиональное разделение труда как основа возникновения профессиональной морали».

**Типовые оценочные материалы к теме 2. Социально-психологическое содержание делового общения.**

### **Вопросы для устного обсуждения**

1. Что самое важное в телефонных разговорах на рабочем месте?
2. Какие речевые клише приветствия, постановки вопросов, заключения общения вы знаете?
3. Какие типы аудиторий вы знаете?
4. Какие инструменты влияния нужно использовать на кинестетическую аудиторию для эффективности общения?
5. Какие инструменты влияния нужно использовать на визуальную аудиторию для эффективности общения?

6. Какие инструменты влияния нужно использовать на аудиальную аудиторию для эффективности общения?
7. Коммуникативная сторона общения как средство обмена информацией.
8. Интерактивная сторона общения как средство организации взаимодействия людей, т. е. обмен не только идеями, но и действиями.
9. Перцептивная сторона общения, как процесс восприятия друг друга партнерами и установления на этой основе взаимопонимания.
10. Вербальная и невербальная формы делового общения.
11. Построение и композиция информационного сообщения.

### **Вопросы для самоконтроля**

1. Что самое важное в телефонных разговорах на рабочем месте?
2. Какие речевые клише приветствия, постановки вопросов, заключения общения вы знаете?
3. Какие типы аудиторий вы знаете?
4. Какие инструменты влияния нужно использовать на кинестетическую аудиторию для эффективности общения?
5. Какие инструменты влияния нужно использовать на визуальную аудиторию для эффективности общения?
6. Какие инструменты влияния нужно использовать на аудиальную аудиторию для эффективности общения?

### **Практическое задание**

1. Подготовьте сообщение на тему: «Профессиональное разделение труда как основа возникновения профессиональной морали».
2. Выделите закономерности межличностных отношений. Как они влияют на механизм внедрения и реализации этических норм в практику деловых отношений?
3. Выделите основные подходы к определению деловых отношений. Как они связаны с этическими проблемами деловых отношений?
4. Подготовьте сообщения: - «Этические обязанности руководителя». - «Этические обязанности подчиненных»

### **Кейс**

1. Предложите меры для повышения этического уровня руководства и сотрудников.
2. Подготовьтесь к обсуждению проблемы «Вы – молодой руководитель».
3. Обсудите проблему манипулирования и как ей противостоять.
4. Составьте тезисы Этического кодекса компании.

5. Приведите примеры нарушения речевого этикета в деловых отношениях
6. Составьте текст делового письма и обсудите его.
7. Сформулируйте общие принципы вербального общения с «трудными» людьми.
8. Составьте 3-4 ситуации нарушения невербального общения. Укажите на ошибки.  
Приведите примеры нарушения этикета в деловом дистанционном общении.

#### **Темы докладов**

1. Общие нормы в невербальных средствах общения и их различия для различных культур.
2. Основные этические проблемы деловых отношений.
3. Соотношение материальных и духовных ценностей при принятии решений как одна из этических проблем.
4. Соотношение личных и общественных интересов как одна из этических проблем.
5. Возможные этические проблемы в отношениях между руководителем и подчиненными в организации.

#### **Самостоятельная работа:**

1. Составьте список требований и рекомендаций невербального общения и обсудите его.
2. Раскройте содержание и покажите на примерах пути разрешения этико-психологических проблем и противоречий делового общения.

#### **Типовые оценочные материалы к теме 3. Этические проблемы деловых отношений.**

#### **Вопросы для устного обсуждения**

1. «Вечные» моральные дилеммы в деловых отношениях: соотношение целей и средств их достижения, соотношение личных и общественных интересов; соотношение материальных и духовных ценностей при принятии решений, выбор между краткосрочной выгодой и долгосрочным результатом.
2. Этические проблемы в отношениях между организациями. Этические проблемы в отношениях между руководителем и подчиненными в организации.
3. Межличностные конфликты в коллективе, способы их предотвращения. Правила и способы разрешения конфликтов. Проблема лидерства.

#### **Темы докладов**

1. Соотношение материальных и духовных ценностей при принятии решений как одна из этических проблем.
2. Соотношение личных и общественных интересов как одна из этических проблем.
3. Возможные этические проблемы в отношениях между руководителем и

подчиненными в организации.

4. Причины возникновения межличностных конфликтов.
5. Особенности этики делового общения в западноевропейской культурной традиции.
6. Основные этические нормы поведения руководителя коллектива.
7. Правила ведения переговоров.
8. Основные правила ведения телефонных разговоров.
9. Корпоративный этический кодекс

#### **Практическое задание**

1. Перечислите правила и раскройте технологию подготовки и проведения собеседования.
2. Перечислите правила и раскройте технологию подготовки и проведения презентации.
3. Перечислите правила и раскройте технологию подготовки и проведения публичного выступления.
4. Перечислите правила и раскройте технологию подготовки и проведения служебного совещания.
5. Перечислите правила и раскройте технологию подготовки и проведения деловых переговоров, бесед.
6. Перечислите основные требования этикета к подготовке и организации делового приема (помещение, украшение стола, сервировка).
7. Приведите примеры нарушения протокольного этикета в деловых отношениях
8. Составьте план подготовки и проведения делового приема

#### **Кейс**

1. Маркетинг как философия бизнеса.
2. Этапы и направления развития этики.
3. Категории этики бизнеса и принципы делового этикета.
4. Особенности становления этики российского бизнеса.
5. Этика и имидж бизнесмена в России.
6. Этические ценности в предпринимательстве и управление ими.
7. Парадигмы этики бизнеса.
8. Японская этическая модель ведения бизнеса.
9. Китайская этическая модель ведения бизнеса.
10. Германская этическая модель ведения бизнеса.
11. Американская этическая модель ведения бизнеса.

#### **Самостоятельная работа:**

1. Российская этическая модель ведения бизнеса.

2. Этика взаимоотношений собственника, менеджера и наемного работника.

#### **Типовые оценочные материалы к теме 4. Правила делового общения**

##### **Вопросы для устного обсуждения**

1. Историческое развитие стандартов этики деловых отношений .
2. Национальные особенности стандартов этики деловых отношений.
3. Этика делового общения в учении Конфуция.
4. Особенности этики делового общения в западноевропейской культурной традиции. Особенности этики делового общения в православной и русской культурной традиции.
5. Общие этические принципы и характер делового общения. Основные правила делового этикета: поведение при приеме на работу, правила общения по телефону, правила ведения переговоров.
6. Этические нормы поведения руководителя. Типы взаимоотношений в системе руководитель — подчиненный. Роль руководителя в становлении коллектива.

##### **Темы рефератов**

1. Природа и сущность этики делового общения. Этика бизнеса – прикладная дисциплина этики как учения о морали и нравственности.
2. Хозяйственная этика до революции и в советский период.
3. Прагматизм и целесообразность как части этики деловых отношений.
4. Особенности этики делового общения в западноевропейской культурной традиции.
5. Основные этические нормы поведения руководителя коллектива.

##### **Практическое задание**

1. Качество продукции как индикатор уровня культуры и ответственности бизнеса.
2. Предприниматели и благотворительность.
3. Основные виды коммуникативных барьеров, причины их возникновения.

##### **Кейс**

1. Механизмы внедрения этических принципов в деятельность корпораций.
2. Эволюция современного менеджмента и сфера этики.
3. Культурно-этическая программа как экономический метод управления и социальной защиты.
4. Персонал в сфере культурно-этических отношений и кадровая политика.
5. Проблема современной деловой культуры и значение этического кодекса в ее развитии.
6. Этика лидерства в бизнесе. Виды управленческого общения и этика.
7. Этические проблемы в современном бизнесе.

## Тест

(предусматривается несколько правильных ответов. Правильный ответ выделен жирным шрифтом)

### 1. Каковы функции делового общения?

- А) информирование
- Б) получение удовольствия
- В) взаимовлияние на результат дела**

### 2. Определение характера делового общения:

- А) формальный
- Б) личностный, неформальный
- В) личностно-формальный**

### 3. Какова специфика делового общения?

- А) уметь строить отношения с разными людьми**
- Б) продумывать структуру общения**
- В) формулировать цель**
- Г) вызывать симпатию**
- Д) нет специфики

### 4. Какие вы знаете виды делового общения

- А) встреча**
- Б) свидание
- В) беседа**
- Г) совещание**
- Д) пресс-конференция**
- Е) переговоры**

### 5. Перечислите этапы коммуникации в их последовательности:

- А) синергия-раппорт-эмпатия
- Б) раппорт-эмпатия-синергия
- В) эмпатия-раппорт-синергия**

### 6. Что такое раппорт?

- А) взаимопонимание**



- Б) подстройка**
- В) ведение к цели**

**6. Стадии раппорта?**

- А) общение**
- Б) внешнее «отзеркаливание» чего? (допишите \_\_\_\_\_)**
- В) внутреннее «отзеркаливание»-чего? \_\_\_\_\_**
- Г) ведение куда? \_\_\_\_\_**

**7. Какова статистика влияния средств самовыражения? (отметить)**

- А) текст, слова - 7, 55, 38**
- Б) голос, интонация – 7, 55, 38**
- В) жесты, мимика - 7, 55, 38**

**8. Каковы приемы установки контакта в деловом общении?**

- А) поговорить о погоде**
- Б) сделать комплимент**
- В) поговорить о своих проблемах**
- Г) спрашивать о личной жизни**

**9. Виды комплимента:**

- А) офису, кабинету**
- Б) внешнему виду, аксессуарам**
- В) личностным деловым качества**
- Г) происхождению**
- Д) зарплате**

**10. Что нужно говорить при прощании в деловом общении?**

- А) озвучить договоренности**
- Б) выразить удовлетворение от общения**
- В) пожелать удачи**

**11. К каким типам по восприятию относятся следующие категории аудиторий?**

- А) простые люди, рабочий класс, дети, пожилые, толпа:**

**кинестетическая, визуальная, аудиальная**

Б) коллеги, руководители среднего звена, люди с высшим образованием:

кинестетическая, **визуальная**, аудиальная

В) топ-менеджмент, совет директоров, инвесторы, правительство, международное общение:

кинестетическая, визуальная, **аудиальная**

### **Самостоятельная работа:**

1. Создайте кодекс нравственного климата компании.
2. Дайте рекомендации и требования к деловому этикету.

### ***Критерии оценки знаний, умений, навыков по итогам написания реферата.***

По итогам написания реферата выставляется от 20 до 40 баллов, которые затем учитываются при формировании итоговой оценки за дисциплину (модуль).

40 баллов – в реферате содержатся все из следующих характеристик: актуальность выбранной темы, цели и задачи реферата, определены методы решения поставленных задач, а также дана оценка современного состояния, нормативного регулирования, имеющихся проблем и подходов к их решению, изложено авторское видение исследуемой темы. При необходимости выполнены аналитические расчеты, подтверждающие позицию автора, и раскрывающие эффективность предлагаемых решений. Текст реферата логически построен, содержит новые интересные данные.

30 баллов – в реферате раскрыты: актуальность выбранной темы, цели и задачи реферата, определены методы решения поставленных задач, а также дана оценка современного состояния, нормативного регулирования, раскрыты имеющиеся проблемы и определены подходы к их решению.

20 баллов – в реферате раскрыты: актуальность выбранной темы, цели и задачи реферата, определены методы решения поставленных задач, а также дана оценка современного состояния, нормативного регулирования.

### **Критерии оценивания результатов тестирования**

Шкала оценивания при тестировании:

1. «отлично» - 90-100% правильных ответов;
2. «хорошо» - 75-89% правильных ответов;
3. «удовлетворительно» - 60-74% правильных ответов;
4. «неудовлетворительно» - 59% и меньше правильных ответов.

### **Критерии оценивания дискуссии**

5. Оценка «Отлично» выставляется студенту, если он дал научно обоснованный ответ на поставленный вопрос в процессе дискуссии.

6. Оценка «Хорошо» выставляется студенту, если он дал убедительный ответ на поставленный вопрос в процессе дискуссии.
7. Оценка «Удовлетворительно» выставляется студенту, если он дал недостаточно обоснованный ответ на поставленный вопрос в процессе дискуссии.
8. Оценка «Неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не дал никакого ответа на дискуссионный вопрос.

## 4.2. Промежуточная аттестация

### 4.2.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Показатели и критерии оценивания компетенций с учетом этапа их формирования

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-1	Способность управлять организациями, подразделениями, группами (командами) сотрудников, проектами и сетями	ПК-1.1.	Способности управления людьми, вооружение их научными и практическими знаниями в области мотивации, стимулирования и лидерства, открытого управления и оптимальности правильных механизмов управления.
ПК-2	Способность разрабатывать корпоративную стратегию, программы организационного развития и изменений и обеспечивать их реализацию	ПК-2.1.	Способности разрабатывать варианты управленческих решений, обоснования выбора управленческих решений на основе критериев социально-экономической эффективности.

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
ПК-1.1. Способность управления людьми, вооружение их научными и практическими знаниями в области мотивации, стимулирования и лидерства, открытого управления и оптимальности	Способность использовать перспективные направления научных исследований в области этики делового общения, обосновывать актуальность, теоретическую и практическую значимость	Представляет стратегию предотвращения конфликтов.  Использует перспективные направления научных исследований в области этики делового общения.  Применяет нормы коммуникаций во время обучения в нестандартных ситуациях,  Действует в нестандартных ситуациях, несет социальную и

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
правильных механизмов управления.	исследуемой проблемы, формулировать гипотезы, проводить прикладные исследования в сфере этики делового общения в различных социальных группах и коллективах.  Способность применять нормы коммуникаций во время обучения в нестандартных ситуациях.	этическую ответственность за принятые решения.
ПК-2.1.  Способность разрабатывать варианты управленческих решений, обоснования выбора управленческих решений на основе критериев социально-экономической эффективности.	Способность использовать в управленческой деятельности этику делового общения.  Способность создавать в коллективе здоровую психологическую обстановку.  Способность психологически адаптировать сотрудников к корпоративной культуре.	Использует в управленческой деятельности этику делового общения.  Создает в коллективе здоровую психологическую обстановку.  Способен психологически адаптировать сотрудников к корпоративной культуре.

#### 4.2.2. Форма и средства (методы) проведения промежуточной аттестации

Зачет в виде устного опроса.

#### 4.2.3. Типовые оценочные средства

##### Список вопросов для подготовки к зачету

1. Влияние морали на этику деловых отношений.
2. Влияние прагматизма и целесообразности на этику деловых отношений.
3. Стандарты этики деловых отношений.
4. Функции этики деловых отношений.

5. Историческое развитие стандартов этики деловых отношений.
6. Национальные особенности стандартов этики деловых отношений.
7. В чем заключается основное содержание понятия «деловое общение».
8. Основные формы делового общения.
9. Основные виды коммуникативных барьеров, причины их возникновения.
10. Характеристика перцептивной формы общения.
11. Основные функции невербального общения.
12. Характеристика и примеры невербальной коммуникации.
13. Влияние навыков риторики на процесс установления деловых отношений на различных уровнях.
14. Основные правила проведения деловых переговоров.
15. Основные особенности тактильной системы невербального общения.
16. Общие нормы в невербальных средствах общения и их различия для различных культур.
17. Значение невербального языка для делового общения.
18. Основные этические проблемы деловых отношений.
19. Соотношение материальных и духовных ценностей при принятии решений как одна из этических проблем.
20. Соотношение личных и общественных интересов как одна из этических проблем.
21. Этические проблемы в отношениях между организациями.
22. Этические проблемы в отношениях между руководителем и подчиненными в организации.
23. Межличностные конфликты в коллективе, способы их предотвращения.
24. Правила и способы разрешения конфликтов.
25. Основные характеристики исторического развития стандартов этики деловых отношений.
26. Национальные особенности стандартов этики деловых отношений.
27. Особенности этики делового общения в западноевропейской культурной традиции.
28. Общие этические принципы и характер делового общения.
29. Основные этические нормы поведения руководителя коллектива.
30. Правила ведения переговоров.
31. Основные правила ведения телефонных разговоров.

## **4.2. Методические материалы**

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

#### **Процедура проведения зачета**

Промежуточная аттестация определяет степень достижения учебных целей и проводится в форме зачета. Зачёт проводится устно по контрольным вопросам в сроки, предусмотренные учебным планом. При выведении аттестационной отметки обязательно учитываются результаты текущего контроля и самостоятельной работы обучающегося. Текущий контроль успеваемости осуществляется во время проведения семинаров посредством проведения устных опросов обучающихся. Содержание оценочного средства- вопросы к зачету. Требования к выполнению- зачет проводится в устной форме путем ответа на вопросы из представленного перечня. Время, отведенное на процедуру – 20 минут. Результаты оглашаются по окончании опроса. Ответ подготавливается в письменной конспективной форме и сдается преподавателю после устного ответа.

#### **Шкала оценивания**

**Зачет:** Обучающийся демонстрирует глубокое познание программного материала, в полном объеме раскрывает теоретическое содержание вопросов билета (задания), увязывая его с задачами профессиональной деятельности; не затрудняется с ответом на дополнительные вопросы экзаменатора; успешно выполнил практические задания (кейсы и тесты), продемонстрировав высокий уровень сформированности компетенций; дает четкое обоснование принятых решений, умеет самостоятельно последовательно, логично, аргументированно излагать, анализировать, обобщать изученный материал, не допуская ошибок. Студент демонстрирует способность управлять людьми, вооружать их научными и практическими знаниями в области мотивации, стимулирования и лидерства, открытого управления и оптимальности правильных механизмов управления, разрабатывать варианты управленческих решений, обосновывать выбор управленческих решений на основе критериев социально-экономической эффективности.

**Не зачет:** Обучающийся усвоил только основные положения программного материала; проявил минимальный уровень сформированности компетенций (готов действовать в нестандартных ситуациях нести социальную и этическую ответственность), содержание вопросов билета излагает поверхностно, дает неполные (неточные) определения понятий, при аргументации не дает должного обоснования; допускает неточности и ошибки, нарушает последовательность в изложении материала; практические задания выполнены не в полном объеме; испытывает затруднения при ответе на дополнительные вопросы

экзаменатора. Студент не демонстрирует способность управлять людьми, вооружать их научными и практическими знаниями в области мотивации, стимулирования и лидерства, открытого управления и оптимальности правильных механизмов управления, разрабатывать варианты управленческих решений, обосновывать выбор управленческих решений на основе критериев социально-экономической эффективности.

## **5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)**

### **Методические указания по выполнению рефератов, докладов**

В работе должны быть изложены актуальность выбранной темы, его современное состояние, проблемы и подходы к их решению. В работе должен быть изложено авторское видение исследуемой проблемы и возможные пути ее решения. При необходимости должны быть выполнены аналитические расчеты, подтверждающие позицию автора, и раскрывающие эффективность предлагаемых решений.

Структура реферата, доклада:

- 1) титульный лист;
- 2) содержание, в котором указываются названия всех разделов реферата и соответствующие номера страниц;
- 3) введение объемом 1-2 страницы;
- 4) основная часть реферата, которая может состоять из нескольких разделов и предполагает осмысленное и логичное изложение главных положений и идей, содержащихся в изученной литературе;
- 5) заключение, которое содержит главные выводы и итоги из текста основной части, в нем отмечается, как выполнены задачи и достигнуты ли цели, сформулированные во введении;
- 6) приложение, включающее графики, таблицы, расчеты;
- 7) библиография (список литературы), где указывается реально использованная для написания реферата литература.

Объем реферата, доклада составляет 10-18 страниц. Работа выполняется на одной стороне листа формата А4. По обеим сторонам листа оставляются поля, рекомендуется шрифт 12-14, интервал - 1,5. Все листы реферата должны быть пронумерованы. Каждый вопрос в тексте должен иметь заголовок в точном соответствии с наименованием в содержании.

### **Самоподготовка к практическим занятиям**

При подготовке к практическому занятию необходимо помнить, что та или иная дисциплина тесно связана с ранее изучаемыми курсами. Более того, именно синтез полученных ранее знаний и текущего материала по курсу делает подготовку результативной и всесторонней.

На семинарских занятиях студент должен уметь последовательно излагать свои мысли и аргументированно их отстаивать.

Для достижения этой цели необходимо:

- 1) ознакомиться с соответствующей темой программы дисциплины;
- 2) осмыслить круг изучаемых вопросов и логику их рассмотрения;
- 3) изучить рекомендованную литературу по данной теме;
- 4) тщательно изучить лекционный материал;
- 5) ознакомиться с вопросами очередного семинарского занятия;
- 6) подготовить краткое выступление по каждому из вынесенных на семинарское занятие вопросу.

Изучение вопросов очередной темы требует глубокого усвоения теоретических основ дисциплины, раскрытия сущности основных экономических категорий, проблемных аспектов темы и анализа фактического материала. При презентации материала на семинарском занятии можно воспользоваться следующим алгоритмом изложения темы: определение и характеристика основных категорий, эволюция предмета исследования, оценка его современного состояния, существующие проблемы, перспективы развития.

#### **Методические рекомендации по подготовке к дискуссии (научным обсуждениям)**

Дискуссия представляет собой обсуждение заданной темы. Требуется проявить логику изложения материала, представить аргументацию, ответить на вопросы участников дискуссии.

Участвуя в дискуссии студентам следует высказываться свободно и открыто, не оглядываясь на авторитеты и устоявшиеся мнения, критично оценивать рассматриваемый материал, указывать на нечетко или непонятно сформулированные позиции, противоречия, замеченные при ознакомлении с тем или иным источником информации. При этом критика должна быть аргументированной и конструктивной. Студенту необходимо высказать именно собственную точку зрения, свое согласие или несогласие с имеющимися позициями и высказываниями по данному вопросу. Дискуссия не предполагает простого изложения полученных сведений. Участие в дискуссии быть должно быть основано на предварительном изучении обсуждаемого вопроса.



При подготовке к дискуссии необходимо внимательно прочитать вопрос и подготовить аргументированные суждения.

### **Тестовые задания**

Решение тестовых заданий проводится в течение изучения дисциплины.

Преподаватель должен определить студентам исходные данные для подготовки к тестированию: назвать разделы (темы, вопросы), по которым будут задания в тестовой форме, нормативные акты и теоретические источники для подготовки.

Каждому студенту отводится на тестирование время, соответствующее количеству тестовых заданий. До окончания теста студент может еще раз просмотреть все свои ответы на задания и при необходимости внести коррективы.

При прохождении тестирования пользоваться конспектами лекций, учебниками, и иными материалами не разрешено.

### **Кейсы (ситуационные задачи)**

Кейсы представляют собой особую технику обучения, использующую описание реальных управленческих ситуаций. Кейсы базируются на фактическом материале или же приближены к реальной ситуации.

Для решения кейсов необходимо внимательно изучить условия, вспомнить теоретический материал по изучаемой теме, проанализировать ситуацию, разобраться в сути проблем, предложить возможные варианты решения и выбрать лучший из них. Чем более аргументировано и обоснованно предлагаемое решение, тем легче отстаивать свою точку зрения в ходе проведения практического занятия или разбора решений.

### **Методические рекомендации по подготовке к промежуточной аттестации**

При подготовке к промежуточной аттестации ознакомьтесь со списком представленных вопросов. Формулируйте ответ с точки зрения применения различных методов анализа данных. Необходимо дать аргументированный ответ, подтверждающий уровень освоения компетенции.

## **6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)**

### **6.1. Основная литература.**

1. Психология и этика делового общения (5-е издание) [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов/ В.Ю. Дорошенко [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015 <http://www.iprbookshop.ru/52575>

## **6.2. Дополнительная литература.**

1. Кузнецов И.Н. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Кузнецов И.Н.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2013.— 528 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/24780>

## **6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы**

Не предусмотрено.

## **6.4. Нормативные правовые документы.**

1. Конституция Российской Федерации (от 12 декабря 1993 г.);
2. Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);
3. Федеральный закон от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);
4. Государственная программа Российской Федерации «Доступная среда» на 2011-2015 годы (утверждена постановлением Правительства Российской Федерации от 17 марта 2011 г. № 175);
5. Государственная программа Российской Федерации «Развитие образования» на 2013-2020 годы (утверждена распоряжением Правительства РФ от 15 мая 2013 г. № 792-р.

## **6.5. Интернет-ресурсы.**

1. <http://iph.ras.ru/~cmir/> Сайт Центра методологии междисциплинарных исследований при Институте философии РАН.
2. <http://www.akdi.ru/> Экономика и жизнь.
3. <http://www.anthropology.ru/> Веб-кафедра философской антропологии.
4. <http://www.csr.ru/> Центр стратегических исследований.
5. <http://www.ecsoc.ru/> Сайт центра экономической социологии.
6. <http://www.expert.ru/> Эксперт.
7. <http://www.philosophy.ru/> Сайт института философии РАН.
8. <http://www.vopreco.ru/> Вопросы экономики.

## **6.6. Иные источники**

Не предусмотрено.

## **7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы**

**Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы**

1. [www.biblio-online.ru](http://www.biblio-online.ru) –Электронно-библиотечная система [ЭБС] Юрайт;
2. <http://www.iprbookshop.ru> – Электронно-библиотечная система [ЭБС] «Iprbooks»
3. <https://e.lanbook.com> - Электронно-библиотечная система [ЭБС] «Лань».
4. <https://dlib.eastview.com> - East View Information Services, Inc. Коллекции электронных научных и практических журналов.
5. <http://elibrary.ru/> - Научная электронная библиотека Elibrary.ru.

#### **Список учебно-лабораторного оборудования**

Аудитории оснащены: пластиковой доской, экраном, проводкой для подключения компьютера (ноутбука), LCD-проектором и достаточным количеством парт и стульев.