

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«РЯЗАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ С.А. ЕСЕНИНА»

Утверждаю  
Декан факультета  
социологии и управления



О.В. Василенкова  
«30» августа 2019 г.

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

### **ЭТИКА ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ**

Уровень основной профессиональной образовательной программы:  
бакалавриат

Направление подготовки: 38.03.04 Государственное и муниципальное  
управление

Направленность (профиль) подготовки: Государственная и муниципальная  
служба

Форма обучения: заочная

Сроки освоения ОПОП: 4 года 6 мес. (нормативный)

Факультет социологии и управления

Кафедра управления персоналом

Рязань, 2019

## **ВВОДНАЯ ЧАСТЬ**

### **1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

Целями освоения дисциплины «Этика деловых отношений» является формирование у общепрофессиональных и профессиональных компетенций, содействие развитию у бакалавра общей и психологической культуры делового общения, освоения методов убеждения, приобретения навыков поведения в конфликтных ситуациях, ведения дискуссии, собрания, деловых переговоров; знакомство с этикой и этикетом делового общения.

### **2. МЕСТО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВУЗА**

**2.1. Учебная дисциплина «Этика деловых отношений» относится к дисциплинам по выбору вариативной части Блока 1.**

**2.2. Для изучения данной учебной дисциплины необходимы следующие предшествующие дисциплины:**

- Философия
- Социология
- Культура речи и деловое общение
- Введение в управление персоналом

**2.3. Знания, умения и владение материалом, формируемым данной учебной дисциплиной, могут пригодиться при прохождении производственной практики и подготовке к государственной итоговой аттестации.**

## 2.4. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся общепрофессиональных (ОПК) и профессиональных (ПК) компетенций:

№ п/п	Номер/индекс компетенции	Содержание компетенции (или ее части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			Знать	Уметь	Владеть
1.	ОПК-4	способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	Основные принципы и правила делового общения Законы аргументации и виды убеждающих воздействий на собеседника Основы деловой риторики и алгоритм подготовки и проведения публичного выступления	Аргументированно и ясно строить устную и письменную речь Отстаивать свою точку зрения, не разрушая деловых взаимоотношений Учитывать вербальные и невербальные средства общения в деловой коммуникации	Основными этическими правилами, нормами и принципами делового общения Средствами выразительности деловой речи Приемами, повышающими эффективность делового общения
2.	ПК-10	способность взаимодействовать в ходе служебной деятельности соответствии с требованиями к поведению	Основы процесса коммуникации в ходе служебной деятельности Способы разрешения конфликтных интересов с позиции социальной ответственности Основные этические требования к служебному поведению	Находить оптимальные способы разрешения различных ситуаций в процессе деловых отношений Реализовывать этические нормы служебного взаимодействия и поведения	Навыками взаимодействия в ходе служебной деятельности в соответствии с этическими требованиями к служебному поведению

## 2.5. Карта компетенций дисциплины

КАРТА КОМПЕТЕНЦИЙ ДИСЦИПЛИНЫ					
Этика деловых отношений					
Цель изучения дисциплины – формирование у общепрофессиональных и профессиональных компетенций, содействие развитию у бакалавра общей и психологической культуры делового общения, освоения методов убеждения, приобретения навыков поведения в конфликтных ситуациях, ведения дискуссии, собрания, деловых переговоров; знакомство с этикой и этикетом делового общения					
В процессе освоения данной дисциплины студент формирует и демонстрирует следующие					
КОМПЕТЕНЦИИ		Перечень компонентов	Технологии формирования	Формы оценочного средства	Уровни освоения компетенции
ИНДЕКС	ФОРМУЛИРОВКА				
<b>Общекультурные компетенции</b>					
<b>Общепрофессиональные компетенции</b>					
ОПК-4	способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	<p><b><u>Знать:</u></b>                      Основные принципы и правила делового общения                      Законы аргументации и виды убеждающих воздействий на собеседника                      Основы деловой риторики и алгоритм подготовки и проведения публичного выступления</p> <p><b><u>Уметь:</u></b>                      Аргументированно и ясно строить устную и письменную речь                      Отстаивать свою точку зрения, не разрушая деловых взаимоотношений                      Учитывать вербальные и невербальные средства общения в деловой коммуникации</p> <p><b><u>Владеть:</u></b>                      Основными этическими правилами, нормами и принципами делового общения</p>	Лекции Практические занятия Самостоятельная работа	Зачет	<p><b>ПОРОГОВЫЙ</b>                      Знать приемы делового общения, коммуникативные барьеры, основы ораторского мастерства и механизмы восприятия собеседников в процессе общения</p> <p><b>ПОВЫШЕННЫЙ</b>                      Способен применять основные принципы и нормы делового общения с учетом индивидуальных особенностей собеседников, владеть искусством слушания и приемами</p>

		Средствами выразительности деловой речи Приемами, повышающими эффективность делового общения			убеждающего воздействия на партнеров по общению
ПК-10	способность к взаимодействиям в ходе служебной деятельности в соответствии с этическими требованиями к служебному поведению	<b><u>Знать:</u></b> Основы процесса коммуникации в ходе служебной деятельности Способы разрешения конфликтных интересов с позиции социальной ответственности Основные этические требования к служебному поведению <b><u>Уметь:</u></b> Находить оптимальные способы разрешения различных ситуаций в процессе деловых отношений Реализовывать этические нормы служебного взаимодействия и поведения <b><u>Владеть:</u></b> Навыками взаимодействия в ходе служебной деятельности в соответствии с этическими требованиями к служебному поведению	Лекции Практические занятия Самостоятельная работа	Зачет	<b>ПОРОГОВЫЙ</b> Знает особенности профессионального взаимодействия и этические нормы поведения в ходе осуществления служебной деятельности  <b>ПОВЫШЕННЫЙ</b> Способен осуществлять профессиональную деятельность в соответствии с этическими требованиями к служебному поведению

## ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ

### 1. ОБЪЕМ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Вид учебной работы	Всего часов	4з	
		часов	
<b>1. Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) всего:</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	
В том числе:			
Лекции (Л)	6	6	
Практические занятия (ПЗ), семинары (С)	8	8	
Лабораторные работы (ЛР)			
<b>2. Самостоятельная работа студента (всего)</b>	<b>90</b>	<b>90</b>	
В том числе			
<i>СРС в семестре</i>			
Курсовой проект (работа)	КП		
	КР		
Другие виды СРС:			
- изучение литературы	90	90	
<i>СРС в период сессии</i>			
Вид промежуточной аттестации	зачет (З)	4	4
	экзамен (Э)		
<b>ИТОГО: общая трудоемкость</b>			
	часов	<b>108</b>	<b>108</b>
	зач. ед.	<b>3</b>	<b>3</b>

### 2. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 2.1. Содержание разделов учебной дисциплины

№ семестра	№ раздела	Наименование раздела учебной дисциплины	Содержание раздела в дидактических единицах
4з	1	Этика деловых отношений как область научного знания	<p>Природа и сущность этики деловых отношений.</p> <p>Этика и культура управления в концепциях древних мыслителей.</p> <p>Взаимосвязь этики деловых отношений с другими дисциплинами.</p> <p>Основные принципы этики деловых отношений.</p> <p>Нравственные основы деловых отношений. Виды нравственной ответственности в деловых отношениях.</p> <p>Закономерности формальных и неформальных</p>

			отношений. Психологические и этические проблемы деловых отношений.
43	2	Общение как инструмент этики деловых отношений	<p>Общение как социально-психологическая категория. Структура общения. Виды и функции делового общения. Психологические основы деловых отношений.</p> <p>Роль восприятия в процессе делового общения. Интерактивная сторона общения. Коммуникативная культура в деловом общении. Барьеры общения.</p> <p>Управление деловым общением (заражение, внушение, подражание, убеждение, мода, принуждение).</p> <p>Вербальное общение. Основы деловой риторики. Культура дискуссии. Особенности речевого поведения.</p> <p>Невербальное общение. Основы невербального общения. Кинесические особенности невербального общения. Визуальный контакт. Проксемические особенности невербального общения. Паралингвистика и экстралингвистика в речевой коммуникации. Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении.</p> <p>Дистанционное общение. Этические нормы телефонного разговора.</p> <p>Манипуляции в общении. Правила нейтрализации манипуляций. Приемы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений.</p>
43	3	Правила и этикет деловых отношений	<p>Подготовка публичного выступления.</p> <p>Страх публичного выступления и пути его преодоления. Использование ораторского мастерства в публичной речи.</p> <p>Механизмы и практические приемы завоевания внимания аудитории.</p> <p>Правила подготовки и проведения деловой беседы, собеседования, служебных совещаний, переговоров с деловыми партнерами.</p> <p>Правила конструктивной критики.</p> <p>Этикет и имидж делового человека.</p> <p>Этикет приветствий и представлений. Особенности делового общения с деловыми партнерами.</p>

## 2.2. Разделы учебной дисциплины, виды учебной деятельности и формы контроля

№ семестра	№ раздела	Наименование раздела учебной дисциплины	Виды учебной деятельности, включая самостоятельную работу студентов (в часах)					
			Л	ЛР	ПЗ/С	СРС	всего	
43	1	<b>Этика деловых отношений как область научного знания</b>	<b>2</b>		<b>2</b>	<b>30</b>	<b>34</b>	
		Природа и сущность этики деловых отношений	2		2	10	14	
		Принципы этики деловых отношений				10	10	
		Нравственные основы деловых отношений				10	10	
	2	<b>Общение как инструмент этики деловых отношений</b>	<b>2</b>		<b>2</b>	<b>30</b>	<b>34</b>	
		Общение как социально-психологическая категория	2		2	10	14	
		Вербальные и невербальные средства общения				10	10	
		Манипуляции в деловом общении				10	10	
	3	<b>Правила и этикет деловых отношений</b>	<b>2</b>		<b>4</b>	<b>30</b>	<b>36</b>	
		Подготовка публичного выступления	2		2	10	14	
		Правила подготовки и проведения переговоров с деловыми партнерами			2	10	12	
		Этикет и имидж делового человека				10	10	
			<b>Разделы 1-3</b>	<b>6</b>		<b>8</b>	<b>90</b>	<b>104</b>
		<b>Контроль (зачет)</b>					<b>4</b>	
		<b>ИТОГО</b>					<b>108</b>	

**2.3. Лабораторный практикум не предусмотрен учебным планом**

**2.4. Курсовые работы не предусмотрены учебным планом**



### 3. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТА

#### 3.1. Виды СРС

№ семестра	№ раздела	Наименование раздела учебной дисциплины	Виды СРС	Всего часов
4з	1	Этика деловых отношений как область научного знания	- изучение литературы	30
4з	2	Общение как инструмент этики деловых отношений	- изучение литературы	30
4з	3	Правила и этикет деловых отношений	- изучение литературы	30
<b>ИТОГО в семестре</b>				<b>90</b>

**3.2. График работы студента** (заполняется только для очной формы обучения)

#### **3.3. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

Самостоятельная работа, наряду с аудиторными занятиями, является неотъемлемой частью изучения дисциплины «Этика деловых отношений».

Приступая к изучению дисциплины, студенты должны ознакомиться с учебной программой, учебной, научной и методической литературой, имеющейся в библиотеке, получить в библиотеке рекомендованные учебники и учебно-методические пособия, завести тетради для конспектирования лекций и практических работ.

В ходе самостоятельной работы изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, научными статьями и материалами исследований в данной области. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования учебной программы.

При подготовке к зачету повторять пройденный материал в строгом соответствии с учебной программой, примерным перечнем учебных вопросов, выносящихся на зачет и содержащихся в данной программе. Использовать конспект лекций и литературу, рекомендованную преподавателем.

Самостоятельная работа может осуществляться индивидуально или группами студентов в зависимости от цели, объема, конкретной тематики самостоятельной работы, уровня сложности, уровня умений студентов.

Контроль результатов внеаудиторной самостоятельной работы студентов может осуществляться в пределах времени, отведенного на обязательные учебные занятия по дисциплине и внеаудиторную самостоятельную работу студентов по дисциплине, может проходить в письменной, устной или смешанной форме.

Для оптимизации организации и повышения качества обучения студентам рекомендуется руководствоваться следующими методическими рекомендациями, размещёнными на официальном сайте:

1. Мартишина Н.В. Электронный образовательный ресурс «Самостоятельная работа студентов»: свидетельство о регистрации ресурса № 20418 / Мартишина Н.В., Еремкина О.В.; Ряз. гос. ун-т им. С.А. Есенина. – Дата регистрации 21.10.2014. – Объем 196 Мб (200704 Кб).

2. Мишакова Н. А., Истомина Т. И., Енькова М. О. Организация самостоятельной работы студентов. Методические рекомендации для преподавателей и студентов. - Редакционно-издательский центр РГУ имени С. А. Есенина, Рязань, 2014 г., - 40 с.

#### **4. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (см. Фонд оценочных средств)**

### **5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

#### **5.1.Основная литература**

№ п/п	Автор(ы), наименование, место издания и издательство, год	Используется при изучении разделов	Семестр	Количество экземпляров	
				В библиотеке	На кафедре
1.	Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений: учебник и практикум для академического бакалавриата / Н. Ю. Родыгина. — Москва: Издательство Юрайт, 2018. — 430 с. —Режим доступа: <a href="https://www.biblio-online.ru/bcode/425905">https://www.biblio-online.ru/bcode/425905</a> (дата обращения: 22.08.2019)	1-3	<b>4з</b>	ЭБС	
2.	Чернышова, Л. И. Этика, культура и этикет делового общения: учебное пособие для академического бакалавриата / Л. И. Чернышова. — Москва: Издательство Юрайт, 2018. — 161 с. – Режим доступа: <a href="https://www.biblio-online.ru/bcode/433774">https://www.biblio-online.ru/bcode/433774</a> (дата обращения: 22.08.2019)	1-3	<b>4з</b>	ЭБС	

## 5.2. Дополнительная литература

№ п/п	Автор(ы), наименование, место издания и издательство, год	Используется при изучении разделов	Семестр	Количество экземпляров	
				В библиотеке	На кафедре
1.	<i>Спивак, В. А.</i> Деловая этика: учебник и практикум для академического бакалавриата / В. А. Спивак. — Москва: Издательство Юрайт, 2018. — 523 с. — Режим доступа: <a href="https://www.biblio-online.ru/bcode/433061">https://www.biblio-online.ru/bcode/433061</a> (дата обращения: 22.08.2019)	1-3	4з	ЭБС	
2.	<i>Алексина, Т. А.</i> Деловая этика: учебник для бакалавриата и специалитета / Т. А. Алексина. — Москва: Издательство Юрайт, 2018. — 384 с. — Режим доступа: <a href="https://www.biblio-online.ru/bcode/432853">https://www.biblio-online.ru/bcode/432853</a> (дата обращения: 22.08.2019)	1-3	4з	ЭБС	

## 5.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

1. Polpred.com Обзор СМИ [Электронный ресурс]: сайт. – Доступ после регистрации из любой точки, имеющей доступ к Интернету. – Режим доступа: <http://polpred.com> (дата обращения: 20.08.2019).
2. КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: официальный сайт. – Режим доступа: <http://www.consultan.ru>, свободный (дата обращения: 20.08.2019).
3. Научная библиотека РГУ имени С. А. Есенина [Электронный ресурс]: сайт. – Режим доступа: <http://library.rsu.edu.ru>, свободный (дата обращения: 20.08.2019).
4. Университетская библиотека ONLINE [Электронный ресурс]: электронная библиотека. – Доступ к полным текстам по паролю. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/> (дата обращения: 20.08.2019).
5. Электронный каталог НБ РГУ имени С. А. Есенина [Электронный ресурс]: база данных содержит сведения о всех видах литературы, поступающих в фонд НБ РГУ имени С.А. Есенина. – Рязань, [1990 - ]. – Режим доступа: <http://library.rsu.edu.ru/marc>, свободный (дата обращения: 20.08.2019).
6. Юрайт [Электронный ресурс]: электронная библиотека. – Доступ к полным текстам по паролю. – Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru> (дата обращения: 20.08.2019).

## 5.4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины

1. eLIBRARY.RU [Электронный ресурс]: научная электронная библиотека. – Режим доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>, свободный (дата обращения:

20.08.2019).

2. А.Я. Психология [Электронный ресурс]: описания психологических тестов, тестирование онлайн, тренинги, упражнения, статьи, советы психологов. – Режим доступа: <http://azps.ru/articles/org/indexdo.html> (дата обращения: 20.08.2019)

3. «Менеджмент [Электронный ресурс]: Деловое общение. Правила ведения бесед и совещаний» – Режим доступа: <http://www.bibliotekar.ru/biznes-29/36.htm> (дата обращения: 20.08.2019)

## **6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

6.1. Требования к аудиториям (помещениям, местам) для проведения занятий: стандартно оборудованные лекционные аудитории для проведения интерактивных лекций – видеопроектор, экран настенный, ноутбук с дисководом, колонки.

6.2. Требования к оборудованию рабочих мест преподавателя и обучающихся: видеопроектор, ноутбук с установленными программами MS Office, Word, Excel, PowerPoint переносной экран, колонки.

6.3. Требования к специализированному оборудованию: отсутствуют.

## **7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ** (Заполняется только для ФГОС ВПО)

## **8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

<b>Вид учебных занятий</b>	<b>Организация деятельности студента</b>
<b>Лекция</b>	Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; пометать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии.
<b>Практические занятия</b>	Проработка рабочей программы дисциплины, уделяя особое внимание целям и задачам, структуре и содержанию дисциплины. Конспектирование источников. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы, работа с текстом.
<b>Подготовка к зачету</b>	При подготовке к зачету необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу и др.

## **9. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ**

1. Консультирование посредством электронной почты.
2. Использование слайд-презентаций при проведении практических занятий.

## **10. ТРЕБОВАНИЯ К ПРОГРАММНОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА**

<b>Набор ПО для кафедральных ноутбуков</b>	
<b>Название ПО</b>	<b>№ лицензии</b>
Антивирус Kaspersky Endpoint Security	договор №02-ЗК-2019 от 15.04.2019г
Офисное приложение LibreOffice	свободно распространяемое ПО
Архиватор 7-zip	свободно распространяемое ПО
Браузер изображений FastStoneImageViewer	свободно распространяемое ПО
PDF ридер FoxitReader	свободно распространяемое ПО
Медиа проигрыватель VLC media player	свободно распространяемое ПО
Запись дисков ImageBurn	свободно распространяемое ПО
DJVU браузер DjVu Browser Plug-in	свободно распространяемое ПО

## Приложение 1

### Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

#### *Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине для промежуточного контроля успеваемости*

№ п/п	Контролируемые разделы дисциплины (результаты по разделам)	Код контролируемой компетенции (или её части)	Наименование оценочного средства
1.	<b>Этика деловых отношений как область научного знания</b>	ОПК-4, ПК-10	Зачет
2.	<b>Общение как инструмент этики деловых отношений</b>		
3.	<b>Правила и этикет деловых отношений</b>		

### ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Индекс компетенции	Содержание компетенции	Элементы компетенции	Индекс элемента
<b>ОПК-4</b>	способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	<b>Знать</b>	
		Основные принципы и правила делового общения	ОПК4 З1
		Законы аргументации и виды убеждающих воздействий на собеседника	ОПК4 З2
		Основы деловой риторики и алгоритм подготовки и проведения публичного выступления	ОПК4 З3
		<b>Уметь</b>	
		Аргументированно и ясно строить устную и письменную речь	ОПК4 У1
		Отстаивать свою точку зрения, не разрушая деловых взаимоотношений	ОПК4 У2
		Учитывать вербальные и невербальные средства общения в деловой коммуникации	ОПК4 У3

			<b>Владеть</b>	
			Основными этическими правилами, нормами и принципами делового общения	ОПК4 В1
			Средствами выразительности деловой речи	ОПК4 В2
			Приемами, повышающими эффективность делового общения	ОПК4 В3
<b>ПК-10</b>	способность взаимодействия в ходе служебной деятельности соответствии этическими требованиями служебному поведению	к в в с к	<b>Знать</b>	
			Основы процесса коммуникации в ходе служебной деятельности	ПК10 З1
			Способы разрешения конфликтных интересов с позиции социальной ответственности	ПК10 З2
			Основные этические требования к служебному поведению	ПК10 З3
			<b>Уметь</b>	
			Находить оптимальные способы разрешения различных ситуаций в процессе деловых отношений	ПК10 У1
			Реализовывать этические нормы служебного взаимодействия и поведения	ПК10 У2
			<b>Владеть</b>	
			Навыками взаимодействия в ходе служебной деятельности в соответствии с этическими требованиями к служебному поведению	ПК10 В1

## КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ (ЗАЧЕТ)

№	Содержание оценочного средства	Индекс оцениваемой компетенции и ее элементов
1	Сущность этики деловых отношений	ОПК4 З1 ПК10 З3
2	Основные нормы и принципы этики деловых отношений	ОПК4 З1 ОПК4 З2 ОПК4 У1 ОПК4 В1 ПК10 З3 ПК10 У2 ПК10 В1
3	Этика Сократа	ОПК4 З1
4	Основные категории этики	ОПК4 З1 ОПК4 В1
5	Структура общения	ОПК4 З1
6	Коммуникативная сторона общения	ОПК4 З1 ОПК4 З2 ОПК4 У1 ОПК4 У2 ПК10 З1
7	Рекомендации по овладению умением слушать	ОПК4 З1 ОПК4 У3 ПК10 З1 ПК10 У2 ПК10 В1
8	Концепция успешного общения Д. Карнеги	ОПК4 З1 ОПК4 У1

9	Роль восприятия в процессе делового общения	ОПК4 31 ОПК4 32 ОПК4 У3
10	Механизмы восприятия: идентификация, эмпатия, аттракция, рефлексия	ОПК4 31 ОПК4 У3 ПК10 В1
11	Типичные искажения представлений о другом человеке	ОПК4 31 ПК10 В1
12	Сущность невербального общения	ОПК4 31 ОПК4 У3
13	Манипуляции в общении и способы их нейтрализации	ОПК4 31 ОПК4 В1 ПК10 31 ПК10 33 ПК10 У2
14	Этические нормы телефонного разговора	ОПК4 31 ОПК4 33 ОПК4 У1 ОПК4 В2 ПК10 33 ПК10 У1 ПК10 В1
15	Сущность и значение риторики в деловом общении	ОПК4 31 ОПК4 32 ОПК4 33 ОПК4 В2
16	Этапы подготовки и проведения публичного выступления	ОПК4 31 ОПК4 33
17	Страх публичного выступления и пути его преодоления	ОПК4 31
18	Подготовка и проведение деловой беседы	ОПК4 31 ОПК4 32 ОПК4 33 ОПК4 У1 ОПК4 У3 ПК10 31
19	Правила проведения переговоров с деловыми партнерами	ОПК4 31 ОПК4 32 ОПК4 33 ОПК4 У1 ОПК4 У2 ОПК4 В1 ОПК4 В2 ПК10 31 ПК10 У1 ПК10 У2 ПК10 В1
20	Рекомендации по повышению эффективности беседы	ОПК4 31 ОПК4 32 ОПК4 33 ОПК4 У1 ОПК4 В2 ОПК4 В3 ПК10 31 ПК10 У1 ПК10 У2
21	Внешний облик делового человека	ОПК4 31 ОПК4 У3 ОПК4 В3 ПК10 31
22	Виды эффективного слушания	ОПК4 31 ОПК4 У3 ОПК4 В3 ПК10 31
23	Основные приемы рефлексивного слушания	ОПК4 31 ОПК4 У3 ПК10 31
24	Приемы повышения эффективности общения	ОПК4 31 ОПК4 32 ОПК4 В3
25	Этические аспекты критики	ОПК4 31 ОПК4 У2 ПК10 31 ПК10 32 ПК10 У1
26	Основные виды критики	ОПК4 31 ОПК4 У2 ПК10 32
27	Принципы реагирования на критику	ОПК4 31 ОПК4 У2 ПК10 31 ПК10 32 ПК10 33 ПК10 У1 ПК10 У2 ПК10 В1
28	Рекомендации по формированию позитивного отношения к людям	ОПК4 31 ОПК4 У2 ПК10 В1



## **ПОКАЗАТЕЛИ И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ (Шкалы оценивания)**

Результаты выполнения обучающимся заданий на зачете оцениваются по шкале «зачтено» - «не зачтено». В основе оценивания лежат критерии порогового и повышенного уровня характеристик компетенций или их составляющих частей, формируемых на учебных занятиях по дисциплине **«Этика деловых отношений»**.

**«зачтено»** – оценка соответствует повышенному уровню и выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.

**«зачтено»** - оценка соответствует повышенному уровню и выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос или выполнении заданий, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

**«зачтено»** - оценка соответствует пороговому уровню и выставляется обучающемуся, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, демонстрирует недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.

**«не зачтено»** - оценка выставляется обучающемуся, который не достигает порогового уровня, демонстрирует непонимание проблемы, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы.