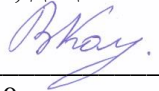


ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Иркутский государственный университет путей сообщения»
Красноярский институт железнодорожного транспорта
– филиал Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего образования «Иркутский государственный университет путей сообщения»
(КрИЖТ ИрГУПС)

УТВЕРЖДАЮ
Председатель секции СОП
канд. техн. наук, доцент
В.О. Колмаков 

«12» марта 2020 г.
протокол № 6.

Б1.Б.26 Этика деловых отношений рабочая программа дисциплины

Направление подготовки - 38.03.03 Управление персоналом

Профиль - Управление персоналом организаций

Программа подготовки – прикладной бакалавриат

Квалификация выпускника – бакалавр

Форма обучения – очная

Нормативный срок обучения – 4 года

Кафедра-разработчик программы – Управление персоналом

Общая трудоемкость в з.е. – 2

Часов по учебному плану – 72

Форма промежуточной аттестации а семестрах:

зачет – 2

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр	2	Итого
Число недель в семестре	18	
Вид занятий	Часов по учебному плану	Часов по учебному плану
Аудиторная контактная работа по видам учебных занятий	36	36
– лекции	18	18
– практические	18	18
Самостоятельная работа	36	36
Итого	72	72

Рабочая программа дисциплины разработана в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.03 Управление персоналом (уровень бакалавриата), утвержденным Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 14.12.2015 №1461, и на основании учебного плана по направлению подготовки 38.03.03 Управление персоналом, профиль "Управление персоналом организации", утвержденного приказом ректора ИрГУПС от «08» мая 2020 г. протокол № 268-1.

Программу составил:
канд. пед. наук, доцент



Н.А. Анисимова

Рабочая программа дисциплины обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе для обучения обучающихся по направлению подготовки 38.03.03 Управление персоналом на заседании кафедры "Управление персоналом".

Протокол от «12» марта 2020 г. протокол № 8

Срок действия программы: 2020-2024гг.

Зав. кафедрой канд. техн. наук, доцент



В.О. Колмаков

Согласовано

Заведующий библиотекой



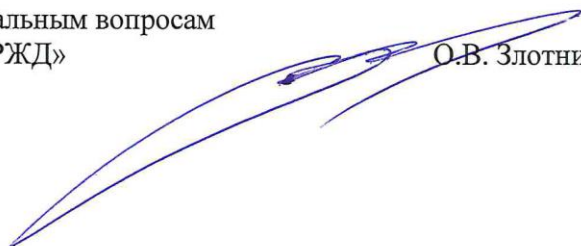
Е.А. Евдокимова

Рецензент из числа основных работодателей

ОАО «РЖД» Красноярская железная дорога

Заместитель начальника дороги по кадрам и социальным вопросам

Красноярской железной дороги - филиала ОАО «РЖД»



О.В. Злотников

1 ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1 Цели освоения дисциплины	
1	формирование у обучающихся теоретического представления о современных проблемах профессиональной этики, общих закономерностях межличностных отношений, этических нормах и принципах
2	развитие способности осуществлять деловое общение
1.2 Задачи освоения дисциплины	
1	ознакомление с теоретическими основами этики деловых отношений
2	развитие практических навыков по освоению и соблюдению этических норм в общении и деловых отношениях
3	развитие навыков анализа деловых проблемных ситуаций, организации профессионального общения и взаимодействия
4	ознакомление с этикой деловых отношений в разных культурах
2 МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП	
2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
1	Б1.Б.17 Организационное поведение
2	Б1.Б.21 Культура речи и деловое общение
2.2 Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины необходимо как предшествующее:	
1	Б1.В.04 Управление социальным развитием персонала
2	Б1.В.16 Организационная культура
3	Б1.В.ДВ.12.01 Международные аспекты управления персоналом
4	Б1.В.ДВ.12.02 Глобализированный подход к управлению персоналом
5	Б3.Б.01 Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру
3 ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
ОПК-9: Способность осуществлять деловое общение (публичные выступления, переговоры, деловые совещания, деловая переписка, электронные коммуникации)	
Минимальный уровень освоения компетенции	
Знать	этику деловых отношений в разных сферах бизнеса и производства; этику корпоративных отношений;
Уметь	самостоятельно анализировать разнообразные деловые ситуации; отстаивать свою точку зрения, не разрушая отношения;
Владеть	психологической культурой делового общения;
Базовый уровень освоения компетенции	
Знать	психологическую культуру делового общения; особенности межличностного общения в коллективе и особенности межгруппового общения;
Уметь	быть осуществлять деловое общение: публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации;
Владеть	методами переговорного процесса с деловыми партнерами, с противниками;
Высокий уровень освоения компетенции	
Знать	этику ведения деловых бесед, переговоров, дискуссий, совещаний, дистанционных коммуникаций;
Уметь	преодолевать барьеры взаимодействия; создавать климат делового сотрудничества и доверия;
Владеть	методами и средствами предупреждения и разрешения конфликтов в организации и с деловыми партнерами.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен	
	Знать:
1	категории, специфику предмета, этические принципы деловых отношений. виды, формы, процедуры, правила делового общения; механизмы воздействия и восприятия руководителя в отношениях с персоналом;
	Уметь:
1	готовить и проводить публичные выступления; соблюдать этические нормы в ходетелефонного разговора, публичных выступлений, переговоров с деловыми партнерами;
	Владеть:
1	навыками соблюдения этических норм делового общения; формирования позитивного морально психологического климата в коллективе.

4 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ					
Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр	Часы	Код компет.	Учебная лит-ра, ресурсы сети
	Раздел 1. Основы этики деловых отношений				
1.1	Сущность и происхождение этики. /Лек/	2	2	ОПК-9	6.1.1.1, 6.1.2.1
1.2	Этика служебных взаимоотношений. /Лек/	2	2	ОПК-9	6.1.1.1, 6.1.2.1
1.3	Сущность деловой этики./Пр/	2	2	ОПК-9	6.1.1.1, 6.1.2.1
1.4	Принципы деловых отношений./Пр/	2	2	ОПК-9	6.1.1.1, 6.1.2.1
1.5	Проработка лекционного материала, подготовка к практическим занятиям (составление сборника понятий), изучение теоретического материала, выносимого на самостоятельную работу (подготовка конспекта, составление сборника понятий), выполнение домашнего задания. /Ср/	2	6	ОПК-9	6.1.1.1, 6.1.2.1
	Раздел 2. Психология делового общения				
2.1	Структура и содержание, механизмы и принципы делового общения. Коллектив как социальная группа. /Лек/	2	2	ОПК-9	6.1.1.1, 6.1.2.1
2.2	Проблема межличностного восприятия в деловом общении. /Лек/	2	2	ОПК-9	6.1.1.1, 6.1.2.1
2.3	Условия эффективного взаимодействия в деловом общении. Манипуляции в деловом общении и их нейтрализация. /Лек/	2	2	ОПК-9	6.1.1.1, 6.1.2.1
2.4	Деловая беседа. Деловые переговоры. Деловые дискуссии. /Лек/	2	2	ОПК-9	6.1.1.1, 6.1.2.1
2.5	Деловые совещания. Этика дистанционного общения. /Лек/	2	2	ОПК-9	6.1.1.1, 6.1.2.1
2.6	Восприятие и понимание партнера по общению. Формирование первого впечатления. /Пр/	2	2	ОПК-9	6.1.1.1, 6.1.2.1
2.7	Технология коммуникации. Барьеры общения. /Пр/	2	2	ОПК-9	6.1.1.1, 6.1.2.1
2.8	Психологические игры между людьми. Позиции в общении, ведущие к успеху. /Пр/	2	2	ОПК-9	6.1.1.1, 6.1.2.1
2.9	Проведение деловой беседы и переговоров. /Пр/	2	2	ОПК-9	6.1.1.1, 6.1.2.1
2.10	Культура ведения полемики. /Пр/	2	2	ОПК-9	6.1.1.1, 6.1.2.1
2.11	Проработка лекционного материала, подготовка к практическим занятиям (подготовка выступлений с докладами, составление сборника понятий), изучение теоретического материала, выносимого на самостоятельную работу (подготовка конспекта, составление сборника понятий), выполнение домашнего задания, подготовка к тестированию/Ср/	2	20	ОПК-9	6.1.1.1, 6.1.2.1
	Раздел 3. Деловой этикет				
3.1	Дипломатический этикет. Светский этикет. Деловой этикет. /Лек/	2	2	ОПК-9	6.1.1.1, 6.1.2.1
3.2	Деловой этикет руководителя. /Пр/	2	2	ОПК-9	6.1.1.1, 6.1.2.1
3.3	Проработка лекционного материала, подготовка к практическим занятиям (подготовка выступлений с докладами, составление сборника понятий), изучение теоретического материала, выносимого на самостоятельную работу (подготовка конспекта, составление сборника понятий), выполнение домашнего задания, подготовка к тестированию/Ср/	2	6	ОПК-9	6.1.1.1, 6.1.2.1

	Раздел 4. Этика деловых отношений в разных культурах				6.1.1.1, 6.1.2.1
4.1	Особенности этики деловых отношений в разных странах (невербальное поведение, религиозные особенности, контакты с иностранцами). /Лек/	2	2	ОПК-9	6.1.1.1, 6.1.2.1
4.2	Национальные особенности делового общения и делового этикета в разных странах. /Пр/	2	2	ОПК-9	6.1.1.1, 6.1.2.1
4.3	Проработка лекционного материала, подготовка к практическим занятиям (подготовка выступлений с докладами, составление сборника понятий), изучение теоретического материала, выносимого на самостоятельную работу (подготовка конспекта, составление сборника понятий), выполнение домашнего задания, подготовка к тестированию/Ср/	2	4	ОПК-9	6.1.1.1, 6.1.2.1

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

Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине разрабатывается в соответствии с Положением о формировании фондов оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной и государственной итоговой аттестации № П.312000.06.7.188-2017.

Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по данной дисциплине оформляется в виде приложения № 1 к рабочей программе дисциплины и размещаются в электронной информационно-образовательной среде Университета, доступной обучающемуся через его личный кабинет.

6 УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1 Учебная литература

6.1.1 Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год издания	Кол-во экз. в библиотеке/100% online
6.1.1.1	В. Ю. Дорошенко, Л. И. Зотова, В. Н. Лавриненко [и др.]; под редакцией В. Н. Лавриненко; рецензенты: Е. В. Попов, Е. А. Климов	Психология и этика делового общения [Электронный ресурс]: учебник для вузов.- http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=117118&sr=1	М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015	100 % online

6.1.2 Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год издания	Кол-во экз. в библиотеке/100% online
6.1.2.1	Петрунин Ю.Ю.	Этика деловых отношений: учебник / В.К. Борисов, Е.М. Панина, М.И. Панов, Ю.Ю. Петрунин, Л.Е. Тумина. — 176 с. — (Среднее профессиональное образование). - Режим доступа: http://new.znanium.com/catalog/product/987726	М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2019	100 % online

6.1.3 Методические разработки

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

6.1.3.1	В. В. Кустова, И. А. Сергеева	Этика деловых отношений [Электронный ресурс] : методические указания к практическим занятиям.- http://irbis.krsk.irkups.ru/cgi-bin/irbis64r_opak81/cgiirbis_64.exe?&C21COM=2&I21DBN=IBIS&P21DBN=IBIS&Image_file_name=%5Cful%5C705_yim.pdf&IMAGE_FILE_DOWNLOAD=1	Иркутск : ИрГУПС, 2015	100 % online
6.1.3.2	В. В. Кустова, И. А. Сергеева	Этика деловых отношений [Электронный ресурс] : учебное пособие.- http://irbis.krsk.irkups.ru/cgi-bin/irbis64r_opak81/cgiirbis_64.exe?&C21COM=2&I21DBN=IBIS&P21DBN=IBIS&Image_file_name=%5Cful%5C706_yim.pdf&IMAGE_FILE_DOWNLOAD=1	Иркутск : ИрГУПС, 2015	100 % online
6.1.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине				
6.1.4.1				

6.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»				
6.2.1	Электронная библиотека КРИЖТ ИрГУПС : сайт. – Красноярск. – URL: http://irbis.krsk.irkups.ru/ . – Режим доступа: после авторизации. – Текст: электронный.			
6.2.2	Электронная библиотека «УМЦ ЖДТ» : электронно-библиотечная система : сайт / ФГБУ ДПО «Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте». – Москва, 2013 – . – URL: http://umczdt.ru/books/ . – Режим доступа: по подписке. – Текст: электронный.			
6.2.3	Znanium.com : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «ЗНАНИУМ». – Москва. 2011 – 2020. – URL: http://new.znanium.com . – Режим доступа : по подписке. – Текст: электронный.			
6.2.4	Образовательная платформа Юрайт : электронная библиотека : сайт / ООО «Электронное издательство Юрайт». – Москва. – URL: https://urait.ru/ . – Режим доступа: по подписке. – Текст: электронный.			
6.2.5	Лань : электронно-библиотечная система : сайт / Издательство Лань. – Санкт-Петербург, 2011 – . – URL: http://e.lanbook.com . – Режим доступа : по подписке. – Текст: электронный.			
6.2.6	ЭБС «Университетская библиотека онлайн» : электронная библиотека : сайт / ООО «Директ-Медиа». – Москва, 2001 – . – URL: http://biblioclub.ru/ . – Режим доступа: по подписке. – Текст: электронный.			
6.2.7	Национальная электронная библиотека : федеральный проект : сайт / Министерство Культуры РФ. – Москва, 2016 – . – URL: https://rusneb.ru/ . – Режим доступа: по подписке. – Текст: электронный.			
6.2.8	Научно-техническая библиотека Российского университета транспорта (МИИТ) : электронно-библиотечная система : сайт / Российский университет транспорта (МИИТ). – Москва. – URL: http://library.mii.ru/ . – Режим доступа : для зарегистрир. пользователей. – Текст: электронный.			
6.2.9	Российские железные дороги : официальный сайт / ОАО «РЖД». – Москва, 2003 – . – URL: http://www.rzd.ru/ . – Текст: электронный.			
6.2.10	Красноярский центр научно-технической информации и библиотек (КрЦНТИБ) : сайт. – Красноярск. – URL: http://dcnti.krw.rzd . – Режим доступа : из локальной сети вуза. – Текст: электронный.			
6.3 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)				
6.3.1 Перечень базового программного обеспечения				
6.3.1.1	Microsoft Windows Vista Business Russian, авторизационный номер лицензиата 64787976ZZS1011, номер лицензии 44799789			
6.3.2 Перечень специализированного программного обеспечения				
6.3.2.1	Не используется			
6.3.3 Перечень информационных справочных систем				
6.3.3.1	Консультант Плюс : справочно-правовая система : база данных / Региональные информационные центры КонсультантПлюс ООО ИЦ «ИСКРА». – Москва, 1992 – . – Режим доступа: из локальной сети вуза. – Текст : электронный.			
6.3.3.2	Гарант : справочно-правовая система : база данных / ООО «ИПО «ГАРАНТ». – Режим доступа : из локальной сети вуза. – Текст : электронный.			
6.4 Правовые и нормативные документы				
6.4.1	Не используется			

НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ	
7.1	Корпуса А, Т, Н, Л КриЖТИрГУПС находятся по адресу г. Красноярск, ул. Новая Заря, д. 2И.
7.2	Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых проектов), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, укомплектованные специализированной мебелью и техническими средствами обучения (ноутбук, проектор, экран), служащими для представления учебной информации большой аудитории. Для проведения занятий лекционного типа имеются учебно-наглядные пособия (презентации, плакаты, таблицы), обеспечивающие тематические иллюстрации содержания дисциплины. Мультимедийная аппаратура, электронные презентации, видеоматериалы, доска, мел, видеофильмы, презентационная техника (проектор, экран, компьютер/ноутбук), наглядные пособия (презентации).
7.3	<p>Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, подключенной к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду КриЖТИрГУПС.</p> <p>Помещения для самостоятельной работы обучающихся:</p> <ul style="list-style-type: none"> – читальный зал библиотеки; - учебные аудитории А-409, Л-203, Т-46 - компьютерные классы А-409, Л-203, Т-46
7.4	Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования А-307.

8 МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ	
Вид учебной деятельности	Организация учебной деятельности обучающегося
Лекционные занятия	<p>При написании конспекта лекций необходимо кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки.</p> <p>Особое внимание необходимо уделить обобщению материала и выводам; пометить важные мысли, выделять ключевые слова, термины.</p> <p>При проработке материалов лекций обучающимся необходимо самостоятельно осуществить проверку актуального содержания терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников со составлением таблицы толкований, составляя при этом сборник понятий с указанием источников..</p> <p>Обучающемуся необходимо обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе.</p>
Практические занятия	<p>Практическое занятие - это форма организации учебного процесса, предполагающая раскрытие студентами на основе изученной литературы сущности вопросов, выносимых на обсуждение.</p> <p>Практические занятия призваны углублять, расширять, детализировать знания, полученные на лекции в обобщенной форме и содействовать выработке навыков общекультурной и речевой деятельности. Практические (семинарские) занятия развивают научное мышление и речь, позволяют проверить знания обучающихся и выступают как средство оперативной обратной связи.</p> <p>Для того чтобы практические занятия приносили максимальную пользу, необходимо помнить, что они проводятся по вычитанному на лекциях материалу и связаны, как правило, с детальным разбором отдельных вопросов лекционного курса. Только после усвоения лекционного материала с определенной точки зрения он будет закрепляться на практических занятиях как в результате обсуждения и анализа лекционного материала, так и с помощью решения практических ситуаций. При этих условиях студент не только хорошо усвоит материал, но и научится применять его на практике, а также получит дополнительный стимул для активной проработки лекции.</p> <p>Контроль текущей успеваемости студентов осуществляется преподавателем, ведущим практические занятия, по следующим показателям:</p> <ul style="list-style-type: none"> – посещаемость практических занятий; – эффективность работы студента в аудитории; – полнота выполнения домашних заданий; – результаты тестирования по всем разделам дисциплины.

<p>Самостоятельная работа</p>	<p>Целями внеаудиторной самостоятельной работы являются:</p> <ul style="list-style-type: none"> • стимулирование познавательного интереса; • закрепление и углубление полученных знаний и навыков; • развитие познавательных способностей и активности студентов, самостоятельности, ответственности и организованности; • подготовка к предстоящим занятиям; • формирования самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации; • формирование культуры умственного труда и самостоятельности в поиске и приобретении новых знаний и умений, и, в том числе, формирование компетенций. <p>Проработка лекционного курса и изучение теоретического материала, выносимого на самостоятельную работу заключается в повторении ранее изученных и самостоятельное изучение разделов рабочей программы, в результате чего студент должен законспектировать материал.</p> <p>Изучение теоретического материала, выносимого на самостоятельную работу, включает изучение разделов рабочей программы и выполнение краткого конспекта по рекомендуемой литературе, усвоить основные понятия и сделать выводы. Предусматривает выполнение домашних заданий, которые подразумевают составление таблиц и схем и выполняются в тетради.</p> <p>Предусматривает выполнение домашних заданий, которые подразумевают составление таблиц и схем и выполняются в тетради.</p> <p>Традиционные формы самостоятельной работы студентов следующие:</p> <ul style="list-style-type: none"> - работа с конспектом лекции, т.е. дополнение конспекта учебным материалом (учебника, учебного пособия, первоисточника, дополнительной литературы, нормативных документов и материалом электронного ресурса и сети Интернет); - чтение текста (учебника, учебного пособия, первоисточника, дополнительной литературы); - конспектирование текста (работа со справочниками, нормативными документами); - составление плана и тезисов ответа; - подготовка сообщений на семинаре; - ответы на контрольные вопросы;
<p>Комплекс учебно-методических материалов по всем видам учебной деятельности, предусмотренным рабочей программой дисциплины, размещен в электронной информационно-образовательной среде КрИЖТ ИрГУПС, доступной обучающемуся через его личный кабинет и Электронную библиотеку (ЭБ КрИЖТ ИрГУПС) http://irbis.krsk.irkups.ru</p>	

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

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

Б1.Б.26 «Этика деловых отношений»

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

Дисциплина «Этика деловых отношений» участвует в формировании компетенции:

ОПК-9: Способность осуществлять деловое общение (публичные выступления, переговоры, деловые совещания, деловая переписка, электронные коммуникации);

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

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

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

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

**Таблица соответствия уровней освоения компетенций ОПК-9
планируемым результатам обучения**

Код компетенции	Наименование компетенции	Наименования разделов дисциплины	Уровни освоения компетенций	Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенции)

ОПК-9	способность осуществлять деловое общение (публичные выступления, переговоры, деловые совещания, деловая переписка, электронные коммуникации)	<p>1 Основы этики деловых отношений.</p> <p>2 Психология делового общения.</p> <p>3 Деловой этикет.</p> <p>4 Этика деловых отношений в разных культурах.</p>	Минимальный уровень	Знать: этику деловых отношений в разных сферах бизнеса и производства; этику корпоративных отношений; этические проблемы корпоративных отношений;
				Уметь: самостоятельно анализировать разнообразные деловые ситуации; отстаивать свою точку зрения, не разрушая отношения;
				Владеть: психологической культурой делового общения;
			Базовый уровень	Знать: психологическую культуру делового общения; особенности межличностного общения в коллективе и особенности межгруппового общения;
				Уметь: быть осуществлять деловое общение: публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации;
				Владеть: методами переговорного процесса с деловыми партнерами, с противниками;
			Высокий уровень	Знать: этику ведения деловых бесед, переговоров, дискуссий, совещаний, дистанционных коммуникаций;
				Уметь: преодолевать барьеры взаимодействия; создавать климат делового сотрудничества и доверия;
				Владеть: методами и средствами предупреждения и разрешения конфликтов в организации и с деловыми партнерами.

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

№	Неделя	Наименование контрольно-оценочного мероприятия	Объект контроля (раздел дисциплины, компетенция, и т.д.)	Наименование оценочного средства (форма проведения)
2 семестр				
1	5	Текущий контроль	Раздел 1: «Основы этики деловых отношений»	ОПК-9 Конспект лекций Тестирование
2	12	Текущий контроль	Раздел 2: «Психология делового общения»	ОПК-9 Конспект лекций Тестирование
3	16	Текущий контроль	Раздел 3: «Деловой этикет»	ОПК-9 Конспект лекций Тестирование
4	18	Текущий контроль	Раздел 4: «Этика деловых от-	ОПК-9 Конспект лекций

			ношений в разных культурах»		Тестирование
5	18	Промежуточная аттестация – зачет	Разделы: 1 Основы этики деловых отношений. 2 Психология делового общения. 3 Деловой этикет. 4 Этика деловых отношений в разных культурах.	ОПК-9	Собеседование (устно)

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

№	Неделя	Наименование контрольно-оценочного мероприятия	Объект контроля (раздел дисциплины, компетенция, и т.д.)		Наименование оценочного средства (форма проведения)
2 курс					
1	5	Текущий контроль	Раздел 1: «Основы этики деловых отношений»	ОПК-9	Конспект лекций Тестирование
2	5	Текущий контроль	Раздел 2: «Психология делового общения»	ОПК-9	Конспект лекций Тестирование
3	6	Текущий контроль	Раздел 3: «Деловой этикет»	ОПК-9	Конспект лекций Тестирование
4	6	Текущий контроль	Раздел 4: «Этика деловых отношений в разных культурах»	ОПК-9	Конспект лекций Тестирование
8	18	Промежуточная аттестация – зачет	Разделы: 1 Основы этики деловых отношений. 2 Психология делового общения. 3 Деловой этикет. 4 Этика деловых отношений в разных культурах.	ОПК-9	Собеседование (устно)

2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Контроль качества освоения дисциплины включает в себя текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию. Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация обучающихся проводятся в целях установления соответствия достижений обучающихся поэтапным требованиям образовательной программы к результатам обучения и формирования компетенций.

Текущий контроль успеваемости – основной вид систематической проверки знаний, умений, навыков обучающихся. Задача текущего контроля – оперативное и регулярное управление учебной деятельностью обучающихся на основе обратной связи и корректировки. Результаты оценивания учитываются в виде средней оценки при проведении промежуточной аттестации.

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

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

№	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в ФОС
1	Контрольная работа внеаудиторная	Средство проверки правовых знаний и умений их использования в профессиональной деятельности	Тематика контрольных работ и методические рекомендации по выполнению КР
2	Конспект	Средство, позволяющее формировать и оценивать способность обучающегося к восприятию, обобщению и анализу информации.	Темы конспектов по дисциплине
3	Задачи и задания	Различают задачи и задания: – репродуктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать знание фактического материала (базовые понятия, алгоритмы, факты) и умение правильно использовать специальные термины и понятия, узнавание объектов изучения в рамках определенного раздела дисциплины; – реконструктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей.	Комплекты задач и заданий определенного уровня
4	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Фонд тестовых заданий
5	Доклад	Средство, позволяющее формировать навыки работы с источниками и научной литературой, анализа материала и публичного выступления	Тематика докладов по плану семинарского занятия
6	Зачет (дифференцированный зачет)	Средство, позволяющее оценить знания, умения, навыков и (или) опыта деятельности обучающегося по дисциплине.	Перечень теоретических вопросов и практических заданий (билетов) к зачету

Критерии и шкалы оценивания компетенций в результате изучения дисциплины при проведении промежуточной аттестации в форме зачета (в конце второго семестра), а также шкала для оценивания уровня освоения компетенций

Шкалы оценивания	Критерии оценивания	Уровень
------------------	---------------------	---------

		освоения компетенций
«отлично»		Обучающийся правильно ответил на теоретические вопросы. Показал отличные знания в рамках учебного материала. Правильно выполнил практические задания. Показал отличные умения и владения навыками применения полученных знаний и умений при решении задач в рамках учебного материала. Ответил на все дополнительные вопросы
«хорошо»	«зачтено»	Обучающийся с небольшими неточностями ответил на теоретические вопросы. Показал хорошие знания в рамках учебного материала. С небольшими неточностями выполнил практические задания. Показал хорошие умения и владения навыками применения полученных знаний и умений при решении задач в рамках учебного материала. Ответил на большинство дополнительных вопросов
«удовлетворительно»		Обучающийся с существенными неточностями ответил на теоретические вопросы. Показал удовлетворительные знания в рамках учебного материала. С существенными неточностями выполнил практические задания. Показал удовлетворительные умения и владения навыками применения полученных знаний и умений при решении задач в рамках учебного материала. Допустил много неточностей при ответе на дополнительные вопросы
«неудовлетворительно»	«не зачтено»	Обучающийся при ответе на теоретические вопросы и при выполнении практических заданий продемонстрировал недостаточный уровень знаний и умений при решении задач в рамках учебного материала. При ответах на дополнительные вопросы было допущено множество неправильных ответов

Критерии и шкалы оценивания результатов обучения при проведении текущего контроля успеваемости

Критерии и шкала оценивания контрольной работы (КР) для заочного обучения

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

недостаточный уровень знаний и умений

Критерии и шкала оценивания конспекта

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

Критерии и шкала оценивания результатов выполнения заданий репродуктивного уровня

Одно задание, за каждый правильный ответ 5 баллов. Перевод в четырехбалльную систему происходит следующим образом:

Число набранных баллов	Оценка
5 баллов	«отлично»
4 балла	«хорошо»
3 балла	«удовлетворительно»
меньше трех баллов	«неудовлетворительно»

Критерии и шкала оценивания результатов выполнения заданий реконструктивного уровня

Шкала оценивания	Критерии оценивания
«отлично»	Обучающийся полностью и правильно выполнил задания. Показал отличные знания, умения и владения навыками применения их при решении задач в рамках усвоенного учебного материала. Работа оформлена аккуратно и в соответствии с предъявляемыми требованиями
«хорошо»	Обучающийся выполнил задания с небольшими неточностями. Показал хорошие знания, умения и владения навыками применения их при решении задач в рамках усвоенного учебного материала. Есть недостатки в оформлении работы
«удовлетворительно»	Обучающийся выполнил задания с существенными неточностями. Показал удовлетворительные знания, умения и владения навыками применения их при решении задач в рамках усвоенного учебного материала. Качество оформления работы имеет недостаточный уровень
«неудовлетворительно»	При выполнении заданий обучающийся продемонстрировал недостаточный уровень знаний, умений и владения ими при решении задач в рамках усвоенного учебного материала

Критерии и шкала оценивания теста

При использовании формы текущего контроля «Тестирование» студентам предлагаются задания, содержащие в себе, как правило, от 20 до 40 тестовых заданий.

Для оценки используется 100 бальная шкала.

Критерии оценивания:

60% правильных ответов и ниже – оценка 2,

61 – 70% правильных ответов – оценка 3,

71 – 85% правильных ответов – оценка 4

85 – 100% правильных ответов – оценка 5.

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 проведения контрольных работ (для заочного обучения)

Ниже приведены образцы типовых вариантов контрольных работ, предусмотренных рабочей программой дисциплины

Образец типового варианта контрольной работы

Предел длительности контроля – 20 минут.

Предлагаемое количество заданий – 3 задания.

1 Тема реферата: Понятие и основные элементы культуры предприятия (фирмы): ценности, нормы, символы, ритуалы, «герои».

2 Практическое задание: Приведите конкретные примеры учета человеческого фактора на предприятиях, в организациях или фирмах нашей страны. Как учитывается человеческий фактор в вашей организации? Какие возможности учета человеческого фактора не используются, сравните с мировыми стандартами. Как улучшить ситуацию, с вашей точки зрения?

3 Тема эссе: Если с тобой во всем соглашаются, проверь – слушают ли тебя.

3.2 Типовые контрольные задания по написанию конспекта

Темы конспектов, предусмотренных рабочей программой дисциплины:

1 «Нравы и нормы поведение в условиях родового строя», «Словно-корпоративная мораль средневекового общества», «Этика периода Нового и новейшего времени», «Этические проблемы современного общества: нравственный идеал и нравственный прогресс».

2 «Конфликтные ситуации в организации».

3 «Технология создания имиджа».

4 «Специфика делового общения с иностранными партнерами».

Учебная литература:

1. Психология и этика делового общения [Текст] : Учеб. для ВУЗов / Под ред. В. Н. Лавриненко. – 4-е изд., перераб. и доп.. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 415 с.

3.3.1 Типовые контрольные задания репродуктивного уровня

Ниже приведены образцы типовых вариантов заданий репродуктивного уровня, предусмотренных рабочей программой дисциплины.

Образец типового варианта заданий репродуктивного уровня

Предел длительности контроля – 10 минут.

Предлагаемое количество заданий – 1 задание.

Задание 1. Самые банальные приемы ведения деструктивного спора:

1. Состоит в том, что участник диспута должен дать почувствовать противнику свое интеллектуальное и ... превосходство. (моральное)

2. Состоит в искусстве употреблять лишь такие выражения, которые могут создать об избегаемом противнике только ... мнение. (отрицательное)

3. Главное в нем - уклониться в сторону и говорить не по ... вопроса. (существо)

4. Этот прием основан на том, что иногда удобно использовать ссылку на ... ((авторитет)какой угодно).

5. Прием аналогичен предыдущему и отличается лишь отсутствием прямой ... на авторитет.(ссылки).

6. Не допускать, чтобы противник хоть в чем-нибудь оказался ... (прав).

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

Задание 2. Барьеры общения в этике делового общения:

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

Задание 3. Виды, относящиеся к видам деловой беседы:

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

3.3.2 Типовые контрольные задания реконструктивного уровня

Ниже приведены образцы типовых вариантов заданий реконструктивного уровня, предусмотренных рабочей программой.

Образец типового варианта заданий реконструктивного уровня по теме «Проведение деловой беседы и переговоров»

Задание 1.

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

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

Задание 2.

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

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

сти или меняющихся условий, аргументировано доказывать правильность предложенных вариантов решения проблем.

*Образец типового варианта заданий реконструктивного уровня
по теме «Деловая беседа»*

Задание 1.

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

А. выяснение, уточнение позиционных интересов и потребностей общих сторон.

Б. согласование цели переговоров, функций, которые могут быть благодаря им реализованы, уточнение цели переговоров, переговорных целей противоположной стороны.

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

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

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

3.4 Типовые тестовые задания для проведения тестирования

Ниже приведены образцы типовых тестовых заданий, предусмотренных рабочей программой дисциплины.

*Образец тестовых заданий по теме
«Структура и содержание, механизмы и принципы делового общения»*

1. Социальная роль в деловом общении — это:

- a) знание и понимание субъектом самого себя а также выяснение того, как другие знают и понимают «рефлексирующего»;
- b) бессознательный защитный механизм, в процессе которого человек создает в себе образ другого человека и подражая ему, чувствует схожесть с ним;
- c) программа действий человека в определенных условиях, выработанная обществом и контролируемая партнерами по работе и другим видами общения;
- d) умение проникать во внутренний мир других людей.

2. Дайте определение понятию «общение»:

- a) направленная связь, предполагающая передачу чего-либо (в том числе информации) от одних явлений, предметов и т. д. к другим;
- b) образцы восприятия и поведения для наиболее часто повторяющихся ситуаций;
- c) важнейший способ нормативной регуляции общения и поведения людей в самых различных областях общественной жизни;
- d) процесс становления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностью в совместной жизнедеятельности, включающий в себя обмен информацией, выработку стратегии взаимодействия, восприятия и понимания другого человека.

3. Отметьте функции, реализуемые при деловом общении:

- a) инструментальная;
- b) поэтическая;
- c) интегративная;

- d) магическая;
- e) функция социального контроля.

*Образец тестовых заданий по теме
«Деловая беседа. Деловые переговоры. Деловые дискуссии»*

1. *Отметьте верную характеристику логического коммуникативного барьера:*
 - a) барьер возникает у партнеров с неодинаковым видом мышления;
 - b) логический барьер возникает из-за неправильной стилистической организации речи;
 - c) логический барьер возникает из-за национальных особенностей участников коммуникации.

2. *Отметьте вопросы, необходимые для самоанализа перед деловой беседой:*
 - a) какими способами активизировать конфронтационный стиль взаимодействия;
 - b) каким образом избежать обозначения собственной цели;
 - c) какие коммуникативные барьеры могут возникнуть;
 - d) каковы предположения о целях собеседника;
 - e) насколько раскрывать свои позиции.

3. *Какой вид общения направлен на получение односторонней выгоды от беседы с использованием психологической техники воздействия (лесть, обман, запугивание) на партнера:*
 - a) светское общение;
 - b) духовное общение;
 - c) материальное общение;
 - d) кондиционное общение;
 - e) манипулятивное общение;
 - f) контакт масок.

3.5 Типовые контрольные задания по подготовке доклада

Этика и корпоративная культура компании (Этика служебных взаимоотношений)

Сущность понятия «корпоративная культура». Соотношение понятий «корпоративная культура» и этика. Деловая этика как атрибут корпоративной культуры Развитие корпоративной культуры в российских компаниях и формы проявления деловой этики. Корпоративная культура и деловая этика на железнодорожном транспорте России. *Профессионально-этические отношения и их особенности в содружестве экономистов и бухгалтеров. Моральные принципы сотрудничества с коллегами в интересах своих клиентов (взаимное уважение и доверие).*

Проблема межличностного восприятия в деловом общении

Основы невербального общения. Кинесические особенности невербального общения. Визуальный контакт в невербальном поведении в деловой разговорной практике. Проксемические особенности невербального общения.

Структура и функции КДО в сфере бизнеса. Организационная коммуникация (вербальная и невербальная коммуникация, психотехники общения)

Микротехники общения (управление вниманием, постановка вопросов, активное слушание, правила конструктивной критики). Методика установления контакта. Позиции в общении, ведущие к успеху. Установки в деловом общении. Барьеры в общении: информационные, социально-психологические и другие, а также их преодоление.

Эффективное взаимодействие в управленческом общении. Манипулятивные игры в деловом общении

Условия эффективного взаимодействия в управленческом общении. Трансактный анализ взаимодействия. Манипуляции в деловом общении.

Этика деловых контактов и речевой этикет

Деловые контакты «по вертикали». Деловые контакты «по горизонтали». Деловые контакты с партнерами. Деловые контакты с трудными деловыми партнерами. Этика деловых контактов. Речевой этикет. Проблемные ситуации. Типичные нарушения этики руководителя (предпринимателя).

Этика дистанционного общения. Этикет письменного делового общения

Общие требования к тексту деловых писем. Виды деловых писем. Виды деловой корреспонденции. Формальные и неформальные виды писем; этапы создания текста (инвенции, диспозиции, элокуции). Телефонные переговоры.

Деловая беседа

Устные формы делового общения. Стратегия и тактика деловой беседы. Проведение презентации. Средства, придающие речи выразительность, экспрессивность: тропы, стилистические фигуры (фразеологический оборот, риторическое обращение, риторический вопрос, параллелизм, антитеза, умолчание, эллипсис, градация).

Деловые дискуссии. Культура ведения полемики

Полемические приемы. Уловки в споре и защита от них. Полемическое мастерство, дискуссия, полемика, спор-монолог, спор-диалог, спор-полилог, организованные и неорганизованные споры.

Деловые переговоры. Психологические особенности проведения деловых бесед и переговоров

Общая характеристика переговоров. Их место в системе деловых отношений. Подготовка к переговорам. Основные принципы ведения переговоров. Стратегии поведения участников переговорного процесса. Техника и тактика проведения коммерческих переговоров. Речевое поведение участников позиционной борьбы в ситуации «конкурент-конкурент».

Методы и приемы нахождения и укрепления деловых контактов с зарубежными партнерами

Светский этикет.

История и составляющие. Этические нормы служебных взаимоотношений мужчины и женщины. Этические стандарты оформления рабочего места сотрудника. Деловые приемы.

Деловой этикет. Деловой этикет руководителя.

Деловой этикет руководителя (менеджера), личные контакты с сотрудниками. Прием посетителей. Проведение делового совещания.

Технология создания имиджа.

Внешний облик делового человека. Имидж женщины. Имидж мужчины. Встреча и представление. Приглашение. Программа пребывания. Виды приемов и поведение на них. Визитная карточка. Подарки. Compliment.

Конфликтные ситуации в организации.

Психология и этика в системе деловых контактов. Темперамент и индивидуальный стиль поведения в системе делового общения. Принципы деловой этики руководителя в стрессовых ситуациях и чрезвычайных обстоятельствах. Сущность понятия «конфликт». Причины и условия возникновения конфликта и динамика его развития. Уровни и основные типы конфликтов: Трудовые конфликты и этика их предупреждения и разрешения. Организационные конфликты: сущность, формы и способы их разрешения. Динамика конфликтов в организации и способы их предупреждения и регулирования. Понятие и сущность «протестного движения» в современной России. Его этическая экспертиза.

Специфика делового общения с иностранными партнерами.

Деловое общение и американская этика деловых отношений. Деловое общение с европейскими деловыми партнерами и европейская этика деловых отношений (Франция, Великобритания, Германия). Деловое общение с азиатскими деловыми партнерами и азиатская этика деловых отношений (Китай, Индия, Монголия).

3.6 Перечень теоретических вопросов и практических заданий (билетов) к зачету

1. Предмет деловой этики: ее задачи и функции.
2. История развития этических представлений в России
3. Предпринимательство и этика.

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

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

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

Наименование оценочного средства	Описания процедуры проведения контрольно-оценочного мероприятия и процедуры оценивания результатов обучения
Контрольная работа (КР) для заочного обучения	Преподаватель выдает задание на выполнение контрольной работы на установочной сессии и оценивает качество ее выполнения на последующей сессии согласно расписанию занятий в аудитории. Выполнив работу, студент регистрирует ее в деканате заочного обучения и сдает на проверку до начала основной сессии. В случае дистанционной организации изучения курса допустимо фиксировать ее наличие в системе СДО «Енисей» в течение года.
Задания репродуктивного уровня	Выполнение заданий репродуктивного уровня, предусмотренные рабочей программой дисциплины, проводятся во время практических занятий. Вариантов заданий по теме не менее пяти. Во время выполнения заданий пользоваться учебниками, справочниками, конспектами лекций, тетрадями для практических занятий не разрешено. Преподаватель на практическом занятии, предшествующем занятию проведения контроля, доводит до обучающихся: тему, количество заданий и время выполнения заданий
Задания реконструктивного уровня	Выполнение заданий реконструктивного уровня, предусмотренные рабочей программой дисциплины, проводятся во время практических занятий. Вариантов заданий по теме не менее пяти. Во время выполнения заданий пользоваться учебниками, справочниками, конспектами лекций, тетрадями для практических занятий не разрешено. Преподаватель на практическом занятии, предшествующем занятию проведения контроля, доводит до обучающихся: тему, количество заданий и время выполнения заданий
Конспект	Преподаватель не менее, чем за неделю до срока выполнения конспекта должен довести до сведения обучающихся тему конспекта и указать необходимую учебную литературу. Темы и перечень необходимой учебной литературы выложены в электронной информационно-образовательной среде КриЖТ ИрГУПС, доступной обучающемуся через его личный кабинет. Конспект должен быть выполнен в установленный преподавателем срок. Конспекты в назначенный срок сдаются на проверку
Тест	Преподаватель не менее, чем за неделю до тестирования должен довести до сведения обучающихся темы, тестовые задания по которым будут включены в тест, и указать необходимую учебную литературу, обеспечивающую более высокий уровень подготовки. Во время тестирования пользоваться учебниками, справочниками, конспектами лекций, тетрадями для практических занятий не разрешено.
Доклад	Преподаватель на первом практическом занятии знакомит студентов с тематикой и требованиями к докладу. Темы и перечень необходимой учебной литературы выложены в электронной информационно-образовательной среде КриЖТ ИрГУПС, доступной обучающемуся через его личный кабинет.

Студент получает зачет по данной дисциплине, если в течение учебного семестра выполнены запланированные виды работ по разделам курса, которые описаны выше.

Описание процедур проведения промежуточной аттестации в форме зачета и оценивания результатов обучения

При проведении промежуточной аттестации в форме зачета 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 владения навыками/опытом деятельности обучающихся при освоении дисциплины. С целью использования результатов текущего контроля успеваемости, преподаватель подсчитывает среднюю оценку уровня сформированности компетенций обучающегося (сумма оценок, полученных обучающимся, делится на число оценок).

Шкала и критерии оценивания уровня сформированности компетенций в результате изучения дисциплины при проведении промежуточной аттестации в форме зачета 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	«зачтено»
Оценка менее 3,0 или получена хотя бы одна неудовлетворительная оценка по текущему контролю	«не зачтено»

Если оценка уровня сформированности компетенций обучающегося не соответствует критериям получения зачета без дополнительного аттестационного испытания, то промежуточная аттестация в форме зачета проводится в форме собеседования по перечню теоретических вопросов и типовых практических задач (не более двух теоретических и двух практических). Промежуточная аттестация в форме зачета с проведением аттестационного испытания в форме собеседования проходит на последнем занятии по дисциплине.

Составитель: Анисимова Н.А.