

УТВЕРЖДЕНА:
решением Учёного совета СамГУПС
протокол № 15 от 25.02.2016г.
в составе основной профессиональной
образовательной программы

АКТУАЛИЗИРОВАНА:
решением Учёного совета СамГУПС
протокол Учёного совета СамГУПС №27 от 22.02.2017г.
решением Учёного совета СамГУПС
протокол Учёного совета СамГУПС №39 от 05.03.2018г.
решением Учёного совета СамГУПС
протокол Учёного совета СамГУПС №50 от 27.03.2019г.
решением Учёного совета СамГУПС
протокол Учёного совета СамГУПС №59 от 25.02.2020г.

Деловая этика

рабочая программа дисциплины

Направление подготовки:	38.03.01 «Экономика»
Направленность (профиль):	«Финансы и кредит»
Квалификация:	бакалавр
Форма обучения:	очная
Объем дисциплины:	2 ЗЕТ

1. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1.1. Цели освоения дисциплины (модуля)

Целью дисциплины является формирование общекультурной компетенции (ОК-5) и профессиональной компетенции (ПК-7), согласно ФГОС ВО, в части представленных ниже знаний, умений и навыков.

Задачами дисциплины является изучение понятийного аппарата дисциплины, основных теоретических положений и методов, развитие навыков применения теоретических знаний для решения практических задач.

1.2 Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля)

ОК-5: способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

Знать:

Уровень 1 (базовый)	основные этапы становления культурологии; особенности межкультурной коммуникации;
Уровень 2 (повышенный)	основные характеристики мировых религиозных культур; основные теоретические концепции культурологи;
Уровень 3 (продвинутый)	особенности межкультурной коммуникации. Специфику мировых религиозных культур в сравнении друг с другом; глобальные проблемы современности с точки зрения культурологии

Уметь:

Уровень 1 (базовый)	узнавать историческую принадлежность культурных феноменов; осуществлять региональную типологию культуры; находить общий язык с представителями различных конфессиональных, этнических и пр. культур
Уровень 2 (повышенный)	узнавать характерные варианты культурной динамики; работать в коллективе, находя общий язык с представителями различных конфессиональных, этнических и пр. культур
Уровень 3 (продвинутый)	анализировать варианты культурной динамики; осуществлять типологию культуры (региональную, историческую, по хозяйственным, языковым и пр. признакам); умеет работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и пр. различия

Владеть:

Уровень 1 (базовый)	базовыми культурологическими знаниями в виде реферата и доклада. Полученными знаниями в общении с представителями различных культур
Уровень 2 (повышенный)	приемами и методами устного и письменного изложения базовых культурологических знаний; полученными знаниями в общении с представителями различных культур
Уровень 3 (продвинутый)	способностью работать в коллективе; навыками использования полученных знаний в общении с представителями различных культур; навыками поиска, отбора и анализа информации для аргументированного выражения собственного мнения

ПК-7: способностью, используя отечественные и зарубежные источники информации, собрать необходимые данные проанализировать их и подготовить информационный обзор и/или аналитический отчет

Знать:

Уровень 1 (базовый)	Основные отечественные и зарубежные источники информации, используемые при осуществлении аналитической деятельности
Уровень 2 (продвинутый)	основные понятия, категории и инструменты для анализа отечественных и зарубежных источников информации и подготовки аналитического отчета
Уровень 3 (высокий)	современные отечественные и зарубежные источники информации для формирования базы необходимых данных для анализа и подготовки информационного обзора

Уметь:

Уровень 1 (базовый)	осуществлять аналитическую работу, используя отечественные и зарубежные источники информации
Уровень 2 (продвинутый)	выявлять проблемы экономического характера при анализе конкретных ситуаций на основе отечественных и зарубежных источников информации
Уровень 3 (высокий)	используя отечественные и зарубежные источники информации, анализировать во взаимосвязи экономические явления и процессы, на основе собранных данных подготовить информационный обзор

Владеть:

Уровень 1 (базовый)	отечественной и зарубежной информацией, регулирующей вопросы организации аналитической деятельности
Уровень 2 (продвинутый)	приёмами сбора и обработки отечественных и зарубежных источников информации, позволяющих оценить полноту и достоверность полученных данных
Уровень 3 (высокий)	способностью, используя отечественные и зарубежные источники информации, собрать необходимые данные, проанализировать их и подготовить информационный отчет

1.3. Результаты обучения по дисциплине (модулю)		
В результате освоения дисциплины обучающийся должен:		
Знать:		
<ul style="list-style-type: none"> - основные теоретические положения, ценности, идеи, категории, принципы, рассматриваемые в дисциплине «Этика деловых отношений»; - особенности общения как инструмента этики деловых отношений; - основные правила и этикет деловых отношений; - современные отечественные и зарубежные источники информации для формирования базы необходимых данных для анализа и подготовки информационного обзора 		
Уметь:		
<ul style="list-style-type: none"> - применять в практике делового общения знание о моральные ценности, принципах, понятий и законах орального регулирования; - принимать решения, направленные на развитие моральных ценностей, чувств и этических идей в деловых отношениях; - применять законы этической теории в конкретных практических ситуациях деловых отношений; - используя отечественные и зарубежные источники информации, анализировать во взаимосвязи экономические явления и процессы, на основе собранных данных подготовить информационный обзор 		
Владеть:		
<ul style="list-style-type: none"> - навыками применения морально-нравственных принципов и ценностей в деловых отношениях; - методами анализа этической ситуации на составляющие так, чтобы ясно выступали все моральные ценности, идеи и принципы; навыком синтезировать, то есть, комбинировать элементы, чтобы получить целое, обладающее новизной; - способностью оценивать значение моральных ценностей и принципов в решении проблем деловых отношениях; нормами и принципами этикета деловых отношений. - способностью, используя отечественные и зарубежные источники информации, собрать необходимые данные, проанализировать их и подготовить информационный отчет 		
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ		
Код дисциплины	Наименование дисциплины	Коды формируемых компетенций
2.1 Осваиваемая дисциплина		
Б1.В.ДВ.03.01	Деловая этика	ОК-5, ПК-7
2.2 Предшествующие дисциплины		
Б1.В.ДВ.01.03	Этика и эстетика	ОК-5; ПК-9
Б1.В.ДВ.02.01	Христианская антропология и социология	ОК-1, ОК-5, ПК-9
Б1.В.ДВ.02.02	Культурно-религиозное наследие России	ОК-1, ОК-5, ПК-9
Б1.В.ДВ.02.03	Наука и религия	ОК-1, ОК-5, ПК-9
Б1.В.ДВ.02.04	История Русской Православной Церкви	ОК-1, ОК-5, ПК-9
2.3.Осваиваемые параллельно дисциплины		
Б1.В.ДВ.03.02	Культурология	ОК-5; ПК-7
Б1.Б.08	Социология	ОК-4, ОК-5
Б1.В.02	Культура речи и деловое общение	ОК-4; ПК-7
2.4 Последующие дисциплины		
Б1.Б.12	Макроэкономика	ОК-3; ПК-7
Б1.Б.22	Мировая экономика и международные отношения	ПК-6; ПК-7
Б1.В.03	Психология и педагогика	ОК-4; ОК-7; ПК-7
Б1.В.ДВ.09.02	Финансовый анализ	ПК-5; ПК-7
Б1.В.ДВ.12.03	Маркетинговый анализ	ОПК-1; ПК-7
Б1.В.ДВ.13.01	Внешнеэкономическая деятельность	ПК-6; ПК-7
Б1.В.ДВ.14.03	Международная система бухгалтерского учета	ПК-6; ПК-7
Б1.В.ДВ.16.03	Анализ хозяйственной деятельности предприятий ж.д. транспорта	ПК-5; ПК-7
Б1.В.ДВ.08.02	Организация доступной среды на транспорте	ОК-5; ПК-11
Б2.В.01(У)	Учебная практика, практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности	ОК-5; ОК-6; ОК-7; ОК-9; ОПК-1; ПК-7
Б2.В.02(П)	Производственная практика, практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности	ОК-3; ОК-4; ОК-5; ОК-6; ОК-7; ОК-9; ОПК-1; ОПК-2; ПК-1; ПК-7; ПК-9

Б2.В.03(П)	Производственная практика, научно-исследовательская работа	ОК-3; ОК-4; ОК-5; ОК-6; ОК-7; ОК-9; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ПК-2; ПК-4; ПК-5; ПК-6; ПК-7; ПК-8
Б2.В.04(П)	Производственная практика, технологическая практика	ОК-3; ОК-4; ОК-5; ОК-6; ОК-7; ОК-9; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-7
Б2.В.05(Пд)	Производственная практика, преддипломная практика	ОК-3; ОК-4; ОК-5; ОК-6; ОК-7; ОК-9; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ОПК-4; ПК-1; ПК-2; ПК-5; ПК-7; ПК-8; ПК-9

3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ

3.1 Объем дисциплины (модуля)	2 ЗЕТ
--------------------------------------	--------------

3.2 Распределение академических часов по семестрам (для офо)/курсам(для зфо) и видам учебных занятий

Вид занятий	№ семестра (для офо) / курса (для зфо)																				Итого			
	1		2		3		4		5		6		7		8		9		10					
	УП	Р	УП	РПД	УП	РПД	УП	РПД	УП	РПД	УП	РП	УП	РПД	УП	РПД	УП	РП	УП	РПД	УП	РПД		
Контактная работа:			36,25	36,25																			36,2	36,25
<i>Лекции</i>			18	18																			18	18
<i>Лабораторные</i>																								
<i>Практические</i>			18	18																			18	18
<i>Контакт. часы на аттестацию</i>			0,25	0,25																			0,25	0,25
<i>Контакт. часы на аттест. в период экзам. сессии</i>																								
Контроль																								
Сам. работа			35,75	35,75																			35,7	35,75
ИТОГО			72	72																			72	72

3.3. Формы контроля и виды самостоятельной работы обучающегося

Форма контроля	Семестр (офо)/ курс(зфо)	Нормы времени на самостоятельную работу обучающегося	
		Вид работы	Нормы времени, час
Экзамен	-	Подготовка к лекциям	0,5 часа на 1 час аудиторных занятий
		Подготовка к практическим/ лабораторным занятиям	1 час на 1 час аудиторных занятий
Зачет	2	Подготовка к зачету	9 часов (офо)
Курсовой проект	-	Выполнение курсового проекта	72 часа
Курсовая работа	-	Выполнение курсовой работы	36 часов
Контрольная работа	-	Выполнение контрольной работы	9 часов
РГР	-	Выполнение РГР	18 часов
Реферат/эссе	-	Выполнение реферата/эссе	9 часов

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ

Код занятия	Наименование разделов и тем	Вид занятия	Семестр / курс	К-во ак. часов	Компетенции	Литература	Часы в интерактивной форме	
							К-во ак. часов	Форма занятия
	Раздел 1. Теоретические основы этики деловых							
1.1	Природа и сущность этики деловых отношении	Лек	2	2	ОК-5, ПК-7	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Л2.3 М1		

1.2	Сущность этики деловых отношений. Основные принципы этики деловых отношений. Закономерности межличностных отношений. Этические проблемы деловых отношений	прак	2	2	ОК-5, ПК-7	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Л2.3 М1		
1.3	Этика деятельности организации	Лек	2	2	ОК-5, ПК-7	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Л2.3 М1		
1.4	Этика и социальная ответственность организаций. Этические нормы в деятельности организаций. Повышение этического уровня организации.	прак	2	2	ОК-5, ПК-7	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Л2.3 М1		
1.5	Этика деятельности руководителя	Лек	2	2	ОК-5, ПК-7	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Л2.3 М1		
1.6	Этические нормы организации и этика руководителя. Управление этическими нормами межличностных отношений в коллективе. Нормы этического поведения руководителя. Этика взаимоотношений с «трудным» руководителем. Этика решения спорных вопросов, конфликтных ситуаций	прак	2	2	ОК-5, ПК-7	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Л2.3 М1		
	Раздел 2. Общение как инструмент этики деловых отношений				ОК-5, ПК-7			
2.1	Деловое общение и управление им	Лек	2	2	ОК-5, ПК-7	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Л2.3 М1		
2.2	Общение как социально-психологическая категория. Коммуникативная культура в деловом общении. Виды делового общения. Управление деловым общением.	прак	2	2	ОК-5, ПК-7	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Л2.3 М1		
2.3	Вербальное общение	Лек	2	2	ОК-5, ПК-7	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Л2.3 М1	2	дискуссия
2.4	Основы деловой риторики Культура речи в деловом общении Этика использования средств выразительности деловой речи Культура дискуссии Особенности речевого поведения.	прак	2	2	ОК-5, ПК-7	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Л2.3 М1	2	дискуссия
2.5	Невербальное общение	Лек	2	2	ОК-5, ПК-7	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Л2.3 М1		
2.6	Основы невербального общения Кинетические особенности невербального общения Визуальный контакт Проксемические особенности невербального общения.	прак	2	2	ОК-5, ПК-7	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Л2.3 М1		
2.7	Дистанционное общение	Лек	2	2	ОК-5, ПК-7	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Л2.3 М1		

2.8	Этические нормы телефонного разговора. Культура делового письма	прак	2	2	ОК-5, ПК-7	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Л2.3 М1		
2.9	Манипуляции в общении	Лек	2	2	ОК-5, ПК-7	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Л2.3 М1	2	дискуссия
2.10	Характеристика манипуляций в общении Правила нейтрализации манипуляций Приемы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений	прак	2	2	ОК-5, ПК-7	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Л2.3 М1	2	дискуссия
	Раздел 3. Правила и этикет				ОК-5, ПК-7			
3.1	Правила деловых отношений	Лек	2	2	ОК-5, ПК-7	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Л2.3 М1		
3.2	Правила подготовки публичного выступления	прак	2	2	ОК-5, ПК-7	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Л2.3 М1		
3.3	Контактные часы на аттестацию	КА	2	0,25				
	Раздел 4. Самостоятельная работа				ОК-5, ПК-7			
4.1	Подготовка к лекционным занятиям.	Ср	2	9	ОК-5, ПК-7	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Л2.3 М1		
4.2	Подготовка к практическим занятиям.	Ср	2	18	ОК-5, ПК-7	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Л2.3 М1		
4.3	Подготовка к зачету	Ср	2	8,75	ОК-5, ПК-7	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Л2.3 М1		

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

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

ОК-5: способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.

ПК-7: способностью, используя отечественные и зарубежные источники информации, собрать необходимые данные проанализировать их и подготовить информационный обзор и/или аналитический отчет

Этапы освоения компетенций контролируются посредством текущего контроля и промежуточной аттестации.

Текущий контроль освоения компетенций на всех этапах: участие в дискуссии; выполнение тестовых заданий.

Промежуточная аттестация: зачет.

Матрица оценки результатов обучения по дисциплине

Код компетенции	Планируемые результаты обучения (показатели освоения компетенций)	Оценочные средства/формы контроля		
		Дискуссия	Тестовое задание	Зачет
ОК-5	знает	+	+	+
	умеет		+	+
	владеет		+	+
ПК-7	знает	+	+	+
	умеет		+	+
	владеет		+	+

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

Критерии формирования оценок по результатам дискуссии

«Отлично» (5 баллов) – обучающийся показал глубокие знания материала по поставленным вопросам, грамотно, логично его излагает, структурировал и детализировал информацию, информация представлена в переработанном виде.

«Хорошо» (4 балла) – обучающийся твердо знает материал, грамотно его излагает, не допускает существенных неточностей в ответ на вопросы, представляет наглядный материал, помогающий слушателям запомнить основные пункты выступления.

«Удовлетворительно» (3 балла) – обучающийся имеет знания основного материала по поставленным вопросам, но не усвоил его деталей, допускает отдельные неточности.

«Неудовлетворительно» (0 баллов) – обучающийся допускает грубые ошибки в ответе на поставленные вопросы, демонстрирует отсутствие необходимой информации в презентации.

Критерии формирования оценок по выполнению тестовых заданий

«Отлично» (5 баллов) – получают обучающиеся с правильным количеством ответов на тестовые вопросы – 100 – 90% от общего объема заданных тестовых вопросов.

«Хорошо» (4 балла) – получают обучающиеся с правильным количеством ответов на тестовые вопросы – 89 – 70% от общего объема заданных тестовых вопросов.

«Удовлетворительно» (3 балла) – получают обучающиеся с правильным количеством ответов на тестовые вопросы – 69 – 60% от общего объема заданных тестовых вопросов.

«Неудовлетворительно» (0 баллов) – получают обучающиеся с правильным количеством ответов на тестовые вопросы – 59% и менее от общего объема заданных тестовых вопросов.

Критерии формирования оценок по зачету

«зачтено» - обучающийся демонстрирует знание основных разделов программы изучаемого курса: его базовых понятий и фундаментальных проблем; приобрел необходимые умения и навыки, освоил вопросы практического применения полученных знаний, не допустил фактических ошибок при ответе, достаточно последовательно и логично излагает теоретический материал, допуская лишь незначительные нарушения последовательности изложения и некоторые неточности.

«незачтено» - выставляется в том случае, когда обучающийся демонстрирует фрагментарные знания основных разделов программы изучаемого курса: его базовых понятий и фундаментальных проблем. У экзаменуемого слабо выражена способность к самостоятельному аналитическому мышлению, имеются затруднения в изложении материала, отсутствуют необходимые умения и навыки, допущены грубые ошибки и незнание терминологии, отказ отвечать на дополнительные вопросы, знание которых необходимо для получения положительной оценки.

5.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Вопросы к зачёту

1. Приведите определение понятия «этика деловых отношений».
2. Чем объясняется повышенное внимание к этическим нормам поведения в деловой практике и в программах обучения?
3. Покажите на конкретных примерах взаимообусловленность правил этики в общем смысле и деловой этике
4. Какие этические принципы считаются универсальными для современных деловых отношений?
5. Соблюдение каких этических принципов вы считаете наиболее важным для развития деловых отношений в современных условиях?
6. Какие факторы, по вашему мнению, определяют отношение субъектов деловых отношений к этическим нормам?
7. Объясните механизм действия закономерности неопределённости отклика с помощью модели Портера-Лоулера?
8. В чём состоит сущность и практическое проявление неадекватности отображения человека человеком и неадекватности самооценки?
9. Каковы возникновения закономерности искажения смысла информации?
10. Объясните сущность понятий психологической безопасности и психологической самозащиты.
11. Каковы, по вашему мнению, причины усиления внимания к этической стороне деловых отношений в современном обществе?
12. Назовите основные этические проблемы на макроуровне деловых отношений.
13. Назовите основные этические проблемы на микроуровне деловых отношений
14. Охарактеризуйте механизм влияния этики на социальную ответственность организации.
15. Назовите преимущества и недостатки политики социальной ответственности организации.
16. В чём состоит сущность важнейших принципов социальной ответственности организации?
17. Назовите причины, приводящие к неэтичным действиям организации.
18. Какие меры необходимо принимать для повышения уровня этичности в деятельности организации?
19. Что такое этические нормы в деятельности организации?
20. Как проявляется аморальность работодателя в трудовых отношениях?
21. Какие виды морали действуют в организациях нашей страны в период становления рыночных отношений?
22. Какой вид морали предпочтителен для российских условий деятельности организаций?
23. Какие меры используются организациями для повышения этического уровня организации и сотрудников?

24. В чём состоит сложность решения этических проблем в организациях?
25. В чём состоит роль этических норм организации как регулятора отношений в коллективе?
26. Что такое авторитет руководителя?
27. Назовите отличительные черты авторитарного руководителя от руководителя-демократа.
28. Перечислите правила, которых должен придерживаться руководитель при общении с людьми?
29. Раскройте сущность экономической и социальной функций производственного коллектива.
30. Что такое морально-психологический климат коллектива?
31. Охарактеризуйте сущность методики оценки психологической атмосферы и межличностных отношений в коллективе Ф.Фидлера.
32. Назовите способы регулирования межличностных отношений в коллективе.
33. Какие требования предъявляются к руководителю с точки зрения его знаний психологии?
34. Каким инструментарием этики деловых отношений должен владеть руководитель?
35. Назовите характерные черты «трудного» руководителя и основные причины их появления?
36. Перечислите правила, позволяющие противодействовать возникновению конфликтов.
37. Какие виды коммуникативных барьеров вы знаете? Каковы причины их возникновения?
38. В чём сущность коммуникативной, интерактивной, перцептивной сторон общения?
39. Какую роль играет обратная связь в деловом общении?
40. Какие общепринятые нравственные требования к общению составляют основу коммуникативной культуры?
41. Какие личностные качества субъекта общения определяют уровень его коммуникативной культуры?
42. Развитие каких социально-психологических умений способствует повышению уровня коммуникативной культуры?
43. В каких формах осуществляется деловое общение? Назовите их особенности.
44. Сущность стиля общения. Какие факторы определяют стиль общения?
45. Какие методы используются в процессе делового общения для воздействия на партнёров?
46. Что такое управление деловым общением?
47. Назовите функции делового общения.
48. Раскройте сущность методов управления общением.
49. Охарактеризуйте виды делового общения работников в организации.
50. Раскройте сущность принципов делового общения.
51. Раскройте содержание деятельности подразделения организации, осуществляющего функции управления деловым общением.
52. Что такое деловая риторика?
53. Раскройте сущность принципов речевого воздействия, используемых в деловой риторике.
54. Охарактеризуйте коммуникативные эффекты – риторический инструментарий, применяемый в риторике.
55. Охарактеризуйте роль речи и её культуры в деловом общении.
56. Охарактеризуйте качество умения слушать как один из главных показателей культуры человека.
57. Назовите правила проведения публичного выступления и ответов на вопросы аудитории.
58. В чём состоят главные отличия устного выступления от письменного доклада?
59. Что представляет собой варьирование тональности выступления и каковы особенности выделения главных мыслей?
60. Каково значение риторических вопросов и использования форм диалога во время выступления?
61. Какими правилами следует руководствоваться при использовании различного рода примеров в выступлении?
62. В чём состоят принципы делового характера дискуссии?
63. Назовите типы вопросов, используемых в процессе дискуссии, и их назначение.
64. Почему речевое поведение играет важную роль в деловом общении?
65. Какие выводы можно сделать на основе оценки скорости речи, её громкости?
66. Какие выводы можно сделать на основе оценки особенностей произношения слов, модуляции голоса?
67. Почему невербальные коммуникации играют важную роль в деловом общении? Назовите функции невербальных коммуникаций?
68. Какие виды невербальных коммуникаций вы знаете?
69. Какие факторы определяют особенности невербального языка?
70. Раскройте сущность невербального общения.
71. Приведите классификацию невербальных средств общения.
72. Чем определяется значение визуального контакта в деловом общении?
73. Какую информацию можно получить, наблюдая за изменением степени открытости глаз?
74. Какую информацию можно получить, наблюдая за изменением направления взгляда?
75. Какую информацию можно получить, наблюдая за движением глаз?
76. Как дистанция между субъектами делового общения влияет на психологический и этический комфорт беседы?
77. Как влияет на психологический климат делового общения взаимное расположение собеседников?
78. Может ли повлиять на психологический климат беседы форма стола, за которым сидят собеседники?
79. Назовите этические нормы поведения при телефонном разговоре.
80. Раскройте основные этические нормы поведения, связанные с необходимостью эффективно принять или передать информацию в процессе телефонного разговора.
81. Что такое деловое письмо?
82. Перечислите общие требования к написанию деловых писем.
83. Какие основные группы уловок-манипуляций в общении вы знаете? Назовите особенности манипуляции как метода воздействия на партнёра.
84. С помощью каких манипулятивных приёмов можно заставить оппонента оправдываться?
85. Какие критерии (индикаторы) позволяют правильно определить наличие манипуляций в отношениях между людьми?
86. Какие общие правила нейтрализации манипуляций вы знаете?

87. Каковы особенности манипуляций, используемых в переговорном процессе, и способов их нейтрализации?
88. Какие качества определяют уровень личного обаяния? Почему аргументы обаятельного собеседника обладают большей убедительностью?
89. В чём состоит сущность приёмов «Я-утверждение», «Мы-высказывание», «Вы-подход»? В каких случаях они используются?
90. Какие конфликтогенные действия вы знаете?
91. Как следует понимать хронологический принцип группировки правил подготовки к выступлению?
92. Что может включать предварительная отработка навыков риторики?
93. Какой должна быть структура выступления?
94. Каким образом следует совершенствовать навыки поведения во время выступления?
95. Какова последовательность и взаимосвязь действий, направленных на реализацию подготовки и проведения деловой беседы?
96. В чём состоит информационная подготовка к деловой беседе?
97. Раскройте основные этапы и сущность моделирования хода деловой беседы?
98. Что должен уметь интервьюер при проведении собеседования?
99. Назовите наиболее характерные ошибки интервьюера при проведении собеседования.
100. На какие три вопроса должен получить ответ интервьюер в результате проведения собеседования?
101. Назовите виды служебных совещаний и основные требования к определению их целей.
102. Каковы этические нормы выбора времени и места совещания? Раскройте основные рекомендации по оснащению помещения для служебных совещаний.
103. Какие существуют способы обеспечения активности участников совещания?
104. Приведите правила техники ведения деловых переговоров.
105. В чём заключаются нечестные приёмы ведения переговоров?
106. Перечислите правила, помогающие убедить партнёра по переговорам.
107. В чём выражается значимость правил критики?
108. Назовите этические нормы проявления уважения к личности критикуемого.
109. Какова последовательность практического применения правил критики в процессе беседы?
110. Какое значение имеют правила восприятия критики и каковы формы их практического использования?
111. Охарактеризуйте сущность и основные черты имиджа делового человека?
112. Каковы сущность виды и виды делового этикета?
113. Какая информация может быть передана с помощью визитной карточки, используемой как письменное послание?
114. Назовите основные правила, определяющие этические нормы приветствия.
115. В чём проявляются права или обязанности «первого шага» кого-либо из сотрудников или приветствии, или представлении в наиболее
116. Какой внешний вид вы должны иметь, рассчитывая получить хорошую работу или продвижение по службе?
117. Какими рекомендациями следует руководствоваться деловой женщине при выборе костюма?
118. Какими правилами поведения следует руководствоваться в общественном транспорте в учреждениях гостинице?
119. Какие виды деловых приёмов вы знаете?
120. Какими правилами поведения следует руководствоваться участникам деловых приёмов?
121. Почему деловому человеку необходимо знать особенности национального этикета?
122. Какие факторы влияют на особенности национального этикета? В чём проявляется их влияние?
123. В чём состоит особенность скрытых комплиментов?
124. В чём проявляются особенности подарков как средства делового общения?

5.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания

Описание процедуры оценивания «Дискуссия». Дискуссия организуется в ходе проведения лекционных занятий. Для эффективного хода дискуссии обучающиеся могут быть поделены на группы, отстаивающие разные позиции по одному вопросу. Преподаватель контролирует течение дискуссии, помогает обучающимся подвести её итог, сформулировать основные выводы и оценивает вклад каждого участника дискуссии в соответствии с критериями, описанными в пункте 5.2.

Описание процедуры оценивания «Тестирование». Тестирование по дисциплине проводится с использованием ресурсов электронной образовательной среды «Moodle» (режим доступа: <http://do.samgups.ru/moodle/>). Количество тестовых заданий и время задается системой. Во время проведения тестирования, обучающиеся могут пользоваться программой дисциплины, справочной литературой, калькулятором. Результат каждого обучающегося оценивается в соответствии с универсальной шкалой, приведенной в пункте 5.2.

Описание процедуры оценивания «Зачет». При проведении зачета в форме устного ответа на вопросы билета обучающемуся предоставляется 20 минут на подготовку. Опрос обучающегося по билету не должен превышать 0,25 часа. Ответ обучающегося оценивается в соответствии с критериями, описанными в пункте 5.2.

При проведении зачета в форме тестирования в системе «Moodle» (режим доступа: <http://do.samgups.ru/moodle/>) количество тестовых заданий и время задается системой. Во время проведения зачета обучающиеся могут пользоваться программой тестовых заданий и время задается системой. Во время проведения зачета обучающиеся могут пользоваться программой дисциплины, справочной литературой, калькулятором. Результат каждого обучающегося оценивается в соответствии с универсальной шкалой, приведенной в пункте 5.2.

6. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

6.1 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

6.1.1. Основная литература

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Кол-во
Л1.1	Миславская, Н.А.	Профессиональные ценности и этика бухгалтеров и аудиторов : учебник	Москва : Дашков и К, 2017. — 170 с.	URL: https://e.lanbook.com/book/110765
Л1.2	Билан, О.А.	Деловая этика : учебное пособие	Санкт-Петербург : ПГУПС, 2016. — 167 с.	URL: https://e.lanbook.com/book/91102

6.1.2 Дополнительная литература

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Кол-во
Л2.1	Глухова, Т.Г.	Деловая этика : учебное пособие	Самара : СамГУПС, 2015. — 87 с.	URL: https://e.lanbook.com/book/130297
Л2.2	Хвостов, В.М.	Этюды по современной этике	Санкт-Петербург : Лань, 2013. — 224 с.	URL: https://e.lanbook.com/book/43903
Л2.3	Потапова, Т.Л.	Этика делового общения. Конспект лекций : учебное пособие	Санкт-Петербург : ПГУПС, 2013. — 33 с.	URL: https://e.lanbook.com/book/44054

6.2 Методические разработки

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Кол-во
М 1	сост.: Л. М. Межевич, Е. А. Филиппова	Этика деловых отношений [Электронный ресурс] : метод. указ. по вып. практ. работ для обуч. по напр. подгот. 38.03.03 Упр. персоналом очн. и заоч. форм обуч. / М-во трансп. РФ, ФАЖТ, СамГУПС, Каф. СТП ; Электрон. текстовые дан.	Самара : СамГУПС, 2015.	https://lms.samgups.ru/course/view.php?id=4070

6.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

	Наименование ресурса	Эл.адрес
Э1	Дистанционные образовательные ресурсы СамГУПС	http://do.samgups.ru/moodle/course/view.php?id=903

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Для освоения дисциплины обучающемуся необходимо: систематически посещать лекционные занятия; активно участвовать в обсуждении предложенных вопросов и выполнять практические задания; успешно пройти все формы текущего контроля; успешно пройти промежуточную аттестацию (вопросы прилагаются п.6.4).

Для подготовки к промежуточной аттестации по дисциплине необходимо использовать: материалы лекций, рекомендуемую основную и дополнительную литературу; ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"; методические материалы; информационно-образовательную среду университета.

Для теоретического и практического усвоения дисциплины большое значение имеет самостоятельная работа обучающихся, которая может осуществляться как индивидуально, так и под руководством обучающего. Данная работа предполагает самостоятельное изучение обучающимся отдельных тем (см. п.4), дополнительную подготовку к каждому лекционному и практическому занятию.

Самостоятельная работа обучающихся является важной формой образовательного процесса. Она реализуется вне рамок расписания, а также в библиотеке, дома, при выполнении учебных задач.

Цель самостоятельной работы - научить обучающегося осмысленно и самостоятельно работать сначала с учебным материалом, затем с научной информацией, заложить основы самоорганизации и самовоспитания с тем, чтобы повысить уровень освоения компетенций, а также привить умение в дальнейшем непрерывно повышать свою квалификацию.

8. ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Размещение учебных материалов в разделе «Деловая этика» системы обучения Moodle: <http://do.samgups.ru/moodle/course/view.php?id=903>

8.1 Перечень программного обеспечения

Microsoft Office

8.2 Перечень информационных справочных систем

8.2.1 Гарант

8.2.2 Консультант плюс

8.3. Современные профессиональные базы данных: База профессиональных данных «Мир психологии» <http://psychology.net.ru/>

9. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Лекционная аудитория или любая другая учебная аудитория, оборудованная учебной мебелью, на 30 и более посадочных мест в соответствии с расписанием занятий.

Учебная аудитория для проведения практических занятий или любая другая учебная аудитория, оборудованная учебной мебелью, на 30 и более посадочных мест в соответствии с расписанием занятий.

Аудитория для проведения самостоятельной работы обучающихся, имеющая неограниченный доступ к электронно-библиотечным системам (через ресурсы библиотеки СамГУПС), к электронной информационно-образовательной среде moodle и к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».