

Государственное образовательное учреждение высшего образования  
**«КОМИ РЕСПУБЛИКАНСКАЯ АКАДЕМИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ И  
УПРАВЛЕНИЯ»**  
(ГОУ ВО КРАГСнУ)

**«КАНМУ СЛУЖБАӦ ДА ВЕСЬКӦДЛЫНЫ ВЕЛӦДАН КОМИ  
РЕСПУБЛИКАСА АКАДЕМИЯ»**  
вылыс тшупӧда велӧдан канму учреждение  
(КСдаВВКРА ВТШВ КУ)

Утверждена в структуре  
ОПОП 46.03.02 Документоведение и  
архивоведение  
(решение Ученого совета  
от 30.05.2024 № 8)

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

# **«ЭТИКА ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ»**

Направление подготовки – *46.03.02 Документоведение и архивоведение*; направленность  
(профиль) – *«Управление информацией»*

Уровень высшего образования – *бакалавриат*

Форма обучения – *очная, очно-заочная*

Год начала подготовки – *2024*

Сыктывкар  
2024

Рабочая программа дисциплины «Этика деловых отношений» составлена в соответствии с требованиями:

- Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 38.03.03 Управление персоналом (уровень бакалавриата), утвержденный Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12 августа 2020 года № 955;

- Приказа Минобрнауки России «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры» от 06.04.2021 № 245;

- учебного плана ГОУ ВО «Коми республиканская академия государственной службы и управления» по направлению 38.03.03 Управление персоналом (уровень бакалавриата) направленность (профиль) «Управление информацией».

## РАЗДЕЛ 1. ОСНОВНЫЕ СВЕДЕНИЯ

### 1. Цель и задачи учебной дисциплины

#### 1.1. Цель изучения учебной дисциплины

Целью освоения дисциплины «Этика деловых отношений» является изучение этических норм и ценностей делового общения, обеспечение понимания обучающимися теоретических основ и ключевых принципов этики деловых отношений и этикета делового общения, формирование умений адекватного поведения в процессе профессиональной деятельности.

#### 1.2. Задачи учебной дисциплины

Задачами освоения дисциплины «Этика деловых отношений» являются:

- проанализировать концептуально-методологические основы этики и этикета деловых отношений;
- охарактеризовать систему этики деятельности современной организации;
- закрепить основы этики делового общения;
- освоить этикет деловых отношений.

#### 1.3. Виды компетенций, формируемые в результате освоения дисциплины

Изучение дисциплины «Этика деловых отношений» направлено на формирование следующих компетенций:

- 1) универсальные:
  - УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

#### 1.4. Место дисциплины в структуре образовательной программы:

Дисциплина «Этика деловых отношений» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 «Дисциплины (модули)» образовательной программы.

### 2. Требования к результатам освоения учебной дисциплины

2.1. Изучение дисциплины «Этика деловых отношений» направлено на формирование следующих компетенций и индикаторов их достижений, заявленных в образовательной программе:

- 1) универсальные:

Наименование категории (группы) компетенций	Формируемые компетенции (код, наименование компетенции)	Код и наименование индикатора достижений компетенций	Содержание индикатора достижений компетенций
Коммуникация	УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.И-3. Использует языковые средства для достижения профессиональных целей в рамках межличностного и межкультурного	УК-4.И-3.У-1. Владеет нормами и моделями речевого поведения применительно к конкретной ситуации профессионального взаимодействия

		общения	УК-4.И-3.У-2. Умеет выстраивать монолог, вести диалог и полилог с соблюдением норм речевого этикета, аргументированно отстаивать свои позиции и идеи
--	--	---------	--

2.2. Запланированные результаты обучения по дисциплине «Этика деловых отношений»:

Должен знать:

- нравственные основы деловых коммуникаций, нравственные проблемы современной организации;
- нормы, правила, принципы формирования системы этики деловых отношений;
- совокупность языковых средств для достижения профессиональных целей в рамках межличностного и межкультурного общения.

Должен уметь:

- характеризовать и объективно оценивать сложившуюся в организации систему деловых отношений;
- применять модели межличностного и межкультурного общения применительно к конкретной ситуации профессионального взаимодействия;
- выстраивать деловое общение с соблюдением норм речевого этикета, аргументированно отстаивать свои позиции и идеи;
- действовать в соответствии с требованиями этики и этикета деловых отношений.

### 3. Объем учебной дисциплины

#### Очная форма обучения

Виды учебной работы	Распределение учебного времени
<b>Контактная работа</b>	<b>36,25</b>
Аудиторные занятия (всего):	36
<i>Лекции</i>	18
<i>Практические занятия</i>	18
<i>Лабораторные занятия</i>	
Промежуточная аттестация	
<i>Консультация перед экзаменом</i>	
<i>Экзамен</i>	
<i>Зачет</i>	0,25
<i>Контрольная работа</i>	
<i>Руководство курсовой работой</i>	
<b>Самостоятельная работа</b>	<b>35,75</b>
<i>Самостоятельная работа в течение семестра</i>	31,75
<i>Подготовка контрольной работы</i>	
<i>Написание курсовой работы</i>	
<i>Подготовка к промежуточной аттестации</i>	4
Вид текущей аттестации	контрольная работа

<b>Общая трудоёмкость дисциплины:</b>	
часы	72
зачётные единицы	

#### Очно-заочная форма обучения

Виды учебной работы	Распределение учебного времени
<b>Контактная работа</b>	<b>18,25</b>
Аудиторные занятия (всего):	18
Лекции	8
Практические занятия	10
Лабораторные занятия	
Промежуточная аттестация	
Консультация перед экзаменом	
Экзамен	
Зачет	0,25
Контрольная работа	
Руководство курсовой работой	
<b>Самостоятельная работа</b>	<b>53,75</b>
Самостоятельная работа в течение семестра	49,75
Подготовка контрольной работы	
Написание курсовой работы	
Подготовка к промежуточной аттестации	4
Вид текущей аттестации	контрольная работа
<b>Общая трудоёмкость дисциплины:</b>	
часы	72
зачётные единицы	2

#### 4. Содержание разделов и тем учебной дисциплины

Наименование темы учебной дисциплины	Содержание темы
<b>Раздел 1. Концептуально-методологические основы этики деловых отношений</b>	
Тема 1. Предмет и содержание дисциплины «Этика деловых отношений». Понятие этики, морали, нравственности. Сущность этики деловых отношений (УК-4)	Предмет изучения дисциплины. Основное содержание дисциплины. Характеристика публикаций зарубежных и отечественных авторов по вопросам этики и этикета деловых отношений. Место и роль дисциплины в системе подготовки менеджера по персоналу. Взаимосвязь дисциплины «Этика деловых отношений» с другими дисциплинами по направлению «Управление персоналом», «Менеджмент».
Тема 2. Принципы этики деловых отношений (УК-4)	Взаимосвязь общей и деловой этики. Понятие этики межличностного общения. Понятие этики деловых отношений. Сходство и различия этики межличностного общения и этики деловых отношений. Общие моральные нормы и принципы – основа формирования норм и принципов этики деловых отношений. Специфика правил делового общения по сравнению с общими этическими правилами общения.

	<p>Этические принципы и нормы деловых отношений. Деловые отношения как тип общественных отношений. Причины возникновения и задачи этики деловых отношений. Отличительные особенности этики деловых отношений как профессиональной этики. Современные этические проблемы деловых отношений.</p>
<p><b>Раздел 2. Культура организации в аспекте этики деловых отношений</b></p>	
<p>Тема 3. Сущность и роль организационной культуры в аспекте этики деловых отношений (УК-4)</p>	<p>Сущность, структура, функции организационной культуры. Взаимосвязь организационной культуры и эффективности организации. Роль организационной культуры в построении эффективной системы мотивации в организации. Объективная и субъективная культуры – особенности и взаимодействие. Субкультуры и контркультуры в организации. Особенности организационной культуры современных российских организаций. Западная и Восточная организационная культура: общее и особенное. Роль организационной культуры в формировании имиджа организации. Влияние организационной культуры на развитие человеческих ресурсов. Организационная культура и этика деловых отношений. Уровни культуры. Управленческая культура. Характеристики культуры Харриса, Морана, Шейна и др.</p>
<p>Тема 4. Этапы и методы формирования организационной культуры и этики деловых отношений (УК-4)</p>	<p>Основные этапы формирования организационной культуры и этики деловых отношений. Роль службы управления персоналом в формировании организационной культуры. Влияние организационной культуры на процесс коммуникаций в организации. Проблемы формирования эффективной организационной культуры. Влияние национальных факторов на формирование и развитие организационной культуры.</p>
<p>Тема 5. Факторы, влияющие на процесс формирования организационной культуры и этики деловых отношений (УК-4)</p>	<p>Влияние факторов внешней и внутренней среды на формирование и развитие организационной культуры. Проблемы внешней адаптации и выживание в организации. Управленческая культура лидера организации как фактор формирования организационной культуры. Влияние стилей управления на развитие управленческой культуры. Роль власти и авторитета руководителя в развитии культуры организации. Основные подходы к формированию организационной культуры. Содержание процесса формирования и развития организационной культуры</p>
<p>Тема 6. Консультирование по вопросам формирования организационной культуры и этики деловых отношений (УК-4)</p>	<p>Основные принципы проектирования и управления культурой организации; Организационные ценности: проблемы восприятия и формирования. Практическая значимость типологизации организационных культур. Методика анализа социально-психологического климата как элемента организационной культуры. Управленческое консультирование по вопросам</p>

	<p>формирования и развития организационной культуры и этики деловых отношений. Основные методы поддержания и изменения организационной культуры. Модели организационных изменений и изменений культуры организации. Модели воспроизводства организационной культуры.</p>
<p><b>Раздел 3 Этика деятельности современной организации</b></p>	
<p>Тема 7. Миссия, философия и стратегия организации (УК-4)</p>	<p>Сущность миссии, философии и стратегии организации. Роль миссии организации в формировании организационной культуры. Роль организационной культуры в реализации философии, миссии и стратегии организации</p>
<p>Тема 8. Этические нормы деятельности организации (УК-4)</p>	<p>Этика и социальная ответственность организаций. Организация этических отношений в трудовых коллективах. Этический уровень организаций. Этические правила в организации. Этика и современное управление организацией. Показатели этического поведения. Обучение этическому поведению. Социальная ответственность организации. Роль социальных норм в регулировании поведения работников. Правила, позволяющие работодателю повысить уровень справедливости трудовых отношений. Соотношение юридической и социальной ответственности. Социальный контроль. Опыт взаимовлияний этики и социальной ответственности в организации.</p> <p>Роль этических норм в процессе управления дисциплинарными отношениями в организации. Этические нормы общественного поведения. Нравственные религиозные нормы. Нормы права, политические нормы. Формирование система норм. Взаимодействие этических норм различного рода в процессе регулирования трудовых отношений. Понятия дисциплины, дисциплинарных отношений, дисциплинированной власти. Контроль в дисциплинарных отношениях. Условия нормальной дисциплины труда. Механизм введения этических норм в деятельность организации; этические кодексы организаций и их место в корпоративном менеджменте. Методы повышения этического уровня организаций: этические правила (кодексы), «карты этики», комитеты по этике, социальные ревизии, обучение этическому поведению, этическая экспертиза, этическое консультирование. Сущность и функции этических кодексов организаций. Содержание этических кодексов организаций. Контроль соблюдения этических кодексов. Преимущества, предоставляемые организации и ее сотрудникам этическими кодексами. Проблемы, связанные с разработкой и внедрением этических кодексов.</p>
<p>Тема 9. Этика и деловой этикет руководителя (УК-4)</p>	<p>Этика управления организацией и этика деятельности руководителя. Понятия этики организации и этики</p>

	<p>управления организацией. Роль морального фактора в управлении организацией. Нравственное содержание управления. Роль руководителя в управлении организацией. Профессиональная этика руководителя. Культура речи руководителя. Правила общения с людьми. Умение разбираться в людях, умение убеждать. Организаторские способности руководителя. Влияние стиля руководства руководителя на уровень управленческой этики организации. Личностные качества руководителя и его авторитет как предпосылки здоровых отношений в организации. Управление этическими нормами личности и коллектива. Понятие нравственного здоровья личности и нравственного здоровья коллектива. Факторы, влияющие на социально-психологический климат организации.</p> <p>Принципы и нормы этичного поведения руководителя. Качества руководителя, необходимые для воплощения его личного примера в сфере делового общения. Выполнение руководителем общих функций управления. Необходимость выполнения руководителем задач координационного характера, их значение для реализации этических норм взаимоотношений с подчиненными сотрудниками. Руководитель как человек высокой культуры поведения, владеющий знаниями и навыками в области этики деловых отношений. Использование руководителем общих закономерностей межличностного общения. Этика решения спорных вопросов, конфликтных ситуаций. Этические нормы решения спорных вопросов и конфликтных ситуаций.</p>
<b>Раздел 4. Основы этики делового общения</b>	
<p>Тема 10. Основы вербального и невербального общения в организации (УК-4)</p>	<p>Общение как социально-психологическая проблема. Сущность общения. Коммуникативная (передача информации), интерактивная (взаимодействие) и перцептивная (восприятие) стороны общения. Вербальная и невербальная коммуникации в общении. Основные области взаимодействия в процессе общения (позитивные эмоции, решение проблем, постановка проблем, негативные эмоции). Механизмы взаимодействия в обществе. Механизмы межличностной перцепции: познание и понимание людьми друг друга (идентификация, эмпатия, аттракция); познание самого себя в процессе общения (рефлексия); прогнозирование поведения партнера по общению (каузальная атрибуция).</p> <p>Понятие барьеров общения. Формы барьеров общения: барьеры понимания, фонетический, стилистический, семантический, логический); барьеры социально-культурных различий (социальные, политические, религиозные, профессиональные); барьеры отношения (неприязнь, недоверие к партнеру и передаваемой им</p>



	<p>информации). Пути преодоления барьеров в общении: Роль культуры речи в обеспечении этичности делового общения. Культура речи и манеры поведения. Этика использования средств выразительности деловой речи. Отличительные особенности устной речи по сравнению с письменной. Преимущества устного выступления. Типичные ошибки, возникающие при недостаточном внимании к подготовке выступления. Понятие стилистических форм повышения выразительности речи. Особенности их применения в деловом выступлении. Варьирование тональности выступления. Акцентирование внимания слушателей на отдельных элементах выступления. Применение риторических вопросов. Активизация внимания аудитории с помощью средств выразительности речи. Основы проксемики, такесики, кинесики. Особенности и значение невербального канала общения. Визуальные, акустические, тактильные средства общения. Особенности рукопожатия. Обобщающие «сигналы тела» для типичных ситуаций делового общения. Межнациональные различия невербального общения.</p> <p>Дистанционное общение. Этические нормы телефонного разговора. Сходства и различия между очной деловой беседой и телефонным разговором. Специфика телефонного разговора. Культура делового письма. Современные требования к оформлению и содержанию деловых бумаг - писем, записок, отчетов. Составление резюме, объявления о вакансиях, разработка анкет. Правила оформления документов: организационных, распорядительных, по персоналу организации, информационно-справочных, по организации защиты коммерческой тайны, договоры, исковые заявления, регистрационные формы и т.п.</p>
<p>Тема 11. Основные задачи развития делового общения (УК-4)</p>	<p>Правила подготовки публичного выступления. Взаимодействие частей структуры выступления с приемами повышения выразительности речи. Правила подготовки и проведения деловой беседы. Культура дискуссии. Виды целей деловой беседы. Типичные ошибки, допускаемые при подготовке и проведении деловой беседы. Хронологический принцип классификации этапов проведения деловой беседы. Последовательность и взаимосвязь действий, направленных на реализацию подготовки и проведения деловой беседы. Применение правил вербальной и невербальной обратной связи. Своевременное и корректное завершение беседы. Понятие дискуссии, полемики и спора. Виды дискуссии. Особенности структуры беседы при различных видах диалога, дискуссии. Основные правила поведения в дискуссии, полемике и споре. Понятия и отличительные черты нерелефторного и релефторного слушания.</p>

	<p>Основные элементы рефлексивного слушания, правила их построения и использования в дискуссии. Правила конструктивной критики и принципы восприятия критики. Место и значение критики в процессе профессиональной деятельности.</p> <p>Правила подготовки и проведения служебных совещаний. Понятие и сущность служебных совещаний. Главные задачи, стоящие перед организаторами совещаний. Правила проведения собеседования. Виды собеседования. Собеседование при найме на работу, аттестации, увольнении, другие виды собеседования Состав комиссии по проведению собеседования. Цели собеседования. Искусство формулирования вопросов при проведении собеседования. Правила проведения собеседования.</p> <p>Правила проведения переговоров с деловыми партнерами. Стадии деловых разговоров, переговоров. Виды деловых разговоров и типы переговоров. Стратегии и тактика ведения деловых разговоров, переговоров. Правила подготовки и проведения деловых разговоров.</p>
<b>Раздел 5. Этикет деловых отношений</b>	
<p>Тема 12. Повседневный этикет (УК-4)</p>	<p>Общая характеристика повседневного этикета. Основные правила поведения в общественных местах. Поведение в общественных местах. Основные правила поведения в обществах: на улице, в транспорте, в театре и кинотеатре, на концерте и др.</p>
<p>Тема 13. Этикет делового человека (УК-4)</p>	<p>Этикет и имидж делового человека. Понятие этикета. Виды этикета: придворный, дипломатический, воинский, общегражданский, деловой. Современный деловой этикет и его составляющие. Понятие имиджа делового человека и его характеристики</p> <p>Визитные карточки. Основные правила оформления и использования визитных карточек.</p> <p>Этикет приветствий и представлений. Основные правила, определяющие этические нормы приветствий. Наиболее характерные ситуации, формирующие специфику приветствий и представлений деловых партнеров или сотрудников друг другу.</p> <p>Внешний облик делового человека. Общие требования, предъявляемые к внешнему облику делового человека. Современные требования к деловому костюму. Основные правила подбора элементов делового костюма.</p> <p>Особенности национального этикета. Необходимость знания национального этикета при общении с зарубежными партнерами. Общие правила международного этикета. Особенности национальных стилей общения. Правила обмена подарками при деловом общении.</p>

### **5.1. Основная литература:**

1. Лыскова, И.Е. Этика и этикет деловых отношений : учеб. пособие / И. Е. Лыскова. - Сыктывкар : ГОУ ВО КРАГСИУ, 2015. - 71 с.
2. Психология и этика делового общения : учебник / под ред. В. Н. Лавриненко. – 5-е изд., перераб. и доп. – Москва : Юнити-Дана, 2017. – 420 с. : ил., табл. – (Золотой фонд российских учебников). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=685080>.

### **5.2. Дополнительная литература:**

1. Кондратова, И.В. Деловой этикет и протокол : учеб.-метод. пособие / И. В. Кондратова ; Коми республиканская акад. гос. службы и управления . - Сыктывкар : Изд-во КРАГСИУ, 2009. - 110 с.
2. Кузьминова, И. А. Реализация коммуникативных целей в процессе изучения теоретических основ делового общения : учебное пособие / И. А. Кузьминова, С. А. Круглова, И. В. Щербакова ; науч. ред. О. А. Фомина. – Москва : Директ-Медиа, 2022. – 96 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=694792>.
3. Лыскова, И.Е. Деловой этикет в России и финно-угорских странах : учеб.-метод. пособие / И. Е. Лыскова. - Сыктывкар : ГОУ ВО КРАГСИУ, 2019. - 112 с.
4. Профессиональная этика / М.Н. Росенко, А.В. Бабаева, М.В. Чигирь и др. ; отв. ред. М.Н. Росенко. – СПб : Издательский дом «Петрополис», 2006. – 200 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=253940>.
5. Чернышова, Л. И. Деловое общение : учебное пособие / Л. И. Чернышова. – Москва : Юнити-Дана, 2017. – 415 с. : табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=691477>.

### **5.3. Профессиональные базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:**

Справочно-правовая система «КонсультантПлюс»;  
ЭБС «Университетская библиотека онлайн».

### **5.4. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

1. Информация с Интернет-сайта: [www.mergers.ru](http://www.mergers.ru).
2. Официальный сайт Правительства РФ <http://www.government.ru/>
3. Официальный сайт Республики Коми <http://rkomi.ru/>
4. Официальный сайт <http://www.sberbank.ru>
5. Официальный сайт <http://www.rzd.ru>
6. Официальный сайт <http://www.lukoil.ru>
7. Официальный сайт <http://www.sberbank.ru>
8. Официальный сайт <http://www.mondigroup.com>
9. Официальный сайт <http://www.rosatom.ru>
10. Официальный сайт <http://www.vtb.ru>
11. Официальный сайт <http://www.alfabank.ru> и др.

## **6. Средства обеспечения освоения учебной дисциплины**

В учебном процессе при реализации учебной дисциплины «Этика деловых отношений» используются следующие программные средства:

<i><b>Информационные технологии</b></i>	<i><b>Перечень программного обеспечения и информационных справочных систем</b></i>
Офисный пакет для работы с документами	Microsoft Office Professional Свободно распространяемое программное обеспечение Only Office. <a href="https://www.onlyoffice.com">https://www.onlyoffice.com</a>
Информационно-справочные системы	Справочно-правовая система «Консультант Плюс»
	Справочно-правовая система «Гарант»
Электронно-библиотечные системы	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»
	Национальная электронная библиотека ( <a href="https://нэб.рф">https://нэб.рф</a> ) (в здании ГОУ ВО КРАГСиУ)
	Научная электронная библиотека «КиберЛенинка» <a href="https://cyberleninka.ru">https://cyberleninka.ru</a>
	Российская научная электронная библиотека <a href="https://www.elibrary.ru">https://www.elibrary.ru</a>
Электронная почта	Электронная почта в домене krag.ru
Средства для организации вебинаров, телемостов и конференций	Сервисы веб- и видеоконференцсвязи, в том числе BigBlueButton

Сопровождение освоения дисциплины обучающимся возможно с использованием электронной информационно-образовательной среды ГОУ ВО КРАГСиУ, в том числе образовательного портала на основе Moodle (<https://moodle.krag.ru>)

## **7. Материально-техническое обеспечение освоения учебной дисциплины**

При проведении учебных занятий по дисциплине «Этика деловых отношений» задействована материально-техническая база академии, в состав которой входят следующие средства и ресурсы для организации самостоятельной и совместной работы обучающихся с преподавателем:

- специальные помещения для реализации данной дисциплины представляют собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, выполнения курсовых работ, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории, наборами демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации;

- помещение для самостоятельной работы обучающихся, которое оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации;

- компьютерные классы, оснащенные современными персональными компьютерами, работающими под управлением операционных систем Microsoft Windows, объединенными в локальную сеть и имеющими выход в Интернет;

- библиотека Академии, книжный фонд которой содержит научно-исследовательскую литературу, научные журналы и труды научных конференций, а также читальный зал;

- серверное оборудование, включающее, в том числе, несколько серверов серии

IBM System X, а также виртуальные сервера, работающие под управлением операционных систем Calculate Linux, включенной в Реестр Российского ПО;

– сетевое коммутационное оборудование, обеспечивающее работу локальной сети, предоставление доступа к сети Интернет с общей скоростью подключения 100 Мбит/сек, а также работу беспроводного сегмента сети Wi-Fi в помещениях Академии;

– интерактивные информационные киоски «Инфо»;

– программные и аппаратные средства для проведения видеоконференцсвязи.

Кроме того, в образовательном процессе обучающимися широко используются следующие электронные ресурсы:

– сеть Internet (скорость подключения – 100 Мбит/сек);

– сайт <https://www.krags.ru/>;

– беспроводная сеть Wi-Fi.

Конкретные помещения для организации обучения по дисциплине «Этика деловых отношений» определяются расписанием учебных занятий и промежуточной аттестации. Оборудование и техническое оснащение аудитории, представлено в паспорте соответствующих кабинетов ГОУ ВО КРАГСиУ.

## РАЗДЕЛ II. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ

Важнейшим условием успешного освоения материала является планомерная работа обучающегося в течение всего периода изучения дисциплины. Обучающемуся необходимо ознакомиться со следующей учебно-методической документацией: программой дисциплины; учебником и/или учебными пособиями по дисциплине; электронными ресурсами по дисциплине; методическими и оценочными материалами по дисциплине.

Учебный процесс при реализации дисциплины основывается на использовании *традиционных, инновационных и информационных образовательных технологий*.

Традиционные образовательные технологии представлены *лекциями и занятиями семинарского типа (практические занятия)*.

Инновационные образовательные технологии используются в виде широкого применения активных и интерактивных форм проведения занятий. Аудиторная работа обучающихся может предусматривать интерактивную форму проведения лекционных и практических занятий: *лекции-презентации, лекции-дискуссии, работа в малых группах, анализ практических ситуаций и др.*

Информационные образовательные технологии реализуются путем активизации самостоятельной работы обучающихся в информационной образовательной среде.

Все аудиторные занятия преследуют цель обеспечения высокого теоретического уровня и практической направленности обучения.

### ***Подготовка к лекционным занятиям***

В ходе лекций преподаватель излагает и разъясняет основные и наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации по подготовке к занятиям семинарского типа и самостоятельной работе. В ходе лекционных занятий обучающемуся следует вести конспектирование учебного материала.

С целью обеспечения успешного освоения дисциплины обучающийся должен готовиться к лекции. При этом необходимо:

- внимательно прочитать материал предыдущей лекции;

- ознакомиться с учебным материалом лекции по рекомендованному учебнику и/или учебному пособию;

- уяснить место изучаемой темы в своей профессиональной подготовке;

- записать возможные вопросы, которые обучающийся предполагает задать преподавателю.

### ***Подготовка к занятиям семинарского типа***

Этот вид самостоятельной работы состоит из нескольких этапов:

- 1) повторение изученного материала. Для этого используются конспекты лекций, рекомендованная основная и дополнительная литература;
- 2) углубление знаний по теме. Для этого рекомендуется выписать возникшие вопросы, используемые термины;
- 3) подготовка докладов по темам, предлагаемым преподавателем;
- 4) анализ практических ситуаций и др.

При подготовке к занятиям семинарского типа рекомендуется с целью повышения их эффективности:

- уделять внимание разбору теоретических задач, обсуждаемых на лекциях;
- уделять внимание краткому повторению теоретического материала, который используется при выполнении практических заданий;
- выполнять внеаудиторную самостоятельную работу;
- ставить проблемные вопросы, по возможности использовать примеры и задачи с практическим содержанием;
- включаться в используемые при проведении практических занятий активные и интерактивные методы обучения.

При разборе примеров в аудитории или дома целесообразно каждый из них обосновывать теми или иными теоретическими положениями.

Активность на занятиях семинарского типа оценивается по следующим критериям:

- ответы на вопросы, предлагаемые преподавателем;
- участие в дискуссиях;
- выполнение проектных и иных заданий;
- ассистирование преподавателю в проведении занятий.

### ***Организация самостоятельной работы***

Самостоятельная работа обучающихся представляет собой процесс активного, целенаправленного приобретения ими новых знаний, умений без непосредственного участия преподавателя, характеризующийся предметной направленностью, эффективным контролем и оценкой результатов деятельности обучающегося.

Задачами самостоятельной работы являются:

- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений обучающихся;
- углубление и расширение теоретических знаний;
- формирование умений использовать нормативную и справочную документацию, специальную литературу;
- развитие познавательных способностей, активности обучающихся, ответственности и организованности;
- формирование самостоятельности мышления, творческой инициативы, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- развитие исследовательских умений.

При изучении дисциплины организация самостоятельной работы обучающихся представляет собой единство трех взаимосвязанных форм:

- 1) внеаудиторная самостоятельная работа;
- 2) аудиторная самостоятельная работа, которая осуществляется под непосредственным руководством преподавателя при проведении практических занятий и во время чтения лекций;
- 3) творческая, в том числе научно-исследовательская работа.

Перед выполнением обучающимися внеаудиторной самостоятельной работы преподаватель может давать разъяснения по выполнению задания, которые включают:

- цель и содержание задания;
- сроки выполнения;
- ориентировочный объем работы;

- основные требования к результатам работы и критерии оценки;
- возможные типичные ошибки при выполнении.

Контроль результатов внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся может проходить в письменной, устной или смешанной форме.

Достаточно часто преподаватель для тематических занятиях семинарского типа поручает конкретным обучающимся подготовить доклад. При подготовке доклада, пользуясь различными источниками (учебной и специальной литературой, в том числе монографиями, диссертациями и статьями, информационными источниками, статистической информацией и т.д.), необходимо полностью раскрыть тему, последовательно изложить историю вопроса, имеющиеся точки зрения, собственные выводы. Необходимо избегать непроверенной информации, оговаривать легитимность источников. Обязательным является сопровождение доклада электронной презентацией, сделанной в редакторе Power Point. Электронная презентация включает: титульный слайд с указанием темы доклада, Ф.И.О. обучающегося; основные положения доклада, выводы и заключительный слайд со списком источников и благодарностью (8–10 слайдов). Слайды могут быть пронумерованы. Цветовой фон слайдов подбирается так, чтобы на нем хорошо был виден текст. Слушая доклады и выступления на семинаре или реплики в ходе дискуссии, обучающимся важно не только уважать мнение собеседника, но и использовать навыки активного или рефлексивного слушания (не перебивать, давая возможность полностью высказать свою точку зрения, непонятое уточнять, переформулируя высказанное и т.п.).

#### ***Подготовка к промежуточной аттестации***

Видами промежуточной аттестации по данной дисциплине являются сдача *зачета*. При проведении промежуточной аттестации выясняется усвоение основных теоретических и прикладных вопросов программы и умение применять полученные знания к решению практических задач. При подготовке к *зачету* учебный материал рекомендуется повторять по учебному изданию, рекомендованному в качестве основной литературы, и конспекту. *Зачет* проводится в назначенный день, по окончании изучения дисциплины. После контрольного мероприятия преподаватель учитывает активность работы обучающегося на аудиторных занятиях, качество самостоятельной работы, результаты текущей аттестации, посещаемость и выставляет итоговую оценку.

#### ***Изучение дисциплины с использованием дистанционных образовательных технологий***

При изучении дисциплины с использованием дистанционных образовательных технологий необходимо дополнительно руководствоваться локальными нормативными актами ГОУ ВО КРАГСиУ, регламентирующими организацию образовательного процесса с использованием дистанционных образовательных технологий.

### **РАЗДЕЛ III. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ**

#### **8. Контрольно-измерительные материалы, необходимые для проверки сформированности индикаторов достижения компетенций (знаний и умений)**

##### ***8.1. Задания для проведения текущего контроля (контрольная работа)***

##### ***Примерные задания для выполнения контрольной работы***

1. Профессиональная и управленческая этика.
2. Нравственная культура персонала организации.
3. Культура управления.
4. Этика служебных отношений.
5. Управление и нравственность.

6. Нравственный облик руководителя.
7. Нравственная культура руководителя.
8. Служебный этикет руководителя.
9. Нормы этики в управлении.
10. Нормы этики государственного и муниципального служащего.
11. Трудовая мораль.
12. Этика поведения руководителя.
13. Этика поведения подчиненного.
14. Этика общения в организации.
15. Этический кодекс организации.
16. Деловой этикет.
17. Этикет в деятельности персонала организации.
18. Этикет в общении персонала организации.
19. Этика невербальных коммуникаций.
20. Этика и трудовая дисциплина.
21. Этика поощрения и наказания.
22. Проблемы этики в теориях менеджмента.
23. Карьера и этика управления.
24. Этика проведения деловых совещаний.
25. Этика деловых переговоров.
26. Этика и современные информационные технологии.
27. Этика разрешения конфликтов в организации.
28. Имидж организации

### **8.2. Вопросы для подготовки к зачету**

Роль этических норм и правил в формировании общей культуры деловых и управленческих отношений

1. Общее и особенное в понятиях деловой этики и делового этикета
2. Культура речи в деловом общении.
3. Правила вербальной и невербальной обратной связи во время деловой беседы.
4. Этикет и имидж делового человека.
5. Этикет приветствий и представлений.
6. Внешний облик делового человека.
7. Особенности внешнего облика деловой женщины.
8. Стиль одежды деловых людей.
9. Поведение в общественных местах.
10. Этикет деловых приемов.
11. Искусство комплимента.
12. Правила вручения подарков.
13. Особенности делового общения с иностранными партнерами.
14. Этикет делового общения с иностранными партнёрами.
15. Правила ведения телефонных переговоров.
16. Этикет деловых совещаний, бесед (подготовка и проведение)
17. Правила конструктивной критики.
18. Манипуляции в деловом общении.
19. Американская этика бизнеса.
20. Европейская этика бизнеса.
21. Азиатская этика деловых отношений.
22. Деловое общение с зарубежными партнерами.
23. Правила поведения в зарубежной поездке.
24. Организация публичного выступления.
25. Письменное общение и деловая переписка.



26. Этика дистанционного общения.
27. Специфика этикета на отдыхе.
28. Этикет делового туризма и отдыха.
29. Особенности национального этикета.
30. Женщина-руководитель.
31. Основные правила убеждения.
32. Манипуляции в общении.
33. Управление конфликтами в организации.
34. Управление временем в аспекте этики деловых отношений.
35. Культура речи руководителя.
36. Этический кодекс организации.
37. Нравственная ответственность руководителя.
38. Нравственная ответственность подчиненного.
39. Социальная ответственность организации

### **8.3. Вариант заданий для проведения промежуточного контроля**

#### **Практическое задание 1.**

1. Познакомьтесь с содержанием Кодекса этики и служебного поведения работника и обучающегося ГОУ ВО «Коми республиканская академия государственной службы и управления». Проанализируйте сущность этических норм согласно должностной модели поведения, свойственной системе образования. Приведите примеры межличностного (межгруппового) взаимодействия, построенные на нормах этики деловых отношений в образовательной организации. Приведите примеры, связанные с нарушением правил нравственного поведения участников образовательного процесса. Проанализируйте их, выявив причинно-следственные связи.
2. Найдите примеры действующих этических кодексов организаций. Выявите специфику профессиональной этики различных организаций и роль этических кодексов в процессе формирования системы деловых отношений.

#### **Практическое задание 2.**

1. Проанализируйте поведение руководителя организации в аспекте этики и этикета деловых отношений.
2. Оцените уровень этичности вашей организации.

#### **Оценка уровня этичности организации<sup>1</sup>**

№ п/п	Утверждение	Оценка
1	Не следует ожидать, что рабочие будут сообщать о своих ошибках руководству	сс-с-нс-снс
2	Бывают случаи, когда руководитель должен игнорировать требования контракта и нарушать стандарты безопасности, чтобы справиться с делом	сс-с-нс-снс
3	Не всегда возможно вести точную регистрацию расходов для отчетности, поэтому иногда необходимо давать примерные цифры	сс-с-нс-снс
4	Бывают случаи, когда нужно скрыть неблагоприятную информацию от начальства	сс-с-нс-снс

<sup>1</sup> Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений: Учебник / под ред. Кибанова А.Я. – М.: ИНФРА-М. 2007. С. 57-60.

5	Нам всегда следует поступать так, как велят наши руководители, хотя мы можем сомневаться в правильности этих действий	сс-с-нс-снс
6	Иногда необходимо заняться личными делами в рабочее время, и ничего страшного в этом нет	сс-с-нс-снс
7	Психологически иногда целесообразно задавать цели, немного превышающие норму, если это поможет стимулировать усилия работников	сс-с-нс-снс
8	Я бы раскрыл «желательную» дату отгрузки заказов, чтобы получить этот заказ	сс-с-нс-снс
9	Можно пользоваться служебной линией связи для личных телефонных разговоров, когда ею не пользуется компания	сс-с-нс-снс
10	Руководство должно быть ориентировано на конечную цель, поэтому цель обычно оправдывает средства, которые мы применили	сс-с-нс-снс
11	Если ради получения крупного контракта потребуется устройство банкета или легкая деформация политики организации, я дам на это разрешение	сс-с-нс-снс
12	Без нарушения политики организации и существующих инструкций жить совершенно невозможно	сс-с-нс-снс
13	Отчеты по контролю товарных запасов нужно составлять так, чтобы полученным товарам фиксировалась «нехватка», а не «излишки»	сс-с-нс-снс
14	Использовать время от времени копировальную технику организации для личных или местных целей вполне приемлемо	сс-с-нс-снс
15	Унести домой то, что является собственностью компании (карандаши, бумага, ленты для пишущих машин и т. д.), — приемлемая дополнительная льгота	сс-с-нс-снс
16	Если есть возможность работать по совместительству в организации конкурента, то это частное дело работника и вполне приемлемой	сс-с-нс-снс
17	Заниматься посторонними делами или своим личным бизнесом в помещении организации и в рабочее время — допустимо, если это не вредит организации, не снижает ее доходы	сс-с-нс-снс
18	Предложить лицам, ответственным за выкуп ваших товаров, выгодную работу, сделку — допустимо	сс-с-нс-снс
19	Принять подарки, деньги от другой организации вполне допустимо	сс-с-нс-снс
20	Клевета, ложь, пренебрежительное замечание о конкурентах допустимы, если они сделаны в интересах организации	сс-с-нс-снс
21	Принцип «взаимосвязи», или «ты мне — я тебе», вполне допустим и укрепляет отношения с партнерами	сс-с-нс-снс
22	Обманывать коллег, делать ложные заявления в целях организации допустимо	сс-с-нс-снс
23	Если нужно, то можно использовать мощь организации для запугивания или угроз по отношению к конкурентам, чтобы добиться своих целей	сс-с-нс-снс
24	Предъявить организации счет за несъеденные обеды, неизрасходованный бензин, неиспользованные авиабилеты допустимо и является маленькой добавкой к личному доходу	сс-с-нс-снс
25	Угрозы по отношению к наемным работникам в целях решения задач организации допустимы	сс-с-нс-снс
26	Использование грубости и насилия по отношению к подчиненным в случае крайней необходимости допустимо	сс-с-нс-снс
27	Ношение оружия на территории организации с согласия администрации допустимо	сс-с-нс-снс

28	Сексуальные домогательства на территории организации не являются слишком грубым нарушением этических отношений	сс-с-нс-снс
29	Запугивания подчиненных в интересах повышения уровня дисциплины допустимо	сс-с-нс-снс
30	Работать и не нарушать национальное законодательство невозможно	сс-с-нс-снс
31	Дискриминация по признакам цвета кожи, религии, возраста, национальности, инвалидности, стажа работы может быть допустима с различными оговорками	сс-с-нс-снс

сс — совершенно согласен; с — согласен; нс — не согласен; снс — совершенно не согласен.

**Ключ:** сс — 3 балла, с — 2 балла, нс — 1 балл, снс — 0 баллов.

Если вы набрали в сумме:

10—20 — высокий этический уровень;

21—30 — приемлемый этический уровень;

31—48 — средний этический уровень;

49—61 — требуется моральное совершенствование;

62—79 — происходит быстрое соскальзывание в пропасть;

свыше 80 — охраняйте ценности от самого себя.

### **Практическое задание 3.**

1. Используя приведенный тест «Что нам говорят мимика и жесты?», определите, насколько вам понятен язык мимики и жестов. Для выполнения теста выберите один из вариантов ответов на перечисленные вопросы и зафиксируйте соответствующие баллы.

#### **Что нам говорят мимика и жесты?<sup>2</sup>**

1. Вы считаете, что мимика и жесты:

- а) выражают душевное состояние человека в данный момент;
- б) дополняют его речь;
- в) выдают его с головой (а — 2; б — 4; в — 3).

2. Являются ли мимика и жесты женщин более выразительными, чем у мужчин:

- а) да;
- б) нет;
- в) не знаю (а — 1; б — 3; в — 0).

3. Как вы здороваетесь с близкими людьми:

- а) радостно кричите «привет!»;
- б) обмениваетесь рукопожатиями;
- в) слегка обнимаете друг друга;
- г) приветствуете сдержанным движением руки;
- д) целуете друг друга в щеку (а — 4; б — 4; в — 3; г — 2; д — 4).

4. Какие жесты и движения в мире означают одно и то же:

- а) качание ногами;
- б) кивание головой;
- в) наморщивание носа;
- г) наморщивание лба;
- д) подмигивание;

<sup>2</sup> Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений: Учебник / под ред. Кибанова А.Я. – М.: ИНФРА-М. 2007. С. 193-195.

- е) улыбка (а — 0; б — 0; в — 1; г — 1; д — 0; е — 1).
5. Какая часть тела выразительнее всего:
- а) ступни;
  - б) ноги;
  - в) руки;
  - г) кисти рук;
  - д) плечи (а — 1; б — 2; в — 3; г — 4).
6. Какая часть вашего лица наиболее выразительна (дать два варианта ответа):
- а) лоб;
  - б) брови;
  - в) глаза;
  - г) нос;
  - д) губы;
  - е) углы рта (а — 2; б — 1; в — 3; г — 2; д — 0; е — 0).
7. При виде своего отражения, на что вы обращаете внимание, прежде всего:
- а) как сидит одежда;
  - б) в каком состоянии прическа;
  - в) каковы поза или походка;
  - г) какова осанка;
  - д) ни на что (а — 1; б — 3; в — 3; г — 3; д — 2).
8. Что вы думаете, если партнер часто прикрывает лицо рукой:
- а) ему есть, что скрывать;
  - б) у него некрасивые зубы;
  - в) он чего-то стыдится (а — 3; б — 1; в — 1).
9. У партнера вы, прежде всего, обращаете внимание на:
- а) глаза;
  - б) рот;
  - в) руки;
  - г) позу (а — 3; б — 2; в — 2; г — 1),
10. Если собеседник отводит глаза, по-вашему, это признак:
- а) нечестности;
  - б) неуверенности в себе;
  - в) собранности (а — 3; б — 2; в — 1).
11. Можно ли по внешнему виду узнать типичного преступника:
- а) да;
  - б) нет;
  - в) не знаю (а — 0; б — 3; в — 1).
12. Почему мужчины первыми заговаривают с женщинами:
- а) так принято;
  - б) они улавливают неосознанное желание женщин;
  - в) они более смелы и не боятся получить «от ворот поворот» (а — 1; б — 4; в — 2).
13. Чему больше верить при несоответствии жестов и слов:
- а) словам;

- б) жестам;  
в) ничему (а — 0; б — 4; в — 3).
14. Почему поп-звезды посылают публике сигналы:  
а) фиглярничают;  
б) «заводят»;  
в) выражают свое настроение (а — 4; б — 2; в — 0).
15. Смотря в одиночестве фильм ужасов, вы:  
а) спокойны;  
б) реагируете каждой клеткой своего тела;  
в) закрываете глаза в самых страшных местах (а — 4; б — 0; в — 1).
16. Можно ли контролировать свою мимику:  
а) да;  
б) нет;  
в) кое-что (а — 0; б — 2; в — 1).
17. При интенсивном флирте вы изъясняетесь преимущественно:  
а) глазами;  
б) руками;  
в) словами (а — 3; б — 3; в — 1).
18. Считаете ли вы, что большинство жестов:  
а) подсмотрены и заучены;  
б) передаются по наследству;  
в) заложены природой (а — 2; б — 4; в — 0).
19. Признаком чего является борода:  
а) мужественности;  
б) сокрытия недостатков;  
в) лени (а — 3; б — 2; в — 1).
20. Отличаются ли друг от друга правая и левая части лица:  
а) да;  
б) нет;  
в) только у пожилых (а — 4; б — 0; в — 2).

**Ключ:**

- более 55 баллов — отличная интуиция и способность понимать других без слов, но нужно опасаться поспешных выводов;
- 34—55 баллов — неплохая способность интерпретации мимики и жестов, но иногда слишком буквальная, что затрудняет общение;
- менее 34 баллов — язык мимики и жестов — «китайская грамота»; нужно тренировать наблюдательность.

**Практическое задание 4.**

Познакомьтесь с таблицей «Манипуляции, используемые в переговорном процессе». Выявите основные способы противодействия манипуляциям в процессе делового общения. Приведите примеры из практики делового общения.

### Манипуляции, используемые в переговорном процессе<sup>3</sup>

Способ поведения	Ожидаемая реакция	Способ противодействия
<b>Манипуляции, основанные на «правилах приличия» и «справедливости»</b>		
Патетическая просьба «войти в положение»	Вызвать благосклонность и великодушие	Не брать на себя обязательств
Создание видимости того, что позиция оппонента слишком сложна и непо-	Принудить партнера раскрыть больше информации, чем ему нужно	Спросить собеседника, что именно непонятно и вызывает сомнения
Изображение из себя «делового» партнера, представление обсуждаемых проблем как несуществен-	Желание произвести впечатление умудренного опытом человека, которому не пристало усложнять	Твердо указать на то, что есть много препятствий для решения проблемы
Поза «благоразумности» и «серьезности»; заявления, основанные на «очевидных и конструктивных идеях-	Страх показаться глупым, несерьезным и неконструктивным	Заявить, что некоторые очень важные аспекты еще не были приняты во внимание
<b>Манипуляции, направленные на унижение оппонента</b>		
Указание на возможную критику действий оппонента со стороны его клиентов или общественности	Пробуждение чувства опасности и неуверенности	Выразить возмущение тем, что вторая сторона опускается до таких методов
Постоянно демонстрируемое упрямство, самоуверенность	Заставить оппонента быть просителем, показав ему, что его методы неуспешны	Относиться ко второй стороне скептически, прибавить самоуверенности
Постоянное подчеркивание того, что аргументы оппонента не выдерживают никакой критики	Пробудить чувство бессилия, сформировать установку, что и другие аргументы будут несостоятельны	Вежливо сказать, что вторая сторона вас не совсем правильно поняла
Риторические вопросы относительно поведения или аргументации оппонента	Породить тенденцию оппонента отвечать в ожиданом ключе либо вообще не отвечать вследствие чувства бессилия	Не отвечать на вопросы, ненавязчиво заметить, что вторая сторона формулирует проблему не совсем корректно
Быть «милым и подлым», т. е. быть дружественным и вместе с тем постоянно возмущаться	Породить неуверенность, дезориентировать и напугать оппонента	Ровно относиться как к дружелюбной, так и к возмущению со стороны оппонента
Показывать, что зависимость оппонента намного больше, чем это есть на самом деле	Завоевать авторитет и заставить оппонента усомниться в себе настолько, чтобы он не был способен сохранить позицию	Продолжать задавать критические вопросы, реагировать демонстративно хладнокровно

#### **Вопросы для обсуждения.**

1. Культура речи в деловом общении.
2. Этика использования средств выразительности деловой речи.
3. Этикет и имидж делового человека.
4. Визитная карточка.

<sup>3</sup> Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений: Учебник / под ред. Кибанова А.Я. – М.: ИНФРА-М. 2007. С. 220-222.

5. Этикет приветствий и представлений.
6. Внешний облик делового человека.
7. Особенности внешнего облика деловой женщины.
8. Стиль одежды деловых людей.
9. Поведение в общественных местах.
10. Этикет деловых приемов.
11. Основы «офисной» дипломатии.
12. Деловой ленч.
13. Искусство комплимента.
14. Правила вручения подарков.
15. Особенности делового общения с иностранными партнерами
16. Правила ведения телефонных переговоров (стационарные телефоны, мобильные телефоны)
17. Подготовка и проведение презентаций.
18. Этикет деловых совещаний, бесед (подготовка и проведение)
19. Критика
20. Манипулятивные приемы ведения переговоров и способы противодействия им
21. Общность и различия в понятиях деловой этики и делового этикета
22. Американская этика бизнеса
23. Европейская этика бизнеса
24. Азиатская этика деловых отношений
25. организация публичного выступления
26. Письменное общение и деловая переписка
27. Сетевой этикет (e-mail)
28. Специфика этикета на отдыхе
29. Этикет делового туризма и отдыха
30. Деловые презентации
31. Особенности национального этикета
32. Женщина - руководитель

***Дополнительные вопросы:***

1. Каковы основные правила убеждения?
2. Манипуляции в супружестве.
3. Манипуляции в школе.
4. Манипулятивные отношения между родителями и детьми.
5. Как сделать комплемент неотразимым?
6. Как «читать» собеседника?
7. Первое впечатление: значение и ошибки.
8. Управление конфликтными ситуациями: конфликтогены, каталог конфликтов.
9. Конфликты в учреждениях, организациях
10. Интервью: искусство спрашивать и отвечать.
11. Электронная связь в деловых коммуникациях
12. «Тонкости» переговорного процесса.
13. Некоторые тонкости взаимоотношений с зарубежными партнерами.
14. Как вести себя в зарубежной поездке.
15. Где взять недостающее время.

**9. Критерии выставления оценок по результатам изучения дисциплины**

Освоение обучающимся каждой учебной дисциплины в семестре, независимо от её общей трудоёмкости, оценивается по 100-балльной шкале, которая затем при промежуточном контроле в форме экзамена и дифференцированного зачета переводится в

традиционную 4-балльную оценку («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»), а при контроле в форме зачёта – в 2-балльную («зачтено» или «незачтено»). Данная 100-балльная шкала при необходимости соотносится с Европейской системой перевода и накопления кредитов (ECTS).

*Соотношение 2-, 4- и 100-балльной шкал оценивания освоения  
обучающимися учебной дисциплины со шкалой ECTS*

Оценка по 4-балльной шкале	Зачёт	Сумма баллов по дисциплине	Оценка ECTS	Градации
5 (отлично)	Зачтено	90 – 100	A	Отлично
4 (хорошо)		85 – 89	B	Очень хорошо
3 (удовлетворительно)		75 – 84	C	Хорошо
		70 – 74	D	Удовлетворительно
		65 – 69		
2 (неудовлетворительно)	Не зачтено	Ниже 60	E	Посредственно
			F	Неудовлетворительно

*Критерии оценок ECTS*

5	A	« <b>Отлично</b> » – теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, без пробелов, необходимые практические умения работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному
4	B	« <b>Очень хорошо</b> » – теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, без пробелов, необходимые практические умения работы с освоенным материалом в основном сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения большинства из них оценено числом баллов, близким к максимальному, однако есть несколько незначительных ошибок
	C	« <b>Хорошо</b> » – теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, без пробелов, некоторые практические умения работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками
3	D	« <b>Удовлетворительно</b> » – теоретическое содержание дисциплины освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические умения работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки
	E	« <b>Посредственно</b> » – теоретическое содержание дисциплины освоено частично, некоторые практические умения работы не сформированы, многие предусмотренные программой обучения учебные задания не выполнены, либо качество выполнения некоторых из них оценено числом баллов, близким к минимальному
2	F	« <b>Неудовлетворительно</b> » – теоретическое содержание дисциплины не освоено, необходимые практические умения работы не сформированы, все



	выполненные учебные задания содержат грубые ошибки, дополнительная самостоятельная работа над материалом дисциплины не приведет к какому-либо значимому повышению качества выполнения учебных заданий
--	---

Оценивание результатов обучения по дисциплине осуществляется в форме текущего и промежуточного контроля. Текущий контроль в семестре проводится с целью обеспечения своевременной обратной связи, с целью активизации самостоятельной работы обучающихся. Объектом промежуточного контроля являются конкретизированные результаты обучения (учебные достижения) по дисциплине.

*Структура итоговой оценки обучающихся  
Критерии и показатели оценивания результатов обучения*

№	Критерии оценивания	Показатели (оценка в баллах)
1	Работа на аудиторных занятиях	20
2	Посещаемость	5
3	Самостоятельная работа	15
4	<b>Текущая аттестация</b>	<b>20</b>
	<b>Итого</b>	<b>60</b>
5	<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>40</b>
	<b>Всего</b>	<b>100</b>

*Критерии и показатели оценивания результатов обучения  
в рамках аудиторных занятий*

№	Критерии оценивания	Показатели (оценка в баллах)
1	Подготовка и выступление с докладом	до 5 баллов
2	Активное участие в обсуждении доклада	до 5 баллов
3	Выполнение практического задания (анализ практических ситуаций, составление документов, сравнительных таблиц)	до 5 баллов
4	Другое	до 5 баллов
	<b>Всего</b>	<b>20</b>

*Критерии и показатели оценивания результатов обучения в рамках посещаемости обучающихся аудиторных занятий*

Критерии оценивания	Показатели (оценка в баллах)
100% посещение аудиторных занятий	5
100% посещение аудиторных занятий. Небольшое количество пропусков по уважительной причине	4
До 30% пропущенных занятий	3
До 50% пропущенных занятий	2
До 70% пропущенных занятий	1
70% и более пропущенных занятий	0

*Критерии и показатели оценивания результатов обучения  
в рамках самостоятельной работы обучающихся*

Критерии оценивания	Показатель (оценка в баллах)
Раскрыты основные положения вопроса или задания через	15–12

систему аргументов, подкреплённых фактами, примерами, обоснованы предлагаемые в самостоятельной работе решения, присутствуют полные с детальными пояснениями выкладки, оригинальные предложения, обладающие элементами практической значимости, самостоятельная работа качественно и чётко оформлена	
В работе присутствуют отдельные неточности и замечания не принципиального характера	11–9
В работе имеются серьёзные ошибки и пробелы в знаниях	8–5
Задание не выполнено или выполнено с грубыми ошибками	0

*Критерии и показатели оценивания результатов обучения  
в рамках текущей аттестации*

Критерии оценивания	Показатели (оценка в баллах)
Задание полностью выполнено, правильно применены теоретические положения дисциплины. Отмечается чёткость и структурированность изложения, оригинальность мышления	20–17
Задание полностью выполнено, при подготовке применены теоретические положения дисциплины, потребовавшие уточнения или незначительного исправления	16–13
Задание выполнено, но теоретическая составляющая нуждается в доработке. На вопросы по заданию были даны нечёткие или частично ошибочные ответы	12–5
Задание не выполнено или при ответе сделаны грубые ошибки, демонстрирующие отсутствие теоретической базы знаний обучающегося	0

*Критерии и показатели оценивания результатов обучения  
в рамках промежуточного контроля*

Промежуточный контроль в форме *зачета* имеет целью проверку и оценку знаний обучающихся по теории и применению полученных знаний и умений.

*Критерии и показатели оценки результатов зачёта в устной форме*

Критерии оценивания	Показатели (оценка в баллах)
продемонстрировано достаточное знание материала, знание основных теоретических понятий, умение ориентироваться в нормативно-правовой базе; достаточно последовательно, грамотно и логически стройно изложен материал; продемонстрировано умение делать достаточно обоснованные выводы по излагаемому материалу; с некоторыми неточностями выполнено практическое задание	40–15
продемонстрировано незнание значительной части программного материала, невладение понятийным аппаратом дисциплины, неумение строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; сделано много существенных ошибок при изложении учебного материала; выявлено неумение делать выводы по излагаемому материалу, выполнить практическое задание	14–0

