


МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО ВГУ)

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой
Управления персоналом

 (И.Б.Дуракова)

27.04.2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.Б.28 Этика деловых отношений

- 1. Шифр и наименование направления подготовки/специальности:**
38.03.03 Управление персоналом
- 2. Профиль подготовки/специализации:** Экономика и управление персоналом,
Управление персоналом организации
- 3. Квалификация (степень) выпускника:** бакалавр
- 4. Форма образования:** очная
- 5. Кафедра, отвечающая за реализацию дисциплины:** Управление персоналом
- 6. Составители программы:** Кобцева Е.Н., преподаватель
- 7. Рекомендована:** НМС экономического факультета
протокол № 4 от 16.04.2020 г.

8. Учебный год: 2021/2022

Семестр(-ы): 3

9. Цели и задачи учебной дисциплины:

Цель изучения дисциплины состоит в формировании у обучающихся системного представления об этике отношений в управлении персоналом, ее формировании в управленческой деятельности.

Задачей дисциплины является соединение теоретических основ этики делового общения с практическими навыками поведения в характерных ситуациях, предъявляющих определенные требования к межличностным отношениям.

10. Место учебной дисциплины в структуре ООП:

Дисциплина по выбору вариативной части профессионального цикла. дисциплина базовой части блока Б.1.

Бакалавр должен владеть культурой мышления, способностями к восприятию, обобщению и анализу информации, постановке цели и выбору путей ее достижения.

Бакалавр должен иметь знания по следующим дисциплинам бакалаврской программы: «Основы теории управления», «Психология», «Культура речи и деловое общение».

Дисциплины, для которых данная дисциплина является предшествующей: «Управление персоналом организации», «Мотивация и стимулирование трудовой деятельности», «Организационная культура».

1. Планируемые результаты обучения по дисциплине /модулю (знания, умения, навыки), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями выпускников):

Компетенция		Планируемые результаты обучения
Код	Название	
ОК-6	Способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	1.1. Знать: - этические нормы взаимоотношений в организации; 1.2. Уметь: - отстаивать свою точку зрения, не нарушая правил этики; 1.3. Владеть: - приемами и методами, повышающими культуру мышления; - методами восприятия, анализа информации.
ОПК-9	Способность осуществлять деловое общение (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации)	1.1. Знать: - . Особенности делового общения. 1.2. Уметь: - осуществлять публичные выступления, деловую переписку, деловые вербальные коммуникации; 1.3. Владеть: - навыками постановки целей, планирования времени и выбора приоритетов;

2. Объем дисциплины в зачетных единицах/час. 4 ЗЕТ /144 час.

Форма промежуточной аттестации зачет

3. Виды учебной работы:

Вид учебной работы		Трудоемкость (часы)		
		Всего	По семестрам	
			3 сем.	...
Аудиторные занятия		50	50	
в том числе:	лекции			
	практические	50	50	
	лабораторные	-	-	
Самостоятельная работа		94	94	
Форма промежуточной аттестации зачет – 0 час.				
Итого:		144	144	

13.1 Содержание дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела дисциплины
1. Практические занятия		
1	Понятие этики отношений в управлении персоналом	Место и роль этики отношений в управлении персоналом. Социальные функции профессиональной этики. Отличительные особенности этики деловых отношений от профессиональной этики, управленческой этики. Современные этические проблемы и моральные конфликты деловых отношений. Деловая этика и индивидуальная нравственность делового человека. Деловая этика и конфликт интересов. Этические принципы деловых отношений. Этика и социальная ответственность организаций. Формирование системы норм. Взаимодействие этических норм различного рода в процессе регулирования трудовых отношений. Проблема контроля качества деловой этики в организации. Современный деловой этикет и его составляющие. Критические сферы этического регулирования в организации. Методы повышения этического уровня организаций. Разработка этического кодекса Компании.
2	Управленческая этика и этика деятельности руководителя	Профессиональная этика руководителя. Инструментарий, которым должен владеть руководитель в различных направлениях этики делового общения. Этика взаимоотношений с «трудным» руководителем. Взаимосвязь правил взаимоотношений с «трудным» руководителем и других этических норм. Техника личной работы при взаимодействии с «трудным» руководителем. Этика решения спорных вопросов и конфликтных ситуаций. Этика взаимоотношений с коллегами по работе.
3	Офис, рабочее место и внешность делового человека.	Офис делового человека. Основные принципы выбора стиля, организации пространства рабочего помещения. Правила организации рабочего места. Система «53» в офисе. Общие требования, предъявляемые к внешнему облику делового человека. Современные требования к деловому костюму, гендерные особенности. Дресс-код и фирменный стиль в одежде. Этикет приветствий и представлений. Основные правила оформления и использования визитных карточек.
4	Структура и функции делового общения	Общение как социально-психологическая проблема. Понятие и формы «барьеров общения», пути их преодоления. Понятие и основные слагаемые коммуникативной культуры. Особенности делового общения. Прямое и косвенное общение. Вербальное и невербальное общение и их взаимосвязь. Формы делового общения, их особенности. Сущность и основные принципы и методы управления деловым общением. Вербальное общение. Виды коммуникативности. Принципы речевого воздействия. Коммуникативные эффекты. Роль культуры речи в обеспечении этичности делового общения. Этика использования средств выразительности деловой речи. Отличительные особенности устной речи по сравнению с письменной работой. Типичные ошибки, возникающие при недостаточном внимании к подготовке выступления. Применение стилистических форм повышения выразительности речи в деловом выступлении. Невербальное общение. Особенности и значение невербального канала общения. Визуальные, акустические, тактильные, кинетические, проксемические, акустические, паралингвистические и экстралингвистические средства общения. Межнациональные различия невербального общения. Дистанционное общение. Этические нормы телефонного разговора.

		Этические нормы разговора по мобильному телефону. Культура делового письма. Современные требования к оформлению и содержанию деловых бумаг - писем, записок, отчетов. Электронный этикет.
5	Правила проведения деловых бесед, переговоров, совещаний	Правила подготовки и проведения деловой беседы. Типичные ошибки, допускаемые при подготовке и проведении деловой беседы. Применение правил вербальной и невербальной обратной связи. Виды дискуссии. Особенности структуры беседы при различных видах диалога, дискуссии. Место и значение критики в процессе профессиональной деятельности. Виды служебных совещаний и основные требования к их организации и проведению. Правила проведения собеседований.

13.2. Разделы дисциплины и виды занятий:

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Виды занятий (часов)				Всего
		Лекции	Практические	Лабораторные	самостоятельная работа	
1	Понятие этики отношений в управлении персоналом		10		18	28
2	Управленческая этика и этика деятельности руководителя		10		18	28
3	Офис, рабочее место и внешность делового человека.		10		18	28
4	Структура и функции делового общения		10		18	28
5	Правила проведения деловых бесед, переговоров, совещаний		10		22	32
Итого:			50		94	144

14. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

(рекомендации обучающимся по освоению дисциплины: работа с конспектами лекций, презентационным материалом, выполнение практических заданий, тестов, заданий текущей аттестации и т.д.)

В процессе преподавания дисциплины используются такие виды учебной работы, как лекции, практические занятия, контрольные работы, деловые игры, решение кейсов и задач, а также различные виды самостоятельной работы обучающихся.

Методические указания для обучающихся при работе над конспектом лекций во время проведения лекции.

Лекция - систематическое, последовательное, чаще монологическое изложение преподавателем учебного материала, как правило, теоретического характера.

В процессе лекций обучающимся рекомендуется вести конспект, что позволит впоследствии вспомнить изученный учебный материал, дополнить содержание при самостоятельной работе с литературой, подготовиться к экзамену.

Следует также обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации, положительный опыт в ораторском искусстве. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых делать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

Любая лекция должна иметь логическое завершение, роль которого выполняет заключение. Выводы формулируются кратко и лаконично, их целесообразно записывать. В конце лекции обучающиеся имеют возможность задать вопросы преподавателю по теме лекции.

Методические указания для обучающихся при работе на практическом занятии

Практические занятия реализуются в соответствии с рабочим учебным планом при последовательном изучении тем дисциплины.

В ходе подготовки к практическим занятиям обучающемуся рекомендуется изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях: журналах, газетах и т.д. При этом следует учесть рекомендации преподавателя и требования учебной программы. Рекомендуется также дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы, рекомендованной преподавателем и предусмотренной рабочей программой. Следует подготовить тезисы для выступлений по всем учебным вопросам, выносимым на занятие.

В связи с тем, что активность обучающегося на практических занятиях является предметом контроля его продвижения в освоении курса, то подготовка к таким занятиям требует ответственного отношения.

Готовясь к докладу или реферативному сообщению, обучающийся может обращаться за методической помощью к преподавателю. Заканчивать подготовку следует составлением плана (конспекта) по изучаемому материалу (вопросу). Это позволяет составить концентрированное, сжатое представление по изучаемым вопросам. В ходе практического занятия обучающийся может выступать с заранее подготовленным докладом. Также он должен проявлять активность при обсуждении выступлений и докладов одноклассников.

Не допускается выступление по первоисточнику - необходимо иметь подготовленный письменный доклад, оцениваемый преподавателем наряду с устным выступлением. Не допускается также и распределение вопросов к занятию среди обучающихся группы, в результате которого отдельный обучающийся является не готовым к конструктивному обсуждению «не своего» вопроса. Все вопросы к семинару должны быть проработаны каждым обучающимся.

Решение задач - выполнение обучающимися набора практических задач предметной области с целью выработки навыков их решения.

Прежде чем приступить к решению задач, обучающемуся необходимо ознакомиться с соответствующими разделами программы дисциплины по учебной литературе, рекомендованной программой курса; получить от преподавателя информацию о порядке проведения занятия, критериях оценки результатов работы; получить от преподавателя конкретное задание и информацию о сроках выполнения, о требованиях к оформлению и форме представления результатов.

При выполнении задания необходимо привести развёрнутые пояснения хода решения и проанализировать полученные результаты. При необходимости обучающиеся имеют возможность задать вопросы преподавателю по трудностям, возникшим при решении задач.

Деловая игра - совместная деятельность обучаемых, направленная на нахождение путей оптимального решения поставленной задачи в соответствии с выбранной или назначенной ролью с целью выработки коммуникативных навыков, развития мышления, умения применять полученные теоретические знания на практике, быстроты оценки ситуации и принятия решения. Деловая игра позволяет вовлекать участников в моделирование процессов будущей профессиональной деятельности, развивает помимо профессиональных навыков, аналитические, рефлексивные способности, умение организовать собственную деятельность и деятельность группы. Прежде чем приступить к участию в деловой игре, обучающемуся необходимо ознакомиться с соответствующими разделами программы дисциплины по учебной литературе, рекомендованной программой курса; получить от преподавателя информацию о целях и практических задачах игры, о порядке проведения игры, критериях оценки действий участников игры;

получить от преподавателя необходимые раздаточные материалы, описание игровой ситуации и конкретную роль в игре с разъяснением функций и порядка действий по сценарию. По итогам проведения деловой игры, обучающиеся имеют возможность задать вопросы преподавателю.

Ситуационный практикум (кейс) является одной из форм интерактивного практического занятия, целью которого является приобретение обучающимся умений командной работы, навыков выработки решений в профессиональной области, развитие коммуникативных и творческих способностей в процессе выявления особенностей будущей профессиональной деятельности на основе анализа обучаемыми заданий, сформированных на основе практических ситуаций.

Прежде чем приступать к участию в ситуационном практикуме, обучающемуся необходимо заранее, в процессе самостоятельной работы ознакомиться со сценарием практикума и необходимой литературой, рекомендованной программой курса; получить от преподавателя информацию о содержании кейса, информацию о форме предоставления результатов, сроках выполнения кейса и критериях оценки действий участников.

При выполнении задания необходимо получить от преподавателя необходимые раздаточные материалы и принять участие в делении учебной группы на мини-группы и в выборах лидера мини-группы; участвовать в формировании отчета по выполнению кейса в своей мини-группе; участвовать в обсуждении отчетов мини-групп.

По итогам проведения ситуационного практикума, обучающиеся имеют возможность задать вопросы преподавателю.

15. Перечень основной и дополнительной литературы, ресурсов интернет, необходимых для освоения дисциплины (список литературы оформляется в соответствии с требованиями ГОСТ и используется общая сквозная нумерация для всех видов источников)

а) основная литература:

№ п/п	Источник
1	Дуракова И.Б. Управление персоналом : учебник / И. Б. Дуракова, Л. П. Волкова, Е. Н. Кобцева ; под ред. И. Б. Дураковой. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 570 с.
2	Шутая Н.К. Теория и практика делового общения : учебное пособие / Н.К. Шутая, О.О. Румянцева ; Российский государственный университет правосудия. – Москва : Российский государственный университет правосудия (РГУП), 2018. – 120 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=561031 . – Библиогр.: с. 113-116. – ISBN 978-5-93916-695-9. – Текст : электронный.

б) дополнительная литература:

№ п/п	Источник
3.	Александров, Д.Н. Риторика : учебное пособие / Д.Н. Александров. – 3-е изд., стер. – Москва : ФЛИНТА, 2018. – 624 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=79331 . – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-89349-205-7. –
4.	Бехар Г. Дело не в кофе=И'з N04 Авои* Ше Со1Гее. БеаСегзЫр Ргтс1р1ез 1гот а 1 а* 3*аГьискз: корпоративная культура 3*аГьискз / Г. Бехар, Д. Голдстайн ; пер. М. Суханова. - 8-е изд. - М. : Альпина Паблишер, 2016. - 185 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-9614-4777-4 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=254528
5.	Кибанов А. Я. Этика деловых отношений : учебник / А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова ; М-во образования и науки Рос- Федерации, Гос-ун-т управления; [под ред. А.Я. Кибанова].— 2-е изд., испр. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2009 .— 422, [1] с.
6.	Ленсиони П. Сердце компании. Почему организационная культура значит больше, чем стратегия или финансы. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М. : Манн, Иванов и Фербер, 2013. — 224 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/62326
7.	Мунин А.Н. Деловое общение: курс лекций / А.Н. Мунин. – 3-е изд. – Москва : ФЛИНТА, 2016. – 376 с. – (Библиотека психолога). – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=83389 . – ISBN 978-5-9765-0125-6. – Текст : электронный.
8.	Ступникова Л.Г. Основы делового этикета: краткое справочное пособие / Л.Г. Ступникова, Л.Н. Гарнавская. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2015. – 76 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=276491 . – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4475-3882-8. – DOI 10.23681/276491. – Текст : электронный.
9.	Кислицына И.Г. Психология делового общения : учебное пособие : [16+] / И.Г. Кислицына ; Поволжский государственный технологический университет. – Йошкар-Ола : Поволжский государственный технологический университет, 2017. – 112 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=477381 . – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-8158-1886-6. – Текст : электронный.

в) информационные электронно-образовательные ресурсы (официальные ресурсы интернет) :

№ п/п	Источник
10	Образовательный портал «Электронный университет ВГУ»: https://edu.vsu.ru
11	ЭБС Издательство «Лань» http://e.lanbook.com
12	Национальный союз кадровиков http://www.kadrovik.ru

16. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы

№ п/п	Источник
1	Баландина О.В. Основы деловой культуры : учебное пособие : [12+] / О.В. Баландина. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. – 143 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=596001 . – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4499-1457-6. – DOI 10.23681/596001. – Текст : электронный.

17. Информационные технологии, используемые для реализации учебной дисциплины, включая программное обеспечение и информационно-справочные системы (при необходимости)

Программа курса реализуется с применением дистанционных образовательных технологий. Для организации занятий требуется: персональный компьютер и видеопроекторное оборудование; пакет Microsoft Office; доступ к ресурсам сети Internet. Специализированное программное обеспечение при изучении дисциплины не используется.

18. Материально-техническое обеспечение дисциплины:

Кафедра Управления персоналом, обеспечивающая реализацию образовательной программы, располагает материально-технической базой и аудиторным фондом, обеспечивающей проведение лекций, семинаров и иных видов учебной и научно-исследовательской работы обучающихся, предусмотренной учебным планом и соответствующей санитарно-техническим нормам. Имеется специализированная мебель, стационарное и переносное оборудование: компьютер, проектор, экран.

19. Фонд оценочных средств:**19.1. Перечень компетенций с указанием этапов формирования и планируемых результатов обучения**

Код и содержание компетенции (или ее части)	Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенции посредством формирования знаний, умений, навыков)	Этапы формирования компетенции (разделы (темы) дисциплины или модуля и их наименование)	ФОС* (средства оценивания)

<p>ОК-6 - Способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия</p>	<p>1.1. Знать: - этические нормы взаимоотношений в организации; 1.2. Уметь: - отстаивать свою точку зрения, не нарушая правил этики; 1.3. Владеть: - приемами и методами, повышающими культуру мышления; - методами восприятия, анализа информации.</p>	<p>3. Понятие этики Отношений в управлении персоналом 4. Управленческая этика и этика деятельности руководителя 5. Офис, рабочее место и внешность делового человека.</p>	<p>Комплект тестов, реферат, творческое задание, круглый стол</p>
<p>ОПК-9 - Способность осуществлять деловое общение (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации)</p>	<p>1.1. Знать: - . Особенности делового общения. 1.2. Уметь: - осуществлять публичные выступления, деловую переписку, деловые вербальные коммуникации; 1.3. Владеть: - навыками постановки целей, планирования времени и выбора приоритетов;</p>	<p>1. Структура и функции делового общения 2. правила проведения деловых переговоров, совещаний</p>	<p>Комплект тестов, реферат, творческое задание, круглый стол</p>

Промежуточная аттестация

Комплект
КИМ

19.2 Описание критериев и шкалы оценивания компетенций (результатов обучения) при промежуточной аттестации

Для оценивания результатов обучения на экзамене используются следующие показатели:

- знание этических норм взаимоотношений в организации;
- умение отстаивать свою точку зрения, не нарушая правил этики;
- умение осуществлять публичные выступления, деловую переписку, деловые вербальные коммуникации;
- владение приемами и методами, повышающими культуру мышления;
- владение навыками постановки целей, планирования времени и выбора приоритетов;
- владение методами восприятия, анализа информации.

Для оценивания результатов обучения на зачете с оценкой 4-балльная шкала: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Критерии оценивания компетенций	Уровень сформированности компетенций	Шкала оценок
<p>Ответ оценивается на «отлично», если обучающийся продемонстрировал глубокие знания, подтвержденные полным изложением экзаменационных вопросов билета, показал взаимосвязь их теории с практикой, ответил на дополнительные вопросы и смог аргументировать ответы примерами, показал умение работать с основной и дополнительной профильной литературой, формулировать выводы, излагать собственные доказательства и аргументы.</p>	Повышенный уровень	Отлично
<p>Ответ оценивается на «хорошо», если при достаточно полном освещении основных вопросов экзаменационного билета обучающийся затруднился дать точные ответы на дополнительные.</p>	Базовый уровень	Хорошо
<p>Ответ оценивается на «удовлетворительно», если содержание основных вопросов билета излагается обучающимся поверхностно, в точных формулировках на дополнительные вопросы он затрудняется.</p>	Пороговый уровень	Удовлетворительно
<p>Ответ оценивается на «неудовлетворительно» при не владении обучающимся материалом экзаменационной дисциплины, что выражается в неумении изложить содержание основных и дополнительных вопросов</p>		Не удовлетворительно

19.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

19.3.1 Перечень вопросов к зачету:

1. Место и роль этики отношений в управлении персоналом
2. Социальные функции профессиональной этики
3. Отличительные особенности этики деловых отношений от профессиональной этики, управленческой этики
4. Современные этические проблемы и моральные конфликты деловых отношений
5. Деловая этика и индивидуальная нравственность делового человека
6. Деловая этика и конфликт интересов
7. Этические принципы деловых отношений
8. Этика и социальная ответственность организаций
9. Профессиональная этика руководителя
10. Инструментарий, которым должен владеть руководитель в различных направлениях этики делового общения
11. Этика взаимоотношений с «трудным» руководителем
12. Взаимосвязь правил взаимоотношений с «трудным» руководителем и других этических норм
13. Техника личной работы при взаимодействии с «трудным» руководителем
14. Этика решения спорных вопросов и конфликтных ситуаций
15. Офис делового человека
16. Основные принципы выбора стиля, организации пространства рабочего помещения
17. Правила организации рабочего места
18. Система «53» в офисе
19. Общие требования, предъявляемые к внешнему облику делового человека
20. Современные требования к деловому костюму, гендерные особенности
21. Общение как социально-психологическая проблема
22. Понятие и формы «барьеров общения», пути их преодоления
23. Понятие и основные слагаемые коммуникативной культуры
24. Особенности делового общения
25. Прямое и косвенное общение
26. Вербальное и невербальное общение и их взаимосвязь
27. Формы делового общения, их особенности
28. Сущность и основные принципы и методы управления деловым общением
29. Вербальное общение
30. Виды коммуникативности
31. Принципы речевого воздействия
32. Коммуникативные эффекты
33. Роль культуры речи в обеспечении этичности делового общения
34. Этика использования средств выразительности деловой речи
35. Отличительные особенности устной речи по сравнению с письменной работой

36. Типичные ошибки, возникающие при недостаточном внимании к подготовке выступления
37. Применение стилистических форм повышения выразительности речи в деловом выступлении
38. Невербальное общение
39. Особенности и значение невербального канала общения
40. Визуальные, акустические, тактильные, кинесические, проксемические, акустические, паралингвистические и экстралингвистические средства общения
41. Межнациональные различия невербального общения
42. Правила подготовки и проведения деловой беседы
43. Типичные ошибки, допускаемые при подготовке и проведении деловой беседы
44. Применение правил вербальной и невербальной обратной связи
45. Виды дискуссии
46. Особенности структуры беседы при различных видах диалога, дискуссии
47. Место и значение критики в процессе профессиональной деятельности

19.3.2 Темы рефератов

1. Деловая этика как наука
2. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности.
3. Слагаемые эффективного делового общения
4. Коммуникационно-психологические основы делового общения
5. Психология личности в деловом общении
6. Моральные проблемы бизнеса
7. Этика деловых отношений
8. Этические проблемы деловых отношений
9. Этика деятельности организации
10. Нормы этического поведения руководителя
11. Корпоративная этика и решение проблем деловых отношений.

Критерии оценки реферата

Критерии оценивания	Шкала оценок
Зачет выставляется, если обучающийся продемонстрировал глубокие знания, подтвержденные широким изложением темы реферата, показал взаимосвязь их теории с практикой, ответил на дополнительные вопросы и смог аргументировать ответы примерами, показал умение работать с основной и дополнительной профильной литературой, формулировать выводы, излагать собственные доказательства и аргументы	Зачтено
Ответ не зачитывается при не владении обучающимся темой реферата, что выражается в неумении изложить содержание основных и дополнительных вопросов.	Не зачтено

19.3.3 Тестовые задания

ЗАДАНИЕ 1. Выберите правильный вариант ответа:

В структуре публичного выступления выделяют элемент, задача которого - разъяснить тему, доказать аргументами, подвести слушателей к необходимым выводам. Рекомендуют руководствоваться следующими принципами работы: экономия времени, усилий и речевых средств; принцип развития рассуждения идет от очевидного к менее очевидному и усилению значимости аргументов к концу. О каком элементе публичного выступления идет речь?

- вступление
- **основная часть**
- заключение
- дискуссия

ЗАДАНИЕ 2. Выберите правильный вариант ответа:

Предварительная отработка навыков риторики предусматривает несколько искусственных приемов, позволяющих поддерживать оратору повседневную общую готовность к работе с аудиторией. Найдите лишний элемент.

- выступление перед воображаемой группой слушателей с предварительно заданными тематикой и составом аудитории.
- краткое изложение выбранного текста (например, пересказ журнальной статьи).
- использование аудио- или видеозаписи собственных выступлений.
- **изложение слушателям краткой истории рассматриваемого вопроса**

ЗАДАНИЕ 3. Выберите правильный вариант ответа:

Какой минимальный временной период достаточен для подготовки к публичному выступлению:

- **5-7 дней до предполагаемой даты выступления;**
- 4 часа до начала выступления;
- 2 дня до предполагаемой даты выступления;
- опытному оратору подготовка не требуется.

ЗАДАНИЕ 4. Вставьте пропущенное слово:

«.....» в деловых переговорах — это скрытое психологическое воздействие на оппонента, с целью добиться от него выгодного решения или поведения, противоречащего его интересам.
(ответ напишите строчными буквами в именительном падеже)

Ответ: манипуляция

ЗАДАНИЕ 5. Вставьте пропущенное слово:

«.....» средства общения неоднородны, среди них существуют чисто рефлекторные, плохо контролируемые способы передачи информации об эмоциональном состоянии человека: взгляд, мимика, жесты, движения, поза. По данным психологических исследований более 65% информации передается с помощью такими средствами общения.

Ответ: невербальные

Критерии оценки тестового задания

Ответы оцениваются с использованием политомической шкалы. Допускается несколько категорий ответа на задание, каждая из которых оценивается по-разному: за полностью верный ответ назначается 2 балла, за частично верный – 1 балл, за неверный – 0 баллов.

Критерии оценивания	Шкала оценок
Оценка «отлично» выставляется, если обучающийся набрал более 90% от максимального балла	Отлично
Оценка «Хорошо» выставляется, если обучающийся набрал более 70% от максимального балла	Хорошо
Оценка «Удовлетворительно» выставляется, если обучающийся набрал более 50% от максимального балла	Удовлетворительно
Оценка «Неудовлетворительно» выставляется, если обучающийся набрал менее 50% от максимального балла	Неудовлетворительно

19.3.4 Творческое задание (фрагмент)

Салон «Beauty Style».

Описание ситуации: Продавец Насонова О.И. работает в салоне красоты один год. За время работы ей удалось в достаточной мере освоить ассортимент отдела, установить доброжелательные отношения с коллективом сотрудников. По характеру спокойная, уравновешенная. К работе относится ответственно, проявляет желание работать в салоне. Однако в общении с покупателями инициативы не проявляет. Реагирует на вопросы, просьбы о помощи в выборе товара, доброжелательна, но старается свести это общение к минимуму. С большей увлеченностью занимается расстановкой товара, поддержанием чистоты и порядка в торговом зале, в связи с чем потенциальные покупатели часто остаются без внимания продавца и уходят.

Задание: продумайте и составьте беседу с корректирующей обратной связью с сотрудником Насоновой О.И. на проявление инициативы в общении с покупателями

Критерии оценки творческих заданий

Критерии оценивания	Шкала оценок
Обучающийся провел глубокий анализ ситуации, смог сделать выводы по полученным результатам и дать аргументированный ответ на дополнительный вопрос	Зачтено
Обучающийся выполнил анализ с ошибками, сделал ошибочные выводы по полученным результатам и не смог дать аргументированный ответ на дополнительный вопрос	Не зачтено

19.3.5 Темы круглого стола (фрагмент)

- 1 Этика и социальная ответственность организации
- 2 основополагающие документы деловой этики.
- 3 Культура фирмы (имидж).
- 4 Эстетическая организация производственной среды
- 5 Манипуляции в общении и их характеристики.
- 6 Формы делового общения
- 7 Вербальные средства общения.
- 8 Природа и типология невербальной коммуникации.
- 9 Гендерный аспект коммуникативного поведения
- 10 Критика и комплименты в деловой коммуникации
- 11 Вопросы и ответы в деловой коммуникации

Критерии оценки работы на круглом столе

Критерии оценивания	Шкала оценок
Зачет выставляется, если обучающийся продемонстрировал глубокие знания, подтвержденные полным изложением обсуждаемого вопроса, показал взаимосвязь их теории с практикой, ответил на дополнительные вопросы и смог аргументировать ответы примерами, показал умение работать с основной и дополнительной профильной литературой, формулировать выводы, излагать собственные доказательства и аргументы	Зачтено
Ответ не зачитывается при не владении обучающимся темой обсуждения, что выражается в неумении изложить содержание основных и дополнительных вопросов .	Не зачтено

19.3.3 Темы эссе (фрагмент)

- 1 Отличия этических стандартов на рабочем месте от общепринятых
- 2 Сложность решения этических проблем на работе
- 3 Меры повышения этического уровня руководства и сотрудников организации
- 4 Общение с конфликтной личностью
- 5 Основные приемы аргументации
- 6 Конструктивная критика в деловом общении

Критерии оценки эссе

Критерии оценивания	Шкала оценок
Зачет выставляется, если обучающийся продемонстрировал широкий охват литературы при изложении темы, показал взаимосвязь теории с практикой, ответил на дополнительные вопросы и смог аргументировать ответы примерами, показал умение работать с основной и дополнительной профильной литературой, формулировать выводы, излагать собственные доказательства и аргументы	Зачтено
Ответ не зачитывается при не владении обучающимся темой эссе, что выражается в неумении изложить содержание основных и дополнительных вопросов.	Не зачтено

19.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений,

навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Оценка знаний, умений и навыков, характеризующая этапы формирования компетенций в рамках изучения дисциплины осуществляется в ходе текущей и промежуточной аттестаций.

Текущая аттестация проводится в соответствии с Положением о текущей аттестации обучающихся по программам высшего образования Воронежского государственного университета. Текущая аттестация проводится в форме теста, рефератов, творческих заданий, ответов на круглом столе. Критерии оценивания приведены выше.

Промежуточная аттестация проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования.

Контрольно-измерительные материалы промежуточной аттестации включают в себя теоретические вопросы, позволяющие оценить уровень полученных знаний. При оценивании используются критерии оценивания, приведенные выше.

Промежуточная аттестация по дисциплине с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий (далее – ЭО, ДОТ) проводится в рамках электронного курса, размещенного в ЭИОС (образовательный портал «Электронный университет ВГУ» (LMS Moodle, <https://edu.vsu.ru/>)).

Промежуточная аттестация обучающихся осуществляется в форме зачета.

Обучающиеся, проходящие промежуточную аттестацию с применением ДОТ, должны располагать техническими средствами и программным обеспечением, позволяющим обеспечить процедуры аттестации. Обучающийся самостоятельно обеспечивает выполнение необходимых технических требований для проведения промежуточной аттестации с применением дистанционных образовательных технологий.

Идентификация личности обучающегося при прохождении промежуточной аттестации обеспечивается посредством использования каждым обучающимся индивидуального логина и пароля при входе в личный кабинет, размещенный в ЭИОС образовательной организации.