

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Елабужский институт (филиал)
Факультет филологии и истории



подписано электронно-цифровой подписью

Программа дисциплины

Профессиональная этика Б1.В.ДВ.06.01

Направление подготовки: 44.03.05 - Педагогическое образование (с двумя профилями подготовки)

Профиль подготовки: История и обществознание

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2018

Автор(ы): Сабирова Л.А.

Рецензент(ы): Асратян Норайр Мартинович

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий(ая) кафедрой: Смирнов С. В.

Протокол заседания кафедры No ____ от " ____ " _____ 20__ г.

Учебно-методическая комиссия Елабужского института КФУ (Факультет филологии и истории):

Протокол заседания УМК No ____ от " ____ " _____ 20__ г.

Елабуга
2019

Содержание

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования
3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся
4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий
 - 4.1. Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)
 - 4.2. Содержание дисциплины
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)
6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)
 - 6.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы и форм контроля их освоения
 - 6.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания
 - 6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы
 - 6.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций
7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
 - 7.1. Основная литература
 - 7.2. Дополнительная литература
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)
12. Средства адаптации преподавания дисциплины к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Программу дисциплины разработал(а)(и) старший преподаватель, к.н. Сабирова Л.А. (Кафедра философии социологии, Факультет филологии и истории), slilja2006@rambler.ru

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Выпускник, освоивший дисциплину, должен обладать следующими компетенциями:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ПК - 3	Способен обеспечить формирование гражданской позиции на основе использования знаний об историческом пути и традициях народов России и мира, национальной и религиозной принадлежности во взаимодействии с другими людьми, понимать своеобразие региональной истории

Выпускник, освоивший дисциплину:

Должен демонстрировать способность и готовность:

- владению культурой научного мышления, обобщением, анализом и синтезом фактов и теоретических положений;
- использованию системы категорий и методов, необходимых для решения типовых задач в различных областях профессиональной практики;
- восприятию личности другого, эмпатии, установлению доверительного контакта и диалога, убеждению и поддержке людей;
- способен добросовестно исполнять профессиональные обязанности, соблюдать принципы этики;
- владеет культурой мышления, способен к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей её достижения
- способен логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь;
- обладает культурой поведения, готов к кооперации с коллегами, работе в коллективе;
- осознает социальную значимость своей будущей профессии, обладает достаточным уровнем профессионального правосознания;
- имеет нетерпимое отношение к коррупционному поведению, уважительно относится к праву и закону;
- стремится к саморазвитию, повышению своей квалификации и мастерства;
- способен использовать основные положения и методы социальных, гуманитарных и экономических наук при решении социальных и профессиональных задач;
- способен анализировать социально значимые проблемы и процессы;

2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования

Данная учебная дисциплина включена в раздел "Б1.В.ДВ.06.01 Дисциплины (модули)" основной профессиональной образовательной программы 44.03.05 "Педагогическое образование (с двумя профилями подготовки) (История и обществознание)" и относится к дисциплинам по выбору. Осваивается на 5 курсе в 10 семестре.

3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных(ые) единиц(ы) на 72 часа(ов).

Контактная работа - 34 часа(ов), в том числе лекции - 16 часа(ов), практические занятия - 18 часа(ов), лабораторные работы - 0 часа(ов), контроль самостоятельной работы - 0 часа(ов).

Самостоятельная работа - 38 часа(ов).

Контроль (зачёт / экзамен) - 0 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины: зачет в 10 семестре.

4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

4.1 Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)

N	Разделы дисциплины / модуля	Семестр	Виды и часы контактной работы, их трудоемкость (в часах)			Самостоятельная работа
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Профессиональная этика: история и современность	10	2	0	0	2
2.	Тема 2. Профессиональная этика как феномен делового общения педагога	10	2	0	0	2
3.	Тема 3. Нормативно-ценностные стратегии профессионально-личностного становления педагога	10	2	0	0	2
4.	Тема 4. Корпоративная этика	10	2	0	0	2
5.	Тема 5. Этика деятельности руководителя	10	2	0	0	8
6.	Тема 6. Основы конфликтологии	10	2	4	0	8
7.	Тема 7. Правила и этикет делового общения	10	2	8	0	8
8.	Тема 8. Этикет делового человека	10	2	6	0	6
	Итого		16	18	0	38

4.2 Содержание дисциплины

Тема 1. Профессиональная этика: история и современность

Происхождение профессиональной этики. Профессионализм как нравственная черта личности. Виды профессиональной этики. Необходимые профессиональные, человеческие качества. Педагогическая этика. Специфика профессиональной этики в разные исторические периоды. Предмет и задачи профессиональной этики. Происхождение и взаимосвязь понятий этика, мораль, нравственность, этикет. Профессиональная этика как научная дисциплина. Нормы профессиональной этики педагога. Педагогическая мораль как система нравственных требований, предъявляемых к педагогу. Триада преподавательской этики Аристотеля: логос (качество изложения), пафос (контакт с аудиторией), этос (отношение к окружающим). Этическая конвенциональность как социальная и психолого-педагогическая проблема Основные категории педагогической этики. Современные проблемы профессиональной этики. Особенности российской этики и проблемы школы. Гуманизация процесса воспитания: проблемы и противоречия. Нормативно-правовые документы о правах ребенка. Воспитание школьников в духе прав человека. Нравственное сознание современного учителя. Профессиональная этика о нравственном сознании учителя. Структура нравственного сознания. Эталоны и аксиомы нравственного профессионализма. Профессиональная компетентность и личность педагога.

Тема 2. Профессиональная этика как феномен делового общения педагога

Общая характеристика педагогического общения, его функции и этические принципы. Этика человеческих контактов. Эмпатия и симпатия в общении. Стиль общения педагога и его влияние на обучение, воспитание и развитие личности. Нравственная культура педагогического общения и пути ее формирования. Основные компоненты культуры педагогического общения и способы ее формирования. Этика педагога в общении с родителями школьников. Педагогический такт как компонент нравственной культуры учителя. Этика взаимоотношений педагога и школьников в сложных педагогических ситуациях. Профессионально-этические нормы и принципы разрешения конфликтов в профессиональной среде. Понятие "конфликт" и его роль в профессиональной деятельности специалиста по связям с общественностью. Профессионально-этические нормы и принципы разрешения конфликтов в профессиональной среде. Понятия "конфликтотен", "конфликтная ситуация", "инцидент". Классификация конфликтов: межличностные, внутриличностные, межгрупповые, между личностью и группой. Объективно и субъективно обусловленные конфликты. Типы поведения людей в конфликтной ситуации: практик, собеседник, мыслитель. Причины (стремление к превосходству, проявление агрессивности, проявление эгоизма, информация). Факторы возникновения конфликтов: структурные, ценностные, отношений, поведенческие. Последствия конфликтов. Способы разрешения конфликтов и стратегии поведения в конфликтных ситуациях (конкуренция, уклонение, приспособление, сотрудничество, компромисс). Стрессы и стрессовые ситуации в деятельности специалиста по связям с общественностью. Фазы развития стресса. Классификация стрессов. Причины стрессового напряжения. Способы избегания стрессовых ситуаций. Речевой этикет в профессиональной деятельности учителя. Понятие культуры речи и ее элементы. Этикетные нормы общения. Речевой этикет. Пути совершенствования речевого мастерства учителя. Формирование культуры речевого общения в классном коллективе. Этико-психологические отношения в педагогическом коллективе. Общие этические принципы и характер делового общения. Особенности общения в педагогическом коллективе: официальные и неофициальные формы общения. Конфликты в педагогическом коллективе: нравственно-этический аспект. Этика взаимоотношений руководителя образовательного учреждения с педагогическим коллективом.

Тема 3. Нормативно-ценностные стратегии профессионально-личностного становления педагога

Принципы и формы этической конвенциональности (договоры, кодексы, правила, стандарты и т.д.), утверждающие нормативную значимость согласия образовательного сообщества в решении существующих и возникающих проблем. Формирование этики педагогического профессионализма. Профессионально значимые качества личности учителя. Кодекс профессиональной этики учителя. Источники и программы формирования этики педагогического профессионализма. Имидж делового человека в контексте профессиональной этики. Понятие имидж и его роль в профессиональной деятельности педагога. Качества, формирующие имидж: качества, позволяющие нравиться людям; качества, формируемые в процессе воспитания и образования; качества, связанные с жизненным и профессиональным опытом. Понятие модели поведения. Модели поведения: этикетные и стратегические. Критерии выбора модели поведения: нравственная безупречность, соответствие закону и установленному в обществе порядку, учет конкретной ситуации, цель, самокритичная оценка, половая отнесенность личности. Телесный имидж: осанка (положение головы и шеи, плеч), походка, лицо (взгляд). Требования к внешнему виду педагога. Эстетическая элегантность. Психологическая элегантность. Понятие тактика общения. Требования к тактике общения. Механизмы психологического воздействия: привязанность, симпатия, доверие, уважение. Этические заповеди современного педагога. Актуальные вопросы этико-нравственного поведения и воспитания молодежи. Динамика этико-нравственного становления личности в условиях современного общества. Поступок как исходный момент нравственного поведения воспитанника. Коллизии и мотивы нравственного поведения личности. Нравственные ценности образования. Проблемы нравственного воспитания и образования. Традиции нравственного воспитания и его культурно - исторические типы. Современные системы образования. Этика в средней и высшей школе. Педагогическая профессиональная этика.

Тема 4. Корпоративная этика

Понятие и содержание корпоративной этики и корпоративной культуры. Этика и социальная ответственность организаций. Виды и социальная ответственность организаций. Плюсы и минусы социально ответственной политики. Этические нормы в деятельности организаций. Повышение этического уровня организации. Составные части корпоративной культуры. Экономические и социальные функции организаций: обеспечение качества и безопасности продуктов, производства, окружающей среды. Социальный контроль внутри организации и над ней со стороны общества. Понятие управления, этические аспекты управленческой деятельности. Этическое поведение внутри организации. Виды и типы внутрикорпоративных отношений. Корпоративные этические кодексы и эффективность производства. Внутрикорпоративные противоречия и проблемы. Защита интеллектуальной собственности, раскрытие корпоративной информации и сделки с использованием внутрифирменной конфиденциальности информации. Информационные технологии и этика. Внутрикорпоративная демократия и внешняя политика организаций. Организационная культура предприятия, ее типы и функции, имидж и репутация организации.

Тема 5. Этика деятельности руководителя

Этические нормы организации и этика руководителя. Управление этическими нормами межличностных отношений в коллективе. Нормы этического поведения руководителя.

Этика взаимоотношений с "трудным" руководителем. Феномен лидерства. Теории лидерства. Лидер и руководитель. Стили руководства. Нормы этического поведения руководителя. Качества руководителя как личности. Управление этическими нормами межличностных отношений в коллективе. Этика взаимоотношений с "трудным" руководителем. Этика решения спорных вопросов, конфликтных ситуаций. Виды и модели отношений и поведения между руководителем и подчиненными. Этичность методов принятия управленческих решений. Руководитель как работодатель. Аморальное поведение работодателя. Этика служебной карьеры. Карьерные стратегии и тактика. Управление и самоуправление карьерой. Карьера и личная жизнь.

Тема 6. Основы конфликтологии

Общение как социально-психологическая категория. Коммуникативная культура в деловом общении. Виды делового общения. Управление деловым общением. Понятие конфликтов, их классификация, причины, структура. Технология преодоления и прекращения конфликтов в деловом общении. Правила конструктивной критики. Манипуляции в общении

Тема 7. Правила и этикет делового общения

Основы риторики. Правила подготовки публичного выступления. Правила подготовки и проведения деловой беседы. Правила проведения собеседования. Правила подготовки и проведения служебных совещаний. Правила проведения переговоров с деловыми партнерами. Основные правила подготовки научного доклада. Правила проведения дебатов.

Тема 8. Этикет делового человека

Этикет и имидж делового человека. Внешний облик делового человека. Особенности внешнего облика деловой женщины. Этикет приветствий и представлений. Визитная карточка. Виды деловых писем: резюме, оферта, информационное письмо, благодарственное письмо, письмо-приглашение, гарантийное письмо, устав, сопроводительное письмо и т.д.

5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Самостоятельная работа обучающихся выполняется по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия. Самостоятельная работа подразделяется на самостоятельную работу на аудиторных занятиях и на внеаудиторную самостоятельную работу. Самостоятельная работа обучающихся включает как полностью самостоятельное освоение отдельных тем (разделов) дисциплины, так и проработку тем (разделов), осваиваемых во время аудиторной работы. Во время самостоятельной работы обучающиеся читают и конспектируют учебную, научную и справочную литературу, выполняют задания, направленные на закрепление знаний и отработку умений и навыков, готовятся к текущему и промежуточному контролю по дисциплине.

Организация самостоятельной работы обучающихся регламентируется нормативными документами, учебно-методической литературой и электронными образовательными ресурсами, включая:

Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утвержден приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 апреля 2017 года №301).

Письмо Министерства образования Российской Федерации №14-55-996ин/15 от 27 ноября 2002 г. "Об активизации самостоятельной работы студентов высших учебных заведений"

Положение от 24 декабря 2015 г. № 0.1.1.67-06/265/15 "О порядке проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Положение № 0.1.1.67-06/241/15 от 14 декабря 2015 г. "О формировании фонда оценочных средств для проведения текущей, промежуточной и итоговой аттестации обучающихся федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Положение № 0.1.1.56-06/54/11 от 26 октября 2011 г. "Об электронных образовательных ресурсах федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего профессионального образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Регламент № 0.1.1.67-06/66/16 от 30 марта 2016 г. "Разработки, регистрации, подготовки к использованию в учебном процессе и удаления электронных образовательных ресурсов в системе электронного обучения федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Регламент № 0.1.1.67-06/11/16 от 25 января 2016 г. "О балльно-рейтинговой системе оценки знаний обучающихся в федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Регламент № 0.1.1.67-06/91/13 от 21 июня 2013 г. "О порядке разработки и выпуска учебных изданий в федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего профессионального образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)

6.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы и форм контроля их освоения

Этап	Форма контроля	Оцениваемые компетенции	Темы (разделы) дисциплины
Семестр 10			
	Текущий контроль		
1	Дискуссия	ПК - 3	1. Профессиональная этика: история и современность 2. Профессиональная этика как феномен делового общения педагога 3. Нормативно-ценностные стратегии профессионально-личностного становления педагога 4. Корпоративная этика 5. Этика деятельности руководителя 6. Основы конфликтологии 7. Правила и этикет делового общения 8. Этикет делового человека
2	Деловая игра	ПК - 3	5. Этика деятельности руководителя 6. Основы конфликтологии
3	Творческое задание	ПК - 3	7. Правила и этикет делового общения

Этап	Форма контроля	Оцениваемые компетенции	Темы (разделы) дисциплины
4	Ситуационная задача	ПК - 3	2. Профессиональная этика как феномен делового общения педагога 3. Нормативно-ценностные стратегии профессионально-личностного становления педагога 4. Корпоративная этика 5. Этика деятельности руководителя 6. Основы конфликтологии 7. Правила и этикет делового общения 8. Этикет делового человека
5	Письменное домашнее задание	ПК - 3	4. Корпоративная этика
6	Тестирование	ПК - 3	8. Этикет делового человека
	Зачет		

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

Форма контроля	Критерии оценивания				Этап
	Отлично	Хорошо	Удовл.	Неуд.	
Семестр 10					
Текущий контроль					
Дискуссия	Высокий уровень владения материалом по теме дискуссии. Превосходное умение формулировать свою позицию, отстаивать её в споре, задавать вопросы, обсуждать дискуссионные положения. Высокий уровень этики ведения дискуссии.	Средний уровень владения материалом по теме дискуссии. Хорошее умение формулировать свою позицию, отстаивать её в споре, задавать вопросы, обсуждать дискуссионные положения. Средний уровень этики ведения дискуссии.	Низкий уровень владения материалом по теме дискуссии. Слабое умение формулировать свою позицию, отстаивать её в споре, задавать вопросы, обсуждать дискуссионные положения. Низкий уровень этики ведения дискуссии.	Недостаточный уровень владения материалом по теме дискуссии. Неумение формулировать свою позицию, отстаивать её в споре, задавать вопросы, обсуждать дискуссионные положения. Отсутствие этики ведения дискуссии.	1
Деловая игра	Отличная способность применять имеющиеся знания и умения для нахождения решения проблемных ситуаций. Превосходное владение знаниями и навыками, необходимыми для решения практических задач. Высокий уровень коммуникативных навыков, способности к работе в команде.	Хорошая способность применять имеющиеся знания и умения для нахождения решения проблемных ситуаций. Достаточное владение знаниями и навыками, необходимыми для решения практических задач. Средний уровень коммуникативных навыков, способности к работе в команде.	Удовлетворительная способность применять имеющиеся знания и умения для нахождения решения проблемных ситуаций. Слабое владение знаниями и навыками, необходимыми для решения практических задач. Низкий уровень коммуникативных навыков, способности к работе в команде.	Неспособность применять имеющиеся знания и умения для нахождения решения проблемных ситуаций. Недостаточное владение знаниями и навыками, необходимыми для решения практических задач. Недостаточный уровень коммуникативных навыков, способности к работе в команде.	2

Форма контроля	Критерии оценивания				Этап
	Отлично	Хорошо	Удовл.	Неуд.	
Творческое задание	Продemonстрирован высокий уровень знаний и умений, необходимых для выполнения задания. Работа полностью соответствует требованиям профессиональной деятельности. Отличная способность применять имеющиеся знания и умения для решения практических задач. Высокий уровень креативности, самостоятельности. Соответствие выбранных методов поставленным задачам.	Продemonстрирован средний уровень знаний и умений, необходимых для выполнения задания. Работа в основном соответствует требованиям профессиональной деятельности. Хорошая способность применять имеющиеся знания и умения для решения практических задач. Средний уровень креативности, самостоятельности. Выбранные методы в целом соответствуют поставленным задачам.	Продemonстрирован низкий уровень знаний и умений, необходимых для выполнения задания. Работа частично соответствует требованиям профессиональной деятельности. Удовлетворительная способность применять имеющиеся знания и умения для решения практических задач. Низкий уровень креативности, самостоятельности. Выбранные методы частично соответствуют поставленным задачам.	Продemonстрирован неудовлетворительный уровень знаний и умений, необходимых для выполнения задания. Работа не соответствует требованиям профессиональной деятельности. Неудовлетворительная способность применять имеющиеся знания и умения для решения практических задач. Недостаточный уровень креативности, самостоятельности. Выбранные методы не соответствуют поставленным задачам.	3
Ситуационная задача	Высокий уровень владения знаниями и навыками при нахождении решения проблемных ситуаций. Способность продемонстрировать результат, полностью удовлетворяющий целям профессиональной деятельности.	Хороший уровень владения знаниями и навыками при нахождении решения проблемных ситуаций. Способность продемонстрировать результат, в основном удовлетворяющий целям профессиональной деятельности.	Удовлетворительный уровень владения знаниями и навыками при нахождении решения проблемных ситуаций. Способность продемонстрировать результат, удовлетворяющий отдельным целям профессиональной деятельности.	Неудовлетворительный уровень владения знаниями и навыками при нахождении решения проблемных ситуаций. Отсутствие способности продемонстрировать результат, удовлетворяющий целям профессиональной деятельности.	4
Письменное домашнее задание	Правильно выполнены все задания. Продemonстрирован высокий уровень владения материалом. Проявлены превосходные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Правильно выполнена большая часть заданий. Присутствуют незначительные ошибки. Продemonстрирован хороший уровень владения материалом. Проявлены средние способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Задания выполнены более чем наполовину. Присутствуют серьезные ошибки. Продemonстрирован удовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены низкие способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Задания выполнены менее чем наполовину. Продemonстрирован неудовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены недостаточные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	5
Тестирование	86% правильных ответов и более.	От 71% до 85 % правильных ответов.	От 56% до 70% правильных ответов.	55% правильных ответов и менее.	6
	Зачтено		Не зачтено		

Форма контроля	Критерии оценивания				Этап
	Отлично	Хорошо	Удовл.	Неуд.	
Зачет	Обучающийся обнаружил знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, справился с выполнением заданий, предусмотренных программой дисциплины.		Обучающийся обнаружил значительные пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустил принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий и не способен продолжить обучение или приступить по окончании университета к профессиональной деятельности без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.		

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

Семестр 10

Текущий контроль

1. Дискуссия

Темы 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8

1. Соблюдение каких этических принципов вы считаете наиболее важным для развития деловых отношений в современных условиях?
2. Назовите основные этические принципы на макроуровне и микроуровне деловых отношений.
3. Назовите основные этические принципы деловых отношений.
4. В чем состоит сущность и практическое проявление неадекватности отображения человека и неадекватности самооценки?
- 5.1. Соблюдение каких этических принципов вы считаете наиболее важным для развития деловых отношений в современных условиях?
2. Назовите основные этические принципы на макроуровне и микроуровне деловых отношений.
3. Назовите основные этические принципы деловых отношений.
4. Объясните механизм действия закономерности неопределенности отклика с помощью модели Портера ? Лоулера.
5. В чем состоит сущность и практическое проявление неадекватности отображения человека и неадекватности самооценки?
6. Каковы причины возникновения закономерности искажения смысла информации? Каковы могут быть практические рекомендации, направленные на снижение негативных последствий действия данной закономерности?
7. Объясните сущность понятий психологической безопасности и психологической самозащиты.
8. Каковы, по вашему мнению, причины усиления внимания к этической стороне деловых отношений в современном обществе?
9. Назовите основные этические проблемы на макроуровне и на микроуровне деловых отношений. Чем они, по вашему мнению вызваны?
10. Что такое управление деловым общением?
11. Раскройте сущность методов управления общением.
12. Раскройте содержание деятельности подразделения организации, осуществляющего функции управления деловым общением.
13. Какие виды коммуникативных барьеров вы знаете? Каковы причины их возникновения?
14. Охарактеризуйте основные известные Вам модели этики делового общения. Какая из них наиболее характерна для нашей экономики? Какая, на Ваш взгляд, наиболее предпочтительна?
15. Считаете ли Вы продуктивным с точки зрения интересов развития экономики внедрение в нашем обществе этики успеха? Придерживаетесь ли Вы ее постулатов? Что для Вас предпочтительней? Успех или Удача?

2. Деловая игра

Темы 5, 6

Тема: Решение заданной конфликтной ситуации

Цели деловой игры: обучающая - отработка действий менеджера совместно с председателем профкома в процессе подготовки и принятия решения;

воспитывающая: - подготовка студентов к

текущей работе менеджером;

развивающая: приобретение и развитие навыков анализа производственных ситуаций.

Материально-техническое обучение игры:

1. Учебная аудитория, имитирующая кабинет менеджера

2. Таблички с надписью Менеджер, Председатель профкома, Зав.отделом.

1. Характеристики - Зав. отделом, Коллектива

2. Текст коллективной жалобы.

5. Задания исполнителям ролей Менеджера, Председателя профкома, Зав.отделом.

Текст характеристик зав. отделом и коллектива, а также текст коллективной жалобы должны быть размножены в количестве экземпляров для всех участников игры и для преподавателя.

ПОДГОТОВКА ПРЕПОДАВАТЕЛЯ К УРОКУ (деловой игре)

I. определение цели деловой игры, типа урока, выявление межпредметных связей.

II. Разработка сценарии.

III. Подготовка раздаточного материала.

ХОД УРОКА I.

I. ОРГАНИЗАЦИОННЫЙ МАКЕТ

1. Расстановка столов в аудитории в соответствии с требованиями игры (имитация кабинета менеджера). (До начала урока).

1. Размещение раздаточного материала на столах. (До начала урока)

1. Проверка готовности группы к занятию; проверка присутствующих студентов на уроке.

II. СООБЩЕНИЕ ТЕМЫ, ЦЕЛЕЙ И ЗАДАЧ ДЕЛОВОЙ ИГРЫ,

ПРОБУЖДЕНИЕ ИНТЕРЕСА УЧАЩИХСЯ

В начале занятия преподаватель формулирует цели деловой игры, знакомит студентов с организацией проведения занятия в форме деловой игры, определяет задачи занятия, называет исполнителей ролей должностных лиц, занятых в игре.

Преподаватель начинает свое сообщение со слов: - Сегодня мы проводим деловую игру "Решение данной ситуации". Далее подчеркивает, что целью игры является выработка у студентов навыков менеджера разбираться в конфликтных ситуациях, умение своевременно их предотвращать, принимать оптимальные решения по отношению к участникам конфликта.

Основными задачами студентов в ходе деловой игры является:

- четкое и всестороннее изучение и анализ социально-психологической ситуации, сложившейся в одном из отделов университета;
- ознакомление с информацией, представленной для исполнителей ролей менеджера, председателя профкома и других участников игры;
- имитация действий менеджера, председателя профкома, зав.отделом, продавцов в сложившейся ситуации;
- имитация действий менеджера, председателя профкома в процессе выработки и принятия решения по жалобе части коллектива;
- формулировка и обоснование менеджером принятого им решения в сложившейся ситуации;
- оценка студентами действий всех участников игры, принятого менеджером решения, предлагаемых председателем профкома.

В процессе проведения деловой игры возникает необходимость анализа производственной ситуации, выработки и принятия решения по социально-психологическим и управленческим проблемам.

III. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОВЕДЕНИЯ ИГРЫ

Все студенты изучают представленную информацию по деловой игре, анализируют ее, определяют свои конкретные задачи и действия в соответствии с исполняемой ролью;

данная деловая игра организуется в виде инсценировки. Каждый участник игры, исполняя свою роль, имитирует действия конкретного должностного лица в сложившейся производственной ситуации. При этом необходимо стремиться к имитации действий в обстановке максимально приближенной к конкретным производственным условиям; проведение бесед совещания, формулировка и принятие решения по коллективной жалобе, подготовка предполагаемых мероприятий;

ИГРОВАЯ МОДЕЛЬ

Объектом моделирования деловой игры является коллектив продовольственного отдела.

Для проведения деловой игры необходимо выбрать следующих действующих лиц:

1. Менеджер центрального магазина
2. Председатель профкома магазина
3. Заведующий продовольственным отделом
4. Продавец-лидер.

Остальные студенты делятся на продавцов, подписавших жалобу и продавцов, не подписавших жалобу.

Разбор конфликтной ситуации происходит в аудитории, оформленной под кабинет менеджера. В кабинете столы расставлены в форме буквы Т. В центре стола сидит менеджер, по правую сторону председатель профкома, по левую - зав. отделом.

ИСХОДНЫЕ ДАННЫЕ ДЕЛОВОЙ ИГРЫ

На имя менеджера поступила жалоба от продавцов продовольственного отдела следующего содержания: (жалобу читает менеджер) Убедительно просим администрацию супермаркета убрать заведомо так как мы уже не можем больше работать под его руководством. Производительность и эффективность работы во многом зависит от хорошего трудового настроения. А наш трудовой рабочий день начинается со скандалов, с разбора кляуз, пятиминутка обычно превращается в получасовой "базар". Разговор идет не о недостатках в работе, а о вопросах бытового характера, не имеющих отношения к делу. Поэтому мы часто не знаем с чего начать рабочий день.

Зав.отделом не проводит должной работы со старшими продавцами, не дает им конкретного задания на смену. Бывает, что продавец неизвестным ему товаров, с которыми он сталкивается впервые. Это снижает качество обслуживания покупателей, увеличивает время, необходимое для общения с покупателем, что влечет за собой снижение объема продажи товаров и товарооборота.

Зав.отделом плохо обеспечивает процесс реализации товаров. Иногда несколько раз ему приходится напоминать о том, что нет надлежащего инвентаря и инструментария.

В конце месяца, как правило, не проводятся итоги работы коллектива и каждого продавца в отдельности, что расхолаживает работников. В коллективе сложилось тяжелое критическое положение, неблагоприятный социально-психологический климат, который может повлиять на стабильность коллектива, вызывает текучесть кадров и, как следствие, резкое снижение экономических показателей и эффективности работы отдела.

Подпись 10 человек.

ЗАДАНИЯ И ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ УЧАСТНИКОВ ИГРЫ,

ИХ ХАРАКТЕРИСТИКИ (читает преподаватель, у студентов на столах копии заданий,

информация, характеристики)

ИНФОРМАЦИЯ И ЗАДАНИЕ ДЛЯ МЕНЕДЖЕРА

В процессе исполнения роли - менеджер не сторонник снятия заведующего отделом с должности, но коллективная жалоба - это серьезный сигнал, который нельзя обойти молчанием, слухи о жалобе уже дошли до администрации фирмы. Менеджеру надо принять решение. В своих действиях исполняющий роль менеджера должен руководствоваться знаниями психологии, менеджмента.

Задание менеджеру - выделить в содержании коллективной жалобы экономические и социально-психологические факторы способствовавшие возникновению конфликта.

ХАРАКТЕРИСТИКА ЗАВЕДУЮЩЕГО ОТДЕЛОМ

Возраст 45 лет, женат, имеет 2-х детей. Пять лет назад окончил заочное отделение экономического института.

Работает на данном предприятии 12 лет, в отделе 9 лет. Вырос от продавца до заведующего отделом.

Неоднократно награждался ценными подарками, премиями. Завотделом работает третий год. За это время состав руководимого им коллектива сменился на одну треть. Из четырех старших продавцов двое имеют значительный возраст. В целом коллектив трудится неравномерно. Особенно это стало заметно за последний год. Есть случаи прогулов, нарушения производственной дисциплины. На заседания профкома дважды разбирались конфликты между продавцами. Вопрос о работе коллектива рассматривался на собрании коллектива супермаркета в присутствии представителя администрации фирмы. Этот представитель предложил менеджеру, председателю профкома и зав.отделом принять меры для нормализации положения в отделе.

Зав.отделом в общении с людьми мягок, приветлив, избегает ссор, споров. Болезненно переживает все неурядицы. Больше просит, убеждает, чем требует и приказывает.

Добросовестен, честен. Высоко развито чувство ответственности Полгода назад подал заявление с просьбой освободить его от должности завотделом.

Старшие продавцы свои обязанности выполняют, но каждый из них стремится ограничиться интересами только своей смены. В объединении и сплоченности всего коллектива в целом они не участвуют. Фактически завотделом оказался без помощников в коллективе.

ХАРАКТЕРИСТИКА КОЛЛЕКТИВА

В отделе работает 25 человек. Работники довольно молодые: старшему 32 года. Зарботки у большинства относительно высокие, несмотря на экономическую ситуацию в стране.

В коллективе нет особого стремления к рационализации и совершенствований торгово-технологических процессов, применения современных методов обслуживания покупателей, улучшения организации труда. Все относится к работе без инициативы, появились случаи недостач денежных и товарно-материальных ценностей.

В отделе есть свой неформальный лидер - один из самых опытных продавцов, которому завотделом доверяет полностью. Принимает вместе с ним важнейшие решения.

Неформальный лидер до последнего года пользовался доверием всего коллектива, но затем между ним и коллективом стали возникать конфликты. С этого момента коллектив меняет свое отношение и к завотделом.

ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ИСПОЛНЕНИЙ

РОЛИ ПРЕДСЕДАТЕЛЯ ПРОФКОМА

Завотделом - ваш личный друг, вы очень хорошо к нему относитесь, цените в нем специалиста и обаятельного человека, коллективиста в лучшем смысле этого слова. Именно вы были инициатором выдвижения его завотделом. Нынешнее положение в коллективе вас очень огорчает, и вы находитесь на распутье, с одной стороны, не можете не признать факты развала работы на участке, с другой - вам искренне жаль этого человека, которому никто не помог стать хорошим руководителем.

Кроме этого вы понимаете, что смещение завотделом сейчас может отрицательно отразиться на коллективе: его знают, привыкли хотя и пользуются его мягкостью и неумением быть строгим. В то же время интересы товарного отдела требуют решительных мер.

ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ИСПОЛНИТЕЛЯ ЗАВОТДЕЛОМ

Вам кажется, что недоразумения возникли из-за того, что как-то умышленно создает почву для конфликтов и столкновений, но вы знаете, кто мутит воду. Кроме того, вам трудно быть начальником - вы просто не умеете командовать и предпочитаете быть в равном положении с людьми. Вы не обрадовались, когда вас назначили заведомо, неоднократно просили освободить от этих обязанностей и наконец, написали об этом заявление, но менеджер отказал. Теперь положение ещё более усугубилось, и вы твердо намерены требовать освобождения от должности.

ОБСУЖДЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ И ПРИНЯТИЕ РЕШЕНИЯ

В процессе обсуждения информации выступает вначале сам заведомо, председатель профкома, менеджер. Менеджер обращается к продавцам высказаться по сути дела. Каждый из выступающих высказывается и выдвигает свои идеи по разрешению конфликтной ситуации.

Окончательное решение по коллективной жалобе принимает менеджер.

IV. ОЦЕНКА ДЕЙСТВИЙ УЧАСТНИКОВ ИГРЫ И ЕЕ РЕЗУЛЬТАТОВ

После окончания инсценировки, формулирования и обоснования решения менеджера по коллективной жалобе участники занятия под руководством преподавателя обсуждают и оценивают действия участников игры, отмечая достоинства и недостатки, дают оценку принятому менеджером решению, а также решению председателя профкома.

Одним из важных требований при этом является аргументирования студентами своих оценок и по возможности предложение своих вариантов действий и решений.

В результате обсуждения определяется наиболее приемлемый и правомерный в предложенных условиях порядок действия участников деловой игры, участники занятия оценивают со своей точки зрения:

умение правильно разобраться в сложившейся ситуации, проанализировать факты и события;

- правильность действий каждого участника игры;
- четкость и логическую взаимосвязь действий участников игры на различных этапах;
- манеру поведения и стиль работы участников игры;
- правильность и объективность принятых участниками игры решений;
- психологический такт при выработке решения по отношению к заведомо и при доведении его до сведения продавцов отдела.

V. ПОДВЕДЕНИЕ ИТОГОВ ДЕЛОВОЙ ИГРЫ

В конце занятия председатель подводит итоги игры, анализирует выступления, отмечает активность участвующих на занятии, ценность проведения занятия.

3. Творческое задание

Тема 7

Проведите небольшие эксперименты с близкими друзьями. Попробуйте во время разговора сделать непроницаемое лицо и никак не реагировать на слова собеседника. В другом разговоре попробуйте усердно кивать и преувеличенно отражать эмоции партнера. В третьем примите ту же позу, что и собеседник, а когда он разговорится, резко измените ее. Внимательно следите за состоянием рассказчиков во всех экспериментах. Результат обсудите с ними.

Последний эксперимент позволяет прийти к выводу: подражание позе и жестам партнера создает комфортную обстановку разговора, помогает собеседнику раскрыться, неподражание действует наоборот.

4. Ситуационная задача

Темы 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8

1. Проанализируйте визитные карточки, имеющиеся у вас, с точки зрения правильности и корректности оформления.
2. На официальной встрече мистер Х. вручил мистеру О. визитную карточку, на которой отсутствовала контактная информация (адрес и телефон). Извиняясь, мистер О. попытался уточнить эту информацию, тем самым поставив мистера Х. в неловкое положение. Правильно ли поступил мистер О.?
3. Правильно ли будет оформлена визитка, если она составлена на иностранном языке с указанием полного имени, а отчество обозначено одной буквой с точкой?
4. Посетив с супругой вечеринку в доме партнера по бизнесу, мистер О. оставил хозяину свою визитную карточку. Все ли учел мистер О.?
5. Мистер Х. приехал на встречу к мистеру О. в его офис. По каким-то причинам не дождавшись, он уехал, оставив у секретаря свою визитку. Увидев карточку, загнутую с правой стороны по своей ширине, мистер Х. был недоволен и отказался от дальнейшего сотрудничества с мистером О. Прав ли он?
6. Проходя по коридору, вы увидели знакомого, находящегося от вас на большом расстоянии. Как вам следует его поприветствовать?
7. Вас пригласили в гости. Вы заходите в комнату, где находятся и мужчины и женщины. С кем надо поздороваться в первую очередь?
8. Женщина-сотрудница заходит в кабинет, где сидит равный по званию и возрасту сотрудник - мужчина. Её действия?

9. Проходя по улице, вы видите стоящего на остановке знакомого человека. Кто должен первым проявить знак приветствия?

10. Из двух человек одного пола, возраста и положения кто должен здороваться первым?

11. Кто должен первым подать руку, если знакомят равных по статусу и возрасту?

12. Если знакомятся ровесники разного пола, кто первый должен назвать себя?

5. Письменное домашнее задание

Тема 4

1. Дать определение каждому термину: культура, деловая этика, общение, руководитель, управление, собеседование, резюме, оферта, контракт.

2. Определите, какие предлоги употребляются с родительным, а какие с дательным падежом. В отношении, по, в целях, при посредстве, благодаря, вследствие, впредь до, применительно к, во избежание, согласно, по причине, в течение, в отношении к, по мере, в продолжение, в силу, сообразно, ввиду.

Выделите этикетные жанры письма.

Служебное письмо

Инициативное Ответное

Письмо-запрос Ответ на запрос

Письмо-предложение Письмо-извещение

Письмо-приглашение Письмо-подтверждение

Письмо-рекламация Письмо-отказ

Письмо-напоминание

Письмо-рекомендация

Гарантийное письмо

Благодарственное письмо

Сопроводительное письмо

3.Познакомьтесь с фрагментами деловых писем. Определите жанровую разновидность каждого письма.

I

Уважаемый г. Игнатьев! Мне представилась возможность поблагодарить Вас за согласие помочь нам в проведении ежегодной кампании по сбору средств в пользу организации Мир вашему дому. Думаю, что Вы получите удовлетворение от того, что Ваши усилия пойдут на пользу вышеназванной организации.

Надеюсь вскоре увидеть Вас на одном из наших собраний.

II

Уважаемый г. Павлов!

Мы будем рады обслужить Вас и Ваших гостей во время ужина в нашем ресторане "Харбин" 30. 12. 03.

Мы приложим все усилия, чтобы кухня и сервис оказались сверх Ваших ожиданий.

Благодарим за возможность обслужить Вас.

III

Уважаемый г. Матвеев!

К сожалению, мы вынуждены сообщить Вам, что не сможем сделать пожертвования Вашему фонду. Наша компания делает пожертвования только в крупные многоцелевые капании, как , например, Ассоциация национальных музеев.

Жертвуя средства этим организациям, мы содействуем не одному, а ряду полезных дел, не оказывая никому предпочтения.

Надеемся, что Вы поймете нашу позицию. Тем не менее, мы поддерживаем ваши цели и изложенный замысел.

Желаем успеха Вам и Вашей компании.

IV

Просим выслать необходимую нам документацию по эксплуатации машин последней модели, закупленных у вас во II квартале 2006 г.

V

Высылаем запрошенную Вами дополнительную документацию по эксплуатации машин модели УКШ-17.

Получение просим подтвердить.

Приложение: Документация на 15 стр. в 1 экз.

VI

Подтверждаем получение запрошенной нами документации. Благодарим за быстрое выполнение заказа.

4. Сгруппируйте стереотипные формулы в соответствии с видами писем, в которых они используются.

Просим сделать... Мы не можем согласиться Выражаем благодарность (Кто) имеет честь сообщить

(Кто) с сожалением должен сообщить .. Подтверждаем получение

Нам приятно Мы получили Ваше

Сообщаем (извещаем, информируем, уведомляем), что Благодарим за Ваше

Мы вынуждены сообщить С благодарностью подтверждаем

Направляем Вам рекламацию Доводим до Вашего сведения

Мы готовы (согласны) представить Напоминаем Вам, что
Мы официально заявляем Вам Поздравляем
Высылаем (направляем, посылаем) Вам Ставим вас в известность
Мы обращаемся к Вам с просьбой Гарантируем
Мы будем (весьма) признательны (благодарны), если Мы получили Ваше
Приглашаем Вас В связи с Вашей просьбой направляем Вам
Позвольте (нам) пригласить Вас Платеж будет произведен немедленно после
Мы предлагаем Вам (Кто) гарантирует
Мы можем рекомендовать Вам Просим принять участие
5. Определите, к какому типу документов (устав, указ, письмо-предложение (оферта), контракт) могут относиться следующие фразы:
1) Установить, что председатель Центрального Банка Российской Федерации участвует в заседании Правительства Российской Федерации.
2) Покупатель обязан перечислить денежную сумму в уплату полной стоимости поставленного товара на расчетный счет Продавца.
3) Оплату просим произвести посредством безотзывного и подтвержденного аккредитива на наш расчетный счет ОИИ 234578 в Промышленно-строительном банке в Москве.
4) Акционерное предприятие Интерфакс С.П.А. является акционерным обществом открытого типа с фондовым капиталом 20 000 000 рублей.
6. Составьте письма и оформите их в соответствии с установленными правилами.

Ситуация 1.

Составьте совместное письмо-просьбу Управления здравоохранения и Управления финансов и налоговой политики Главе администрации Новосибирской области о выделении дополнительных ассигнований из бюджета области на оказание дополнительных медицинских услуг населению Красносельского района в связи с эпидемией гриппа.

Ситуация 2.

Составьте информационное письмо фирмы Сибирь о продаже частным и государственным предприятиям персональных компьютеров по договорной цене и о возможности принимать заказы на составление программ.

Ситуация 3.

Составьте письмо-приглашение организационного комитета Экосан с предложением посетить международную специализированную выставку Экономия материальных и топливно-энергетических ресурсов в строительстве и промышленности.

Выставка проходит в павильоне выставочного комплекса на Красной Пресне.

Ситуация 4.

Составьте письмо-запрос и письмо-ответ следующего содержания.

Коммерческий директор ООО Визит, специализирующегося в области изучения спроса на туристические услуги и заинтересованного в расширении сферы их распространения, 5 апреля 2007 г. обратился с запросом к генеральному директору туристического агентства Сказочный мир Н.А. Говорову о возможности организации туров в скандинавские страны.

В письме были затронуты вопросы стоимости и продолжительности сроков туристических поездок, включая трансфер, организацию питания, проведение экскурсий и другие услуги.

Письмо также содержало просьбу о рассмотрении вопроса организации индивидуальных туров в Австралию (Сидней Золотой Берег).

Письмо подписал коммерческий директор Д.О. Романов.

В ответ на запрос Д.О. Романова генеральный директор туристической компании Сказочный мир подтвердил возможность организации туристических поездок в названные страны.

В ответном письме содержалась просьба к компании Визит представить точные сведения с указанием количества групп, срока пребывания в стране, а также финансовых возможностей желающих обрести путевки. В письме был указан контактный телефон оператора В.Л. Леоновой.

Остальные необходимые реквизиты укажите самостоятельно.

6. Тестирование

Тема 8

1. В современном понимании этот термин впервые был использован на одном из приемов "короля-солнце" Людовика XIV, когда придворным и приглашенным были преподнесены карточки с перечнем правил поведения при дворе: А) этика; Б) этикет; В) долг; Г) церемониал.

2. Слово "этикет" обозначает: А) этичность и возможность самореализации личности; Б) манеру поведения в установленном порядке; В) устанавливать порядок, держать под контролем манеру поведения других людей.

3. Деловой этикет - это: А) совокупность обычаев и традиций; Б) требования к внешним формам поведения и общения партнеров по совместному делу; В) форма общественного сознания; Г) предрассудок.

4. Функция общегражданского этикета: А) определять поведение людей при общении друг с другом в общественных местах, на работе, в семье; Б) такая же, как у делового этикета; В) устанавливать правила взаимодействия общественных организаций, государство. 5. Верно ли, что принципом делового этикета:

А) принцип гуманизма; Б) принцип целесообразности действий. 1) верно А 2) верно Б 3) верны оба суждения 4) оба суждения неверны

6. Основными ценностями делового этикета являются: А) критичность в отношении человека; Б) вежливость, корректность, скромность, чуткость, внимательность, точность; В) корпоративность.
7. Закончите фразу: В деловых отношениях соблюдайте принцип распределительной справедливости: А) чем больше заслуги, тем больше должно быть вознаграждение; Б) чем больше заслуги, тем меньше должно быть вознаграждение; В) чем меньше заслуги, тем больше должно быть вознаграждение.
8. Манеры поведения на работе проявляются в: А) сосредоточенности на самом себе; Б) утрированности, неестественности, искусственности поведения; В) естественности, сдержанности, невозмутимости, проявляющейся в жестах, мимике, речи, одежде; Г) форме одежды.
9. Если вам предстоит познакомить двух людей: А) обязательно представить хотя бы одного человека и можно уйти, предоставляя возможность наладить людям контакт; Б) можно просто сказать: Познакомьтесь; В) обязательно и представить: соблюсти порядок при представлении, назвать имя либо отчество, либо имя, отчество, фамилию, желательно упомянуть вид деятельности или род занятий.
10. Согласно правилам этикета, всегда представляют первыми: А) старших, начальство, более авторитетных людей, равных по положению, возрасту и полу, родителей, женщин, менее близкого знакомого более близкому; Б) младших по возрасту, сотрудников, менее авторитетных, близких родственников, мужчин (независимо от их возраста и положения), одного группе; В) тех, кто больше нравится представляющему.
11. При знакомстве следует держаться: А) уверенно, с достоинством; Б) скромно и робко; В) самоуверенно, нагло.
12. Согласно этикетным нормам не следует представлять: А) младшего по возрасту старшему по возрасту; Б) женщину мужчине; В) имеющего более низкий должностной статус имеющему более высокий должностной статус; Г) одного сотрудника группе сотрудников.
13. Когда представляют мужчину: А) он должен встать; Б) он может встать или оставаться сидеть по своему усмотрению; В) он может оставаться сидеть, за исключением случаев, когда его представляют высокопоставленному лицу.
14. При представлении люди обычно обмениваются рукопожатиями. Первым подает руку: А) тот, кого представляли; Б) мужчина- женщине, младший -старшему; В) тот, кому представляли.
15. Первыми приветствуют: А) младшие по возрасту, рангу старшего; мужчина -женщину; Б) те, кто первыми заметили человека; В) все присутствующие входящую в помещение женщину, собравшиеся входящего.

Зачет

Вопросы к зачету:

1. Понятие, содержание, истоки и место профессиональной этики в структуре общей этики.
2. Основные принципы профессиональной этики.
3. Закономерности межличностных отношений.
4. Этические проблемы деловых отношений.
5. Понятие и содержание корпоративной этики и корпоративной культуры.
6. Этика и социальная ответственность организаций.
7. Этические нормы в деятельности организаций.
8. Повышение этического уровня организации.
9. Этические нормы организации и этика руководителя.
10. Управление этическими нормами межличностных отношений в коллективе.
11. Нормы этического поведения руководителя.
12. Этика взаимоотношений с "трудным" руководителем.
13. Общение как социально-психологическая категория.
14. Коммуникативная культура в деловом общении.
15. Виды делового общения.
16. Управление деловым общением.
17. Вербальное общение.
18. Невербальное общение.
19. Дистанционное общение
20. Понятие конфликтов, их классификация, причины, структура.
21. Технология преодоления и прекращения конфликтов в деловом общении.
22. Правила конструктивной критики.
23. Манипуляции в общении.
24. Правила подготовки публичного выступления.
25. Правила подготовки и проведения деловой беседы.
26. Правила проведения собеседования.
27. Правила подготовки и проведения служебных совещаний.
28. Правила проведения переговоров с деловыми партнерами.
29. Этикет и имидж делового человека.
30. Внешний облик делового человека.
31. Особенности внешнего облика деловой женщины.

32. Этикет приветствий и представлений.
33. Визитная карточка.
34. Резюме.
35. Поведение в общественных местах.
36. Этикет деловых приемов.
37. Презентации организации, продукции, услуг.
38. Искусство комплимента.
39. Правила вручения подарка.
40. Особенности делового общения с иностранными партнерами.
41. Истоки российской деловой культуры (XV-XIX вв.).
42. Традиции и новаторство как черты формирования профессиональной этики российских предпринимателей
43. Своеобразие стиля общения российских предпринимателей.
44. Социально-психологический и морально-этический портрет современного идеального предпринимателя.

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

В КФУ действует балльно-рейтинговая система оценки знаний обучающихся. Суммарно по дисциплине (модулю) можно получить максимум 100 баллов за семестр, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов.

Для зачёта:

56 баллов и более - "зачтено".

55 баллов и менее - "не зачтено".

Для экзамена:

86 баллов и более - "отлично".

71-85 баллов - "хорошо".

56-70 баллов - "удовлетворительно".

55 баллов и менее - "неудовлетворительно".

Форма контроля	Процедура оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций	Этап	Количество баллов
Семестр 10			
Текущий контроль			
Дискуссия	На занятии преподаватель формулирует проблему, не имеющую однозначного решения. Обучающиеся предлагают решения, формулируют свою позицию, задают друг другу вопросы, выдвигают аргументы и контраргументы в режиме дискуссии. Оцениваются владение материалом, способность генерировать свои идеи и давать обоснованную оценку чужим идеям, задавать вопросы и отвечать на вопросы, работать в группе, придерживаться этики ведения дискуссии.	1	10
Деловая игра	На занятии моделируется проблемная ситуация профессиональной деятельности, для которой обучающиеся должны найти решения с позиции участников ситуации. Оцениваются применение методов решения проблемных ситуаций, способность работать в группе, навыки, необходимые для профессиональной деятельности, анализировать условия и адекватно выстраивать последовательность собственных действий.	2	5
Творческое задание	Обучающиеся выполняют задания, требующие создания уникальных объектов определённого типа. Тип объекта, его требуемые характеристики и методы его создания определяются потребностями профессиональной деятельности в соответствующей сфере либо целями тренировки определённых навыков и умений. Оцениваются креативность, владение теоретическим материалом по теме, владение практическими навыками.	3	10
Ситуационная задача	Студенты получают формулировку проблемной ситуации профессиональной деятельности, для которой нужно найти решения с позиции участников ситуации. Оцениваются применение методов решения проблемных ситуаций, способность анализировать элементы ситуации, навыки, необходимые для профессиональной деятельности.	4	10
Письменное домашнее задание	Обучающиеся получают задание по освещению определённых теоретических вопросов или решению задач. Работа выполняется письменно дома и сдаётся преподавателю. Оцениваются владение материалом по теме работы, аналитические способности, владение методами, умения и навыки, необходимые для выполнения заданий.	5	10

Форма контроля	Процедура оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций	Этап	Количество баллов
Тестирование	Тестирование проходит в письменной форме или с использованием компьютерных средств. Обучающийся получает определённое количество тестовых заданий. На выполнение выделяется фиксированное время в зависимости от количества заданий. Оценка выставляется в зависимости от процента правильно выполненных заданий.	6	5
Зачет	Зачёт нацелен на комплексную проверку освоения дисциплины. Обучающийся получает вопрос (вопросы) либо задание (задания) и время на подготовку. Зачёт проводится в устной, письменной или компьютерной форме. Оценивается владение материалом, его системное освоение, способность применять нужные знания, навыки и умения при анализе проблемных ситуаций и решении практических заданий.		50

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

7.1 Основная литература:

- Кошечкина И.П., Канке А.А. Профессиональная этика и психология делового общения: Учебное пособие / Кошечкина И.П., Канке А.А. - М.:ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 304 с. URL:<http://znanium.com/bookread2.php?book=518222>
- Петрунин Ю.Ю., Борисов В.К., Этика деловых отношений: Учебник / Борисов В.К., Панина Е.М., Панов М.И. - М.:ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 176 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=502708>
- Плотникова А.Л., Родионова О.Г., Вотинов А.А. Профессиональная этика: Учебное пособие / Плотникова А.Л., Родионова О.Г., Вотинов А.А. - Самара:Самарский юридический институт ФСИН России, 2016. - 120 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=944074>

7.2. Дополнительная литература:

- Блюм М.А. Этика деловых отношений: Учебное пособие / М.А. Блюм, Б.И. Герасимов, Н.В. Молоткова. - М.: Форум, 2009. - 224 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=144586>
- Ивашкевич В.Б. Профессиональные ценности и этика в бухгалтерском учете и аудите: Учебное пособие / Ивашкевич В.Б. - М.:Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 224 с. URL:<http://znanium.com/bookread2.php?book=463081>
- Гришин А.А. Профессиональная этика и служебный этикет: Учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям 'Юриспруденция', 'Правоохранительная деятельность' / Кикоть В.Я., Аминов И.И., Гришин А.А.; Под ред. Кикоть В.Я. - М.:ЮНИТИ-ДАНА, Закон и право, 2015. - 559 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=882209>

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Библиотека учебной и научной литературы - <http://sbiblio.com/biblio>

Первое сентября - <https://1сентября.рф/>

Файловый архив для студентов - <https://studfiles.net/preview/2229892/>

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Вид работ	Методические рекомендации
лекции	Изучение дисциплины требует систематического и последовательного накопления знаний, следовательно, пропуски отдельных тем не позволяют глубоко освоить предмет. Именно поэтому контроль над систематической работой студентов всегда находится в центре внимания кафедры. Студентам необходимо: - перед каждой лекцией просматривать рабочую программу дисциплины, что позволит сэкономить время на записывание темы лекции, ее основных вопросов, рекомендуемой литературы; - на отдельные лекции приносить соответствующий материал на бумажных носителях, представленный лектором на портале или присланный на "электронный почтовый ящик группы" (таблицы, графики, схемы). Данный материал будет охарактеризован, прокомментирован, дополнен непосредственно на лекции; - перед очередной лекцией необходимо просмотреть по конспекту материал предыдущей лекции. При затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным литературным источникам. Если разобраться в материале опять не удалось, то обратитесь к лектору (по графику его консультаций) или к преподавателю на практических занятиях.

Вид работ	Методические рекомендации
практические занятия	<p>Студентам следует:</p> <ul style="list-style-type: none"> - приносить с собой рекомендованную преподавателем литературу к конкретному занятию; - до очередного практического занятия по рекомендованным литературным источникам проработать теоретический материал, соответствующей темы занятия; - при подготовке к практическим занятиям следует обязательно использовать не только лекции, учебную литературу, но и нормативно-правовые акты и материалы правоприменительной практики; - теоретический материал следует соотносить с правовыми нормами, так как в них могут быть внесены изменения, дополнения, которые не всегда отражены в учебной литературе; - в начале занятий задать преподавателю вопросы по материалу, вызвавшему затруднения в его понимании и освоении при решении задач, заданных для самостоятельного решения; - в ходе семинара давать конкретные, четкие ответы по существу вопросов; - на занятии доводить каждую задачу до окончательного решения, демонстрировать понимание проведенных расчетов (анализов, ситуаций), в случае затруднений обращаться к преподавателю. <p>Студентам, пропустившим занятия (независимо от причин), не имеющие письменного решения задач или не подготовившиеся к данному практическому занятию, рекомендуется не позже чем в 2-недельный срок явиться на консультацию к преподавателю и отчитаться по теме, изучавшейся на занятии. Студенты, не отчитавшиеся по каждой не проработанной ими на занятиях теме к началу зачетной сессии, упускают возможность получить положенные баллы за работу в соответствующем семестре.</p>
самостоятельная работа	<p>Самостоятельная работа студентов включает в себя выполнение различного рода заданий, которые ориентированы на более глубокое усвоение материала изучаемой дисциплины. По каждой теме учебной дисциплины студентам предлагается перечень заданий для самостоятельной работы.</p> <p>К выполнению заданий для самостоятельной работы предъявляются следующие требования: задания должны исполняться самостоятельно и представляться в установленный срок, а также соответствовать установленным требованиям по оформлению.</p> <p>Студентам следует:</p> <ul style="list-style-type: none"> - руководствоваться графиком самостоятельной работы, определенным РПД; - выполнять все плановые задания, выдаваемые преподавателем для самостоятельного выполнения, и разбирать на семинарах и консультациях неясные вопросы;
тестирование	<p>Неотъемлемой частью семинарского занятия является тестирование с целью закрепления и актуализации знаний студентов. Тестирование проводится в начале семинара, продолжительность 15 минут. Перед проведением тестирования целесообразно разъяснить методику выполнения теста и критерии его оценивания. После выполнения теста необходимо ознакомить студентов с правильными ответами и организовать самопроверку. Задания к тестам даются в соответствии с ФОС.</p> <p>Рекомендуется:</p> <ul style="list-style-type: none"> - сочетать в тесте вопросы закрытого типа с одним и несколькими правильными ответами, вопросы открытого типа, вопросы на соответствие понятий и определений; - выбирать вопросы, соответствующие школьному курсу естественнонаучных дисциплин; - отдавать предпочтение вопросам, отражающим наиболее общие основы естественнонаучных концепций; - отводить время на выполнение теста из расчёта 2 минуты на 1 вопрос. <p>Важной частью тестирования является ознакомление студентов с результатами теста. Целесообразно осуществить такое ознакомление в виде самопроверки или взаимопроверки выполнения тестовых заданий</p>
дискуссия	<p>Дискуссия -это всестороннее обсуждение спорного вопроса в публичном собрании, в частной беседе, споре. Другими словами, дискуссия заключается в коллективном обсуждении какого-либо вопроса, проблемы или сопоставлении информации, идей, мнений, предложений. Во время дискуссии обучающиеся могут либо дополнять друг друга, либо противостоять один другому. В дискуссии есть элементы спора и взаимодополнения. Дискуссия требует наличия определенного уровня подготовки по тематике. Будущий участник дискуссии должен иметь знания, заранее подготовить вопросы и ответы, высказывания и план выступлений, а иногда и методические материалы (тексты, рисунки, презентации)</p>

Вид работ	Методические рекомендации
деловая игра	<p>При подготовке к деловой игре студент должен познакомиться с достаточным количеством литературных источников по означенной проблеме, предпочтение отдавать литературе, опубликованной в течение последних 5 лет, проработать содержание лекционных и семинарских занятий. Допускается обращение к Интернет-сайтам. Список литературы, предлагаемый в данных методических указаниях, поможет определить круг авторов, на труды которых следует обратить особое внимание. По заранее озвученной теме деловой игры студенты осуществляют тщательную подготовку, включая определение контекстного содержания проигрываемых ролей.</p>
творческое задание	<p>При подготовке эссе для семинарского занятия студент должен отобрать не менее 10 наименований печатных изданий (книг, статей, сборников, нормативно-правовых актов). Предпочтение следует отдавать литературе, опубликованной в течение последних 5 лет. Допускается обращение к Интернет-сайтам. Список литературы, предлагаемый в данных методических указаниях, поможет определить круг авторов, на труды которых следует обратить особое внимание.</p> <p>Осуществив отбор необходимой литературы, студенту необходимо составить рабочий план эссе. В соответствии с составленным планом производится изучение литературы и распределение материала по разделам эссе. Необходимо отмечать основные, представляющие наибольший интерес, положения изучаемого источника.</p> <p>Изложение текста эссе должно быть четким, аргументированным. Не стоит увлекаться сложной терминологией, особенно если студент сам не совсем свободно ею владеет. Уяснить значение терминов можно в справочно-энциклопедических изданиях, словарях, нормативно-правовых источниках.</p> <p>Изучая литературу, студент неизбежно столкнется с научной полемикой разных авторов, с различными подходами в рассмотрении вопросов.</p>
ситуационная задача	<p>Задачи решаются письменно в отдельной тетради для практических занятий. Следует проанализировать описанную в задаче ситуацию и ответить на все вопросы к задаче со ссылками на нормы действующего законодательства. Ответы должны быть развернутыми и обоснованными. Обычно в задаче поставлено несколько вопросов. Поэтому целесообразно на каждый вопрос отвечать отдельно (сначала в тетрадь выписывается вопрос ♦ 1, затем ответ на него, вопрос ♦ 2 и ответ, и т.д.). Иногда для ответа на вопрос достаточно указание на одну или несколько правовых норм. Однако если вопрос требует от студента проанализировать ситуацию с точки зрения соблюдения действующего законодательства, ответ должен быть развернутым. Ответы на подобные вопросы наиболее важны, поскольку демонстрируют способность студента применять правовую норму к конкретной жизненной ситуации.</p>
письменное домашнее задание	<p>В соответствии с технологической картой письменный опрос является одной из форм текущего контроля успеваемости студента по данной дисциплине. При подготовке к письменному опросу студент должен внимательно изучить материалы лекции, а также дополнительные материалы по заявленной теме. При изучении материала студент должен убедиться, что хорошо понимает основную терминологию темы, умеет ее использовать в нужном контексте. Желательно составить краткий конспект ответа на предполагаемые вопросы письменной работы, чтобы убедиться в том, что студент владеет материалом и может аргументировано, логично и грамотно письменно изложить ответ на вопрос.</p> <p>Следует обратить особое внимание на написание профессиональных терминов, чтобы избежать грамматических ошибок в работе. При изучении новой для студента терминологии рекомендуется изготовить карточки, которые содержат новый термин и его расшифровку, что значительно облегчит работу над материалом.</p>

Вид работ	Методические рекомендации
зачет	<p>Подготовка студентов к зачету включает три стадии:</p> <ul style="list-style-type: none"> - самостоятельная работа в течение семестра; - непосредственная подготовка в дни, предшествующие зачету; - подготовка к ответу на вопросы, содержащиеся в билете. <p>На непосредственную подготовку к зачету студенту необходимо отводить один-два дня. Ее целесообразно начать с планирования и подбора нормативно-правовых источников и литературы. Прежде всего, следует внимательно перечитать учебную программу и программные вопросы для подготовки к экзамену, чтобы выделить из них наименее знакомые. Далее должен следовать этап повторения всего программного материала. На эту работу целесообразно отвести большую часть времени. Следующим этапом является самоконтроль знания изученного материала, который заключается в устных ответах на программные вопросы, выносимые на экзамен. Тезисы ответов на наиболее сложные вопросы желательно записать, так как в процессе записи включаются дополнительные моторные ресурсы памяти.</p> <p>Предложенная методика непосредственной подготовки к зачету может быть и изменена. Так, для студентов, которые считают, что они усвоили программный материал в полном объеме и уверены в прочности своих знаний, достаточно быстрого повторения учебного материала. Основное время они могут уделить углубленному изучению отдельных, наиболее сложных, дискуссионных проблем.</p>

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

Освоение дисциплины "Профессиональная этика" предполагает использование следующего программного обеспечения и информационно-справочных систем:

Операционная система Microsoft Windows Professional 7 Russian

Пакет офисного программного обеспечения Microsoft Office 2010 Professional Plus Russian

Браузер Google Chrome

Adobe Reader XI

11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Освоение дисциплины "Профессиональная этика" предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:

Мультимедийная аудитория, вместимостью более 60 человек. Мультимедийная аудитория состоит из интегрированных инженерных систем с единой системой управления, оснащенная современными средствами воспроизведения и визуализации любой видео и аудио информации, получения и передачи электронных документов. Типовая комплектация мультимедийной аудитории состоит из: мультимедийного проектора, автоматизированного проекционного экрана, акустической системы, а также интерактивной трибуны преподавателя, включающей тач-скрин монитор с диагональю не менее 22 дюймов, персональный компьютер (с техническими характеристиками не ниже Intel Core i3-2100, DDR3 4096Mb, 500Gb), конференц-микрофон, беспроводной микрофон, блок управления оборудованием, интерфейсы подключения: USB, audio, HDMI. Интерактивная трибуна преподавателя является ключевым элементом управления, объединяющим все устройства в единую систему, и служит полноценным рабочим местом преподавателя. Преподаватель имеет возможность легко управлять всей системой, не отходя от трибуны, что позволяет проводить лекции, практические занятия, презентации, вебинары, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения, в том числе с использованием в процессе обучения всех корпоративных ресурсов. Мультимедийная аудитория также оснащена широкополосным доступом в сеть интернет. Компьютерное оборудование имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение.

12. Средства адаптации преподавания дисциплины к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

При необходимости в образовательном процессе применяются следующие методы и технологии, облегчающие восприятие информации обучающимися инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья:

- создание текстовой версии любого нетекстового контента для его возможного преобразования в альтернативные формы, удобные для различных пользователей;

- создание контента, который можно представить в различных видах без потери данных или структуры, предусмотреть возможность масштабирования текста и изображений без потери качества, предусмотреть доступность управления контентом с клавиатуры;
- создание возможностей для обучающихся воспринимать одну и ту же информацию из разных источников - например, так, чтобы лица с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения - аудиально;
- применение программных средств, обеспечивающих возможность освоения навыков и умений, формируемых дисциплиной, за счёт альтернативных способов, в том числе виртуальных лабораторий и симуляционных технологий;
- применение дистанционных образовательных технологий для передачи информации, организации различных форм интерактивной контактной работы обучающегося с преподавателем, в том числе вебинаров, которые могут быть использованы для проведения виртуальных лекций с возможностью взаимодействия всех участников дистанционного обучения, проведения семинаров, выступления с докладами и защиты выполненных работ, проведения тренингов, организации коллективной работы;
- применение дистанционных образовательных технологий для организации форм текущего и промежуточного контроля;
- увеличение продолжительности сдачи обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья форм промежуточной аттестации по отношению к установленной продолжительности их сдачи:
- продолжительности сдачи зачёта или экзамена, проводимого в письменной форме, - не более чем на 90 минут;
- продолжительности подготовки обучающегося к ответу на зачёте или экзамене, проводимом в устной форме, - не более чем на 20 минут;
- продолжительности выступления обучающегося при защите курсовой работы - не более чем на 15 минут.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО и учебным планом по направлению 44.03.05 "Педагогическое образование (с двумя профилями подготовки)" и профилю подготовки История и обществознание .