МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет им. Н.И. Лобачевского»

Павловский филиал ННГУ

УТВЕРЖДЕНО
директором Павловского филиала ННГУ
к.э.н. Н.А. Ягуновой
(распоряжение от 11.03.2020 г. № 19ф)

Рабочая программа дисциплины

ДЕЛОВАЯ ЭТИКА

(наименование дисциплины (модуля))

Уровень высшего образования

БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки / специальность

38.03.02 МЕНЕДЖМЕНТ

Направленность образовательной программы

ПРОИЗВОДСТВЕННЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ

Форма обучения

ОЧНАЯ, ЗАОЧНАЯ

Павлово

2020 год

Лист актуализации

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель ОМК
__ _____ 20___ г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2021-2022 учебном году на заседании кафедры

_____

Протокол от __ _____ 20___ г. № __
Зав. кафедрой _____

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель ОМК
__ _____ 20___ г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2022-2023 учебном году на заседании кафедры

_____

Протокол от __ _____ 20___ г. № __
Зав. кафедрой _____

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель МК
__ _____ 20___ г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2023-2024 учебном году на заседании кафедры

_____

Протокол от __ _____ 20___ г. № __
Зав. кафедрой _____

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель ОМК
__ _____ 20___ г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2024-2025 учебном году на заседании кафедры

_____

Протокол от __ _____ 20___ г. № __
Зав. кафедрой _____

1. Место и цели дисциплины «Деловая этика» в структуре ОПОП.

Дисциплина относится к базовой части Блока 1 «Дисциплины, модули» и является обязательной для изучения по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент для очной и заочной форм обучения на 1 курсе.

Трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных единицы

Целями освоения дисциплины «Деловая этика» являются:

- дать бакалаврам знание основных принципов и норм управленческой этики, современных требований политической этики, норм и требований этики служебных отношений, содержания и элементов культуры управления;
- подготовить высококвалифицированных специалистов широкого профиля, умеющих использовать мировой опыт в решении этических проблем в сфере управленческой деятельности в конкретных условиях;
- развить у обучающихся знания и навыки культуры поведения и делового этикета.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями выпускников)

Формируемые компетенции (код компетенции, этап формирования)	**Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), характеризующие этапы формирования компетенций**
ОК-5 способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	*З1 (ОК-5) Знать:* научные методы повышения эффективности управленческого процесса через грамотную разработку решений. *У1 (ОК-5) Уметь:* сформулировать сущностные определения ключевых понятий курса. *В1 (ОК-5) Владеть:* практическими навыками деятельности по разработке управленческих решений различных типов
ОПК-4 способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	*З1 (ОПК-4) Знать:* этические аспекты делового общения и публичных выступлений на должностях государственной и муниципальной службы *У1 (ОПК-4) Уметь:* вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации в деятельности лиц на должностях государственной гражданской службы Российской Федерации, государственной службы субъектов Российской Федерации и муниципальной службы *В1 (ОПК-4) Владеть:* практическими навыками осуществления делового общения и публичных выступлений, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации в деятельности лиц на должностях государственной гражданской службы Российской Федерации, государственной службы субъектов Российской Федерации и муниципальной службы
ПК-2 владение различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде	*З1 (ПК-2) Знать* Методы разрешения конфликтов, в т.ч. в межкультурной среде. *У1 (ПК-2) Уметь* Диагностировать конфликтную ситуацию. *В1 (ПК-2) Владеть* Навыками проектирования групповых и организационных коммуникаций с использованием современных технологий

1. Структура и содержание дисциплины «Деловая этика».

Объем дисциплины **по очной форме обучения** составляет 2 зачетных единицы, всего 72 часа, из которых 49 часа составляет контактная работа обучающегося с преподавателем (32 часов занятия лекционного типа, 16 часов занятия семинарского типа: семинары, научно-практические занятия, и т.п., 1 час- КСР), 23 часа составляет самостоятельная работа обучающегося.

Объем дисциплины по **заочной форме обучения** составляет 2 зачетных единицы, всего 72 часа, из которых 7 часов составляет контактная работа обучающегося с преподавателем (2 часа занятия лекционного типа, 4 часа занятия семинарского типа - семинары, научно-практические занятия, 1 час- КСР), 4 ч. – контроль, 61 час составляет самостоятельная работа обучающегося.

Содержание дисциплины «Деловая этика»

Наименование и краткое содержание разделов и тем дисциплины (модуля), форма промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)	**Всего (часы)**			В том числе														
				Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы из них												**Самостоятельная работа обучаю**		
				Занятия лекционного типа			**Занятия семинарского типа**			**Занятия лабораторного типа**			**Всего**					
	Очная	Очно-заочная	Заочная	Очная	Очно-заочная	Заочная	Очная	Очно-заочная	Заочная	Очная	Очно-заочная	Заочная	Очная	Очно-заочная	Заочная	Очная	Очно-заочная	Заочная
Предмет, содержание и структура дисциплины «Деловая этика»	8		6,5	4		0,5	2						6		0,5	2		6
Этика и социальная ответственность организаций	8		6,5	4		0,5	2						6		0,5	2		6
Управленческая этика и этика деятельности руководителя	8		7,5	4		0,5	2						6		0,5	2		7
Структура и функции делового общения	8		7,5	4		0,5	2						6		0,5	2		7
Особенности вербальной коммуникации	8		8	4			2		1				6		1	2		7
Правила проведения деловых бесед, переговоров.	8		8	4			2		1				6		1	2		7
Особенности дистанционного общения	8		8	4			2		1				6		1	2		7
Личность как субъект и объект управления	5		8	2			1		1				3		1	2		7
Современный деловой этикет и его составляющие	10		7	2			1						3			7		7
КСР	1		1										1		1			
Контроль			4															
Промежуточная аттестация – зачет																		

СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ

Тема 1. Предмет, содержание и структура дисциплины «Деловая этика»

Сущность и особенности деловой этики. Взаимодействие этики деловых отношений с другими науками. Отличительные особенности этики деловых отношений как профессиональной этики. Социальные функции профессиональной этики. Роль профессиональной этики в становлении личности специалиста. Современные этические проблемы и моральные конфликты деловых отношений. Деловая этика и индивидуальная нравственность делового человека. Деловая этика и конфликт интересов. Этические принципы деловых отношений.

Тема 2. 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. Критические сферы этического регулирования в организации. Методы повышения этического уровня организаций.

Тема 3. Управленческая этика и этика деятельности руководителя

Этика в системе эффективного управления. Управление этичным поведением в организации. Управление этическими нормами межличностных отношений в коллективе. 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.

Тема 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.

Тема 5. Особенности вербальной коммуникации

Характеристика вербальных средств общения. 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.

Тема 6 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.

Тема 7. Особенности дистанционного общения

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.

Тема 8. Личность как субъект и объект управления

Предмет и задачи этики и эстетики руководителя. Специфика профессиональной этики и эстетики. Личность как субъект управления. Организация и социальная групп в как объекты управления. Этика и эстетика управленческого общения. Этика и эстетика публичного выступления в управленческой деятельности. Управленческая этика разрешения социально-групповых конфликтов. Этика инновационных неклассических моделей управления. Нравственный кризис современного российского общества и перспективы его преодоления

Тема 9. Современный деловой этикет и его составляющие

Этикет приветствий и представлений. Основные правила оформления и использования визитных карточек. Общие требования, предъявляемые к внешнему облику делового человека. Современные требования к деловому костюму, гендерные особенности. Основные правила поведения в общественных местах. Правила поведения на деловых приемах. Правила обмена подарками при деловом общении. Международный деловой этикет. Особенности национальных стилей общения.

4. Образовательные технологии

С целью формирования и развития соответствующих компетенций у обучающихся при проведении занятий по дисциплине используются активные и интерактивные формы проведения занятий, в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования заявленных профессиональных компетенций обучающихся.

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах, определяется главной целью (миссией) программы, особенностью контингента обучающихся, содержанием дисциплины (перечнем тем) и вырабатываемыми в ходе изучения дисциплины компетенциями.

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах - не менее 20% аудиторных занятий. Занятия лекционного типа - не более 50% аудиторных занятий.

5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Самостоятельная работа является важнейшей составной частью учебного процесса и обязанностью каждого студента. Качество усвоения учебной дисциплины находится в прямой зависимости от способности студента самостоятельно и творчески учиться.

Цель самостоятельной работы - подготовка современного компетентного специалиста и формирование способностей и навыков к непрерывному самообразованию и профессиональному совершенствованию.

Самостоятельная работа является наиболее деятельным и творческим процессом, который выполняет ряд дидактических функций: способствует формированию диалектического мышления, вырабатывает высокую культуру умственного труда, совершенствует способы организации познавательной деятельности, воспитывает ответственность, целеустремленность, систематичность и последовательность в работе студентов, развивает у них бережное отношение к своему времени, способность доводить до конца начатое дело.

Самостоятельная работа студента – это вся его работа по овладению содержанием учебной дисциплины и соответствующими практическими навыками и умениями, активная интеллектуальная деятельность.

Содержанием самостоятельной работы студентов являются следующие ее виды:

- изучение понятийного аппарата дисциплины;
- изучение тем самостоятельной подготовки по учебно-тематическому плану;
- работу над основной и дополнительной литературой;
- самоподготовка к практическим и другим видам занятий;

– самостоятельная работа студента при подготовке к экзамену (зачету);
– подготовка контрольных работ (домашних заданий);
– самостоятельная работа студента в библиотеке;
– изучение сайтов по темам дисциплины в сети Интернет;
– консультации преподавателя дисциплины.

Изучение понятийного аппарата дисциплины

Вся система индивидуальной самостоятельной работы должна быть подчинена осмыслению категорий общего управления, усвоению понятийного аппарата курса, поскольку одной из важнейших задач подготовки современного грамотного специалиста является овладение и грамотное применение профессиональной терминологии. Попытка понять природу профессиональной работы специалиста вне изучения соответствующего «языка», на уровне бытовых представлений обречена на провал.

Лучшему усвоению и пониманию дисциплины «Деловая этика» помогут различные энциклопедии, словари, справочники и другие материалы, указанные в соответствующих темах дисциплины.

Изучение тем самостоятельной подготовки по учебно-тематическому плану

Особое место отводится самостоятельной проработке студентами отдельных разделов и тем по изучаемой дисциплине. Такой подход вырабатывает у студентов инициативу, стремление к увеличению объема знаний, выработке умений и навыков всестороннего овладения способами и приемами профессиональной деятельности.

Изучение вопросов очередной темы требует глубокого усвоения теоретических основ курса, раскрытия сущности основных категорий управления, проблемных аспектов темы и анализа фактического материала.

Работа над основной и дополнительной литературой

Изучение рекомендованной литературы следует начинать с учебников и учебных пособий, затем переходить к нормативно-правовым актам, научным монографиям и материалам периодических изданий. При этом очень полезно делать выписки и конспекты наиболее интересных материалов. Это не только мобилизует внимание, но и способствует более глубокому осмыслению материала и лучшему его запоминанию. Записи как бы контролируют восприятие прочитанного. Кроме того, такая практика учит студентов отделять в тексте главное от второстепенного, а также позволяет проводить систематизацию и сравнительный анализ изучаемой информации, что чрезвычайно важно в условиях большого количества разнообразных по качеству и содержанию сведений. Таким образом, конспектирование – одна из основных форм самостоятельного труда, требующая от студента активно работать с учебной литературой и не ограничиваться конспектом лекций.

Студент должен уметь самостоятельно подбирать необходимую для учебной и научной работы литературу. При этом следует обращаться к предметным каталогам и библиографическим справочникам, которые имеются в библиотеках.

Для аккумуляции информации по изучаемым темам рекомендуется формировать личный архив, а также каталог используемых источников. При этом если уже на первых курсах обучения студент определяет для себя наиболее интересные сферы для изучения, то подобная работа будет весьма продуктивной с точки зрения формирования библиографии для последующего написания дипломного проекта на выпускном курсе.

Самоподготовка к практическим занятиям

При подготовке к практическому занятию необходимо помнить, что та или иная дисциплина тесно связана с ранее изучаемыми курсами. Более того, именно синтез полученных ранее знаний и текущего материала по курсу делает подготовку результативной и всесторонней.

На семинарских занятиях студент должен уметь последовательно излагать свои мысли и аргументировано их отстаивать.

Для достижения этой цели необходимо:

- ознакомиться с соответствующей темой программы изучаемой дисциплины;
- осмыслить круг изучаемых вопросов и логику их рассмотрения;
- изучить рекомендованную учебно-методическим комплексом литературу по данной теме;
- тщательно изучить лекционный материал;
- ознакомиться с вопросами очередного семинарского занятия;
- подготовить краткое выступление по каждому из вынесенных на семинарское занятие вопросу.

Изучение вопросов очередной темы требует глубокого усвоения теоретических основ дисциплины, раскрытия сущности основных положений, проблемных аспектов темы и анализа фактического материала.

При презентации материала на семинарском занятии можно воспользоваться следующим алгоритмом изложения темы: определение и характеристика основных категорий, эволюция предмета исследования, оценка его современного состояния, существующие проблемы, перспективы развития. Весьма презентабельным вариантом выступления следует считать его подготовку в среде PowerPoint, что существенно повышает степень визуализации, а, следовательно, доступности, понятности материала и заинтересованности аудитории к результатам научной работы студента.

Самостоятельная работа студента в библиотеке

Важным аспектом самостоятельной подготовки студентов является работа с библиотечным фондом.

Это работа многоаспектна и предполагает различные варианты повышения профессионального уровня студентов как очной, так и заочной формы обучения, в том числе:

a) получение книг для подробного изучения в течение семестра на научном абонементе;
b) изучение книг, журналов, газет - в читальном зале;
c) возможность поиска необходимого материала посредством электронного каталога;
d) получение необходимых сведений об источниках информации у сотрудников библиотеки.

При подготовке докладов, рефератов и иных форм итоговой работы студентов, представляемых ими на семинарских занятиях, важным является формирование библиографии по изучаемой тематике. При этом рекомендуется использовать несколько категорий источников информации: учебные пособия для вузов, монографии, периодические издания, законодательные и нормативные документы, статистические материалы, информацию государственных органов власти и управления, органов местного самоуправления, переводные издания, а также труды зарубежных авторов в оригинале.

Весь собранный материал следует систематизировать, выявить ключевые вопросы изучаемой тематики и осуществить сравнительный анализ мнений различных авторов по существу этих вопросов. Конструктивным в этой работе является выработка умения обобщать большой объем материала, делать выводы. Весьма позитивным при этом также следует считать попытку студента выработать собственную точку зрения по исследуемой проблематике.

Изучение сайтов по темам дисциплины в сети Интернет

Ресурсы Интернет являются одним из альтернативных источников быстрого поиска требуемой информации. Их использование возможно для получения основных и дополнительных сведений по изучаемым материалам.

В конечном счете самостоятельная работа студента должна быть ориентирована на *следующий круг вопросов*, рассматриваемый в ходе изучения дисциплины:

1. Что представляет собой деловое общение?

2. Назовите условия, способствующие результативности делового общения.
3. Какие компоненты входят в структуру делового общения? Дайте их краткую характеристику.
4. Назовите виды общения и кратко их охарактеризуйте.
5. Какие Вы знаете фазы коммуникативного акта?
6. Дайте краткую характеристику позиций партнеров в деловом общении по системе Э. Берна и П.М.Ершова.
7. Назовите уровни общения по А.Б. Добровичу и дайте их краткую характеристику.
8. Назовите основные требования этики переговоров.
9. Какие правила и нормы действуют в деловых отношениях?
10. Что включает в себя служебный этикет?
11. Назовите основные правила кодекса поведения и дайте краткую их характеристику.
12. Охарактеризуйте основные правила этики телефонного общения.
13. Дайте характеристику способам преодоления закомплексованности в общении.
14. Какие вы знаете типичные ситуации общения? Дайте краткую их характеристику.
15. Какова специфика обмена информацией в системе «человек-человек»?
16. Назовите основные компоненты, используемые при передаче и восприятии информации.
17. Дайте краткую характеристику вербальным средствам общения.
18. Дайте краткую характеристику невербальным средствам общения
19. Назовите технические средства коммуникации.
20. Что включает в себя понятие «культура речи»?
21. Назовите основные требования к речи и дайте краткую характеристику.
22. Жесты и позы в деловом общении.
23. Приведите основные характеристики диалога в деловом общении.
24. Что представляет собой процесс передачи информации?
25. Назовите пять основных групп вопросов, задаваемых в процессе диалога в деловом общении.
26. В чем заключается искусство слушать?
27. Дайте характеристику основных ошибок, допускаемых слушателями в процессе диалога.
28. Назовите 10 заповедей хорошего слушателя.
29. При каких ситуациях полезно нерефлексивное слушание?
30. Какие причины толкают собеседника на замечания и возражения в ходе диалога?
31. Назовите основные виды замечаний, сопутствующие процесс диалога.
32. Какие Вы знаете методы нейтрализации замечаний?
33. В чем заключается общий подход к нейтрализации замечаний?
34. Что вы понимаете под деловым протоколом?
35. Назовите методы ведения деловых переговоров.
36. Охарактеризуйте основные приемы ведения деловых контактов.
37. Каковы особенности охранных зон и территорий человека?
38. Раскройте содержание основных положений участников деловой встречи в условиях рабочего кабинета за стандартным прямоугольным столом.
39. Какие разновидности деловых документов используются при ведении деловых переговоров?

6. Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

6.1. Перечень компетенций выпускников образовательной программы с указанием результатов обучения (знаний, умений, владений), характеризующих этапы их формирования, описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования

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

ОПК-4
способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации

ПК-2
владение различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде

Индикаторы компетенции	**Оценки сформированности компетенций**	
	Не зачтено	**Зачтено**
Полнота знаний	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки.	Минимально допустимый уровень знаний. Допущены негрубые ошибки.
Наличие умений	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Задания выполнены не в полном объеме. Имели место грубые ошибки.	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками.
Наличие навыков (владение опытом)	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки.	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами
Мотивация (личностное отношение)	Учебная активность и мотивация слабо выражены, готовность решать поставленные задачи качественно отсутствуют	Учебная активность и мотивация проявляются на среднем уровне, демонстрируется готовность выполнять поставленные задачи на среднем уровне качества
Характеристика сформированности компетенции	Компетенция в полной мере не сформирована. Имеющихся знаний, умений, навыков недостаточно для решения практических (профессиональных) задач. Требуется повторное обучение	Сформированность компетенции соответствует минимальным требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков в целом достаточно для решения практических (профессиональных) задач, но требуется дополнительная практика по большинству практических задач.
Уровень сформированности компетенций	Низкий	Средний, высокий
Шкала оценок по проценту правильно выполненных контрольных заданий	0 – 50 %	51 – 100 %

6.2. Описание шкал оценивания

Итоговый контроль качества усвоения студентами содержания дисциплины проводится в виде зачета, на котором определяется:

- уровень усвоения студентами основного учебного материала по дисциплине;
- уровень понимания студентами изученного материала

Оценка	**Уровень подготовки**
Зачтено	Высокий или средний уровень подготовки. Студент показывает достаточный уровень теоретических знаний, делает несущественные ошибки. Студент посещал практические занятия и способен ответить на вопросы по всем пройденным темам

	Выполнение заданий от 51 до 100%.
Не зачтено	Подготовка абсолютно недостаточная. Студент не отвечает на поставленные вопросы. Студент отсутствовал на большинстве лекций и практических занятий и неспособен ответить на вопросы по пройденным темам. Выполнение заданий менее 50 %.

6.3 Критерии и процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю), характеризующих этапы формирования компетенций

Для оценивания результатов обучения в виде знаний используются следующие процедуры и технологии:

- тестирование;
- реферат.

Для оценивания результатов обучения в виде умений и владений используются следующие процедуры и технологии:

- практические контрольные задания (ПКЗ). В качестве ПКЗ выступают практические кейс-задачи.

Критерии оценки результатов решения кейс-задачи, заданий

Шкала оценивания решения кейс-задачи	Критерии оценивания
Зачтено (20 баллов)	Использование в ходе решения кейс-задач и заданий основополагающих понятий и определений. Умение с учетом рекомендаций преподавателя разрабатывать предложения по управленческой психологии. Отсутствие грубых ошибок при выполнении обозначенных заданий.
Не зачтено (0 баллов)	Отсутствие использования в ходе решения кейс-задач и заданий основополагающих понятий и определений, неумение обосновать выводы и незнание основных понятий дисциплины. Неумение даже с подсказками преподавателя формулировать предложения по управленческой психологии. Наличие грубых ошибок при выполнении обозначенных заданий.

Тестирование проводится с использованием бланка индивидуального теста на бумажном носителе. В процессе проведения тестирования преподаватель внимательно следит за тем, чтобы обучающиеся выполняли задания самостоятельно и не мешали друг другу.

Задания с выбором ответа (закрытый тест), задания «заполните пропуск в предложении» (открытый тест) оцениваются в один и два балла соответственно.

Уровень знаний обучающихся определяется следующими оценками: «превосходно», «отлично», «очень хорошо», «хорошо», «удовлетворительно» и «неудовлетворительно», «плохо».

Критерии оценок тестов:

«превосходно» - 96-100% правильных ответов;
«отлично» – 86-95% правильных ответов;
«очень хорошо» - 81-85% правильных ответов;
«хорошо» – 66-80% правильных ответов;
«удовлетворительно» – 56-65% правильных ответов.
«неудовлетворительно» - 46-55% правильных ответов;

«плохо» - 45% и меньше правильных ответов.

Критерии и показатели оценивания реферат

Написание реферата позволяет студентам глубже изучить темы курса, самостоятельно освоить изучаемый материал, пользуясь источниками права, учебными пособиями и научными работами. Тема реферата может назначаться преподавателем в случае неудовлетворительного ответа студента на семинарском занятии либо его пропуска, либо в виде самостоятельной работы обучающего.

Реферат выполняется машинописным способом на бумаге формата А4 объемом не менее 12 страниц.

Критерий	Обоснование оценки
1. Уровень владения теоретическим материалом применительно к проблеме исследования *Макс. – 35 баллов*	– использование понятийного аппарата, соответствующего проблеме исследования; – знание степени изученности проблематики реферата российскими и зарубежными авторами.
2. Уровень обоснованности авторской позиции *Макс. – 35 баллов*	– наличие авторской точки зрения (позиции, отношения) к проблеме исследования; – наличие аргументации собственного мнения с опорой на общеизвестные факты в рамках исследуемой проблемы; – широта диапазона используемого информационного пространства в ходе написания реферата; - наличие критического анализа различных точек зрения на исследуемую проблему.
3. Построение суждений *Макс. – 30 баллов*	– ясность и четкость изложения; – логика структурирования доказательств; – использование приемов сравнения и обобщения для анализа взаимосвязи понятий и явлений в рамках исследуемой проблемы.

Реферат оценивается по 100 балльной шкале, баллы при этом переводятся в оценки успеваемости следующим образом:

- более 51 балла – «зачтено».
- менее 50 баллов – «не зачтено».

6.4. Типовые контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины

Вопросы к зачету по дисциплине

1. Что представляет собой деловое общение?
2. Назовите условия, способствующие результативности делового общения.
3. Какие компоненты входят в структуру делового общения? Дайте их краткую характеристику.
4. Назовите виды общения и кратко их охарактеризуйте.
5. Какие Вы знаете фазы коммуникативного акта?

6. Дайте краткую характеристику позиций партнеров в деловом общении по системе Э. Берна и П.М.Ершова.
7. Назовите уровни общения по А.Б. Добровичу и дайте их краткую характеристику.
8. Назовите основные требования этики переговоров.
9. Какие правила и нормы действуют в деловых отношениях?
10. Что включает в себя служебный этикет?
11. Назовите основные правила кодекса поведения и дайте краткую их характеристику.
12. Охарактеризуйте основные правила этики телефонного общения.
13. Дайте характеристику способам преодоления закомплексованности в общении.
14. Какие вы знаете типичные ситуации общения? Дайте краткую их характеристику.
15. Какова специфика обмена информацией в системе «человек-человек»?
16. Назовите основные компоненты, используемые при передаче и восприятии информации.
17. Дайте краткую характеристику вербальным средствам общения.
18. Дайте краткую характеристику невербальным средствам общения
19. Назовите технические средства коммуникации.
20. Что включает в себя понятие «культура речи»?
21. Назовите основные требования к речи и дайте краткую характеристику.
22. Жесты и позы в деловом общении.
23. Приведите основные характеристики диалога в деловом общении.
24. Что представляет собой процесс передачи информации?
25. Назовите пять основных групп вопросов, задаваемых в процессе диалога в деловом общении.
26. В чем заключается искусство слушать?
27. Дайте характеристику основных ошибок, допускаемых слушателями в процессе диалога.
28. Назовите 10 заповедей хорошего слушателя.
29. При каких ситуациях полезно нерефлексивное слушание?
30. Какие причины толкают собеседника на замечания и возражения в ходе диалога?
31. Назовите основные виды замечаний, сопутствующие процесс диалога.
32. Какие Вы знаете методы нейтрализации замечаний?
33. В чем заключается общий подход к нейтрализации замечаний?
34. Что вы понимаете под деловым протоколом?
35. Назовите методы ведения деловых переговоров.
36. Охарактеризуйте основные приемы ведения деловых контактов.
37. Каковы особенности охранных зон и территорий человека?
38. Раскройте содержание основных положений участников деловой встречи в условиях рабочего кабинета за стандартным прямоугольным столом.
39. Какие разновидности деловых документов используются при ведении деловых переговоров?

Типовые задания для <u>текущего</u> контроля успеваемости

Тестовые задания для оценки компетенции «ОК-5», «ОПК-4», «ПК-2»:

1. Термин «этика» впервые упоминается в работе
а) Эпикура
б) Платона
в) Аристотеля
г) Конта
д) Сократа
2. Аксиология – это…

а) учение о бытии;
б) учение о ценностях;
в) учение о познании;
г) концепция морали;
д) учение о человеке.

3. **Профессиональная этика – это:**
а) учение о ценностях;
б) общая теория морали;
в) учение о долге;
г) учение о нормах поведения;
д) учение о профессиональной морали.

4. Мораль – это:
а) устойчивые, стереотипные способы массового поведения, сложившиеся исторически;
б) форма общественного сознания, способ нормативной регуляции общественных отношений и поведения человека;
в) совокупность норм и правил поведения людей, утвержденных государством и обязательных для всех членов общества;
г) правила этикета;
д) совокупность обычаев и традиций.

5. Характеристиками моральных норм являются:
а) всеобщность и универсальность;
б) рациональность и объективность;
в) относительность, условность;
г) гуманистичность, толерантность;
д) истинность и научность.

6. Профессиональная мораль в деловой этике - это:
а) качественная характеристика взаимоотношений социального работника и клиента;
б) совокупность идеалов и ценностей, этических принципов и норм, отражающих сущность профессии;
в) совокупность личностных качеств специалиста;
г) совокупность целей и результатов деятельности;
д) совокупность этических потребностей социальных работников.

7. С точки зрения натуралистического подхода мораль -
а)это результат общественно-исторического развития человечества;
б) это результат биологической эволюции;
в) есть проявление надчеловеческого, сверхъестественного сознания;
г) имеет априорный характер;
д) есть выражение человеческой воли.

8. Как называется нравственный принцип, выражающийся в том, что моральным нормам придается относительный, полностью условный и изменчивый характер?
а) рационализм;
б) абсолютизм;
в) релятивизм;
г) дуализм;
д) эвдемонизм.

9. Как формулируется «золотое правило» нравственности?
а) возлюби ближнего своего как самого себя;
б) не убий;
в) не укради;
г) поступай с другими так, как ты хотел бы, чтобы поступали с тобой;
д) око за око, зуб за зуб.

10. С точки зрения гедонизма высшим благом и критерием поведения является

а) счастье;
б) польза;
в) наслаждение;
г) подавление чувственных желаний;
д) познание истины.

11. Как называется нравственная позиция, согласно которой каждый человек должен совершать бескорыстные действия, направленные на благо (удовлетворение интересов) другого человека?

а) альтруизм;
б) эгоизм;
в) рационализм;
г) волюнтаризм;
д) идеализм.

12. Основным принципом христианской этики является:

а) благоговение перед жизнью;
б) безмятежность и невозмутимость;
в) принцип пользы;
г) милосердие и сострадание;
д) справедливость.

13. Какая этическая концепция отрицает абсолютный характер морали?

а) «разумный эгоизм»;
б) стоицизм;
в) восточные религии;
г) христианство;
д) концепция Канта.

14. «Домострой», как светский этический кодекс, распространяется на Руси в

а) X в.
б) XII в.
в) XVI в.
г) XVIII в.
д) XIX в.

15. В каком религиозном направлении нищелюбие считается одним из самых богоугодных дел?

а) в католичестве;
б) в православии;
в) в исламе;
г) в буддизме;
д) в протестантизме.

16. Кто из русских философов считал, что главной моральной заповедью является непротивление злу?

а) Л. Толстой;
б) В. Соловьев;
в) И. Ильин;
г) Н. Бердяев;
д) С. Франк.

17. В каком религиозном направлении этическим идеалом выступает честный труд как «мирская аскеза?

а) в исламе;
б) в иудаизме;
в) в православии;
г) в буддизме;
д) в протестантизме.

18. Как называется направление в этике, считающее пользу основой нравственности и критерием человеческих поступков?
а) эвдемонизм;
б) утилитаризм;
в) гедонизм;
г) деонтологическая этика;
д) детерминизм.

Кейс-задачи:

Ситуация 1. Представьте, что в вашей компании разрабатывается новая система выставления счетов клиентам. Встает вопрос о том, сколько нужно резервировать средств для обнаружения и исправления ошибок. По одному из вариантов добавляется около 40% к общей стоимости, но существенно повышается качество информации в итоговой базе данных. В противном случае вы рискуете тем, что некоторые клиенты посчитают вашу цену излишне завышенной. Вложите ли вы дополнительные 40%? Какие факторы вы будете рассматривать при решении этого вопроса?

Ситуация 2. Иван Геннадиевич для вас больше, чем босс. Он тот, кто способствовал вашему быстрому продвижению на новом месте работы. Вы часто вместе обедаете и даже играете в теннис. Однажды за столом, говоря об ожидаемом обновлении компьютеров, он упоминает, что компания *XYZ Computer* выделила ему 1000 долл. на "благие цели". Иван Геннадиевич просит забыть об этом. Две недели спустя вы узнаете, что заключен контракт с компанией *XYZ Computer* несмотря на то, что цена, предложенная компанией *ABC Computer,* ниже и у вашей компании в прошлом были проблемы с надежностью продуктов *XYZ Computer.* Сообщите ли вы вышестоящему начальнику о поступке Ивана Геннадиевича? Почему?

Ситуация 3. Иванов — надежный союзник вашего отдела. Он защищал перед генеральным директором ваши крупные проекты, такие, как развертывание большого пакета автоматизации продаж и др. Вероятно, вы работали бы где-то в другом месте, если бы не Иванов. Но вдруг вы узнаете, что Иванов использует нелицензионный офисный пакет *LotusDevelopment,* тогда как для всей компании стандартом является *MicrosoftOffice.* Вы предложили ему купить лицензионную копию, но он отказывается. Ваши действия?

Ситуация 4. Что делать, если обнаруживается, что ваша компания вела двойную бухгалтерию на двух различных компьютерах?

Ситуация 5. Врач компании, стала замечать возрастающее число случаев заболевания эмфиземой легких у рабочих, длительное время работающих на заводе компании. Она сообщает об этом руководству, и ей предлагают продолжать регистрировать число подобных случаев, но никому об этом не сообщать. В следующем году, с увеличением числа заболевших, она приходит к выводу о наличии связи между устарелой вентиляционной системой на различных участках завода и числом заболевших. Она ставит в известность об этом руководство фирмы, и ей снова предлагают продолжать наблюдение, но не проводить анализов и ничего никому не говорить, чтобы не встревожить рабочих. Есть ли у нее моральная обязанность поступать так, как ей велят? Есть ли у нее моральная обязанность предпринимать что-либо другое, кроме того, что ей велят?

ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА РЕФЕРАТОВ

1. Этика ведения деловой беседы.
2. Визитная карточка: ее история, роль и функции в деловой жизни.
3. Искусство комплимента и правила вручения подарков.
4. Этика работы HR-менеджера.
5. Предмет этики деловых отношений.
6. Этика и этикет делового общения: связь и различия.
7. Общечеловеческие ценности и нормы – основа этики делового общения.

8. Деловая этика и стратегический менеджмент.
9. Нравственные приоритеты современного руководителя
10. Этика деловых отношений, ее история и этапы становления.
11. Становление этики деловых отношений на Древнем Востоке.
12. Этика деловых отношений в эпоху античности.
13. Противоречивый характер этики деловых контактов в советскую эпоху.
14. Развитие этики деловых отношений в России.
15. Характерные черты этики делового общения в современной России.
16. Принципы этики деловых отношений: общая характеристика и объективный характер.
17. Повседневный этикет и протокол для деловых людей.
18. Стандарты и технологии этики международного общения в современном мире.
19. Внешний вид и имидж делового человека. Внешний вид как «визитная карточка» делового человека.
20. Роль первого впечатления. Деловой костюм и требования к нему.
21. Костюм и украшения современного делового человека.
22. Деловое общение и его формы.
23. Коммуникация и общение в деловой жизни: формальное и неформальное.
24. Структура делового общения.
25. Основные виды деловых взаимодействий: вербальный и невербальный.
26. Требования к речи в деловой коммуникации.
27. Невербальный контакт: сущность, функции, многообразие проявлений.
28. Внушение и убеждение в деловой культуре.
29. Рукопожатие и его роль в установлении деловых контактов.
30. Этика и культура делового застолья. Застольный этикет и его нравственный и символический смысл.
31. История делового застолья.
32. Подготовка к деловой встрече за столом.
33. Организация и проведение делового застолья.
34. Деловая риторика: роль и виды речевого воздействия в деловых отношениях.
35. Этика и этикет в отношениях руководителя и подчиненных.
36. Критика и ее роль в выполнении служебных обязанностей.
37. История развития этических представлений в России.
38. Моральные ценности и ценностные ориентации личности.
39. Национальные особенности делового общения.
40. Этика ведения деловых переговоров.
41. Нравственные ориентиры корпоративной этики.
42. Особенности делового общения с иностранными партнерами.
43. Первое впечатление и его значимость в деловом общении.
44. Этика делового телефонного разговора.
45. Приветствие, представление и титулирование в деловой сфере.
46. Прием и общение с посетителями: требования делового этикета.
47. Требование делового этикета к проведению презентаций, выставок, ярмарок.
48. Специфика проведения делового совещания.
49. Требование к оформлению служебного помещения и рабочего места.
50. Требования к одежде и внешнему виду деловых мужчин и женщин.
51. Этика бизнеса и корпоративная социальная ответственность
52. Цель деловых приемов: требования делового этикета к их организации и проведению.
53. Этикет и имидж делового человека.
54. Этикет письменного делового общения.
55. Этические взгляды античных философов.

56. Мораль: история возникновения и развития.
57. Деловой этикет: история и его составляющие.
58. Этические нормы служебных взаимоотношений мужчины и женщины.
59. Этические аспекты критики.
60. Этический кодекс, его содержание и назначение.
61. Этика в системе ресурсов эффективного управления.
62. Законы аргументации и убеждения в деловом общении.
63. Мастерство публичного выступления.

6.5. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций

С целью определения уровня овладения компетенциями, закрепленными за дисциплиной, в заданные преподавателем сроки проводится текущий и промежуточный контроль знаний, умений и навыков каждого обучающегося. Все виды текущего контроля осуществляются на занятиях семинарского типа, практических занятиях. Исключение составляет устный опрос, который может проводиться в начале или конце лекционного занятия в течение 15-20 мин. с целью закрепления знаний терминологии по дисциплине.

Процедура оценивания компетенций обучающихся основана на следующих принципах:

1. Периодичность проведения оценки.

2. Многоступенчатость: оценка (как преподавателем, так и студентами группы) и самооценка обучающегося, обсуждение результатов и комплекс мер по устранению недостатков.

3. Единство используемой технологии для всех обучающихся, выполнение условий сопоставимости результатов оценивания.

4. Соблюдение последовательности проведения оценки: предусмотрено, что развитие компетенций идет по возрастанию их уровней сложности, а оценочные средства на каждом этапе учитывают это возрастание. На первом этапе изучения дисциплины идет накопление знаний обучающихся, на проверку которых направлены такие оценочные средства как подготовка докладов, дискуссии, устный опрос, коллоквиум. Затем проводится контрольная работа, позволяющая оценить не только знания, но и умения студентов по их применению. На следующем этапе изучения дисциплины делается акцент на компонентах «уметь» и «владеть» посредством выполнения типовых заданий с возрастающим уровнем сложности. Затем предусматриваются устные опросы с практикоориентированными вопросами и заданиями. На заключительном практическом занятии проводится тестирование по дисциплине.

Основное требование к организации системы оценивания и структуры оценочных средств в отношении компетенций как предмета контроля результатов обучения – это требование измеримости.

Достоверность и сопоставимость оценок достигается за счет учета следующих факторов:

- дидактико-диалектической взаимосвязи результатов образования и компетенций;
- формирование и развитие компетенций через усвоение содержания образовательных программ, самой образовательной средой вуза и используемыми образовательными технологиями;
- необходимость оценивания компетенций в квазиреальной деятельности при условии максимального приближения к ситуации будущей практики;
- использование индивидуальных и групповых оценок, взаимооценки (рецензирования студентами работ друг друга, взаимное оппонирование студентами проектов, исследовательских работ, экспертные оценки группами из студентов, преподавателей, работодателей и др.);

- анализ достижений по итогам оценивания с выявлением положительных и отрицательных индивидуальных и групповых результатов и направлений развития.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета.

Зачет выставляется по итогам успешного выполнения заданий текущего контроля. Для получения зачета необходимо выполнить все задания текущего контроля в соответствующем семестре на оценку не менее чем «удовлетворительно».

Уровень знаний обучающихся определяется следующими оценками: «зачтено», «не зачтено».

Условиями оценивания результатов освоения дисциплины являются:

- валидность (объекты оценки должны соответствовать поставленным целям обучения);
- полнота и адекватность отображения требований образовательного стандарта и ОПОП;
- надежность (использование единообразных стандартов и критериев оценивания);
- справедливость (разные студенты должны иметь равные возможности добиться успеха);
- эффективность (не отнимать много времени у студентов и преподавателей);
- обеспечение решения оценочной задачи.

Изучение теоретического материала определяется рабочей учебной программой дисциплины, включенными в нее календарным планом изучения дисциплины и перечнем литературы; рекомендуется при подготовке к занятиям повторить материал предшествующих тем рабочего учебного плана, а также материал предшествующих учебных дисциплин, который служит базой изучаемого раздела данной дисциплины. *При подготовке к практическому занятию* необходимо изучить материалы лекции, рекомендованную литературу. Изученный материал следует проанализировать в соответствии с планом занятия, затем проверить степень усвоения содержания вопросов.

Практические занятия неразрывно связаны с домашними заданиями как основным видом текущей самостоятельной работы, являясь, в сочетании с систематическим изучением теоретического материала основой рейтинговой оценки знаний, фиксируемой в промежуточной аттестации.

Самостоятельная работа проводится с целью углубления знаний по дисциплине и предусматривает:

- повторение пройденного учебного материала, чтение рекомендованной литературы;
- подготовку к практическим занятиям;
- выполнение общих и индивидуальных домашних заданий;
- работу с электронными источниками;
- подготовку к сдаче формы промежуточной аттестации.

Планирование времени на самостоятельную работу важно осуществлять на весь семестр, предусматривая при этом повторение пройденного материала.

При подготовке к промежуточной аттестации по дисциплине следует руководствоваться перечнем вопросов для подготовки к итоговому контролю по курсу. При этом необходимо уяснить суть основных понятий дисциплины.

Самостоятельная работа студентов, прежде всего, заключатся в изучении литературы, дополняющей материал, излагаемый в лекционной части курса. Необходимо овладеть навыками библиографического поиска, в том числе в сетевых Интернет-ресурсах, научиться сопоставлять различные точки зрения и определять методы исследований.

Предполагается, что, прослушав лекцию, студент должен ознакомиться с рекомендованной литературой из основного списка, затем обратится к источникам,

указанным в библиографических списках изученных книг, осуществит поиск и критическую оценку материала на сайтах Интернет, соберет необходимую информацию.

Существует несколько методов работы с литературой.

Один из них – метод повторения: смысл прочитанного текста можно заучить наизусть. Простое повторение воздействует на память механически и поверхностно. Полученные таким путем сведения легко забываются.

Наиболее эффективный метод – метод осознанного запоминания: прочитанный текст нужно подвергнуть большей, чем простое заучивание, обработке. Чтобы основательно обработать информацию, важно произвести целый ряд мыслительных операций: прокомментировать новые данные; оценить их значение; поставить вопросы; сопоставить полученные сведения с ранее известными.

Для улучшения обработки информации очень важно устанавливать осмысленные связи, структурировать новые сведения. Изучение научной, учебной и иной литературы требует ведения рабочих записей. Форма записей может быть весьма разнообразной: простой или развернутый план, тезисы, цитаты, конспект.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины

а) Основная литература:

1. Мальханова И.А., Деловое общение : Учебное пособие для вузов / Мальханова И.А. - 6-е изд., испр. и доп. - М.: Академический Проект, 2020. - 246 с. - ISBN 978-5-8291-2767-1 - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : (доступно в ЭБС «Консультант студента», режим доступа: https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785829127671.html)

2.МихалкинВ.А.Международный бизнес: Учебное пособие / В.А. Михалкин. - М.: Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 320 с. (доступно в ЭБС «Знаниум», режим доступа: http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=538869)

3. Кибанов, А. Я. Этика деловых отношений: Учебник / А.Я.Кибанов, Д.К.Захаров, В.Г.Коновалова; Под ред. А.Я.Кибанова. - 2-е изд., перераб. - Москва: НИЦ ИНФРА-М, 2020 - 383 с.: + (Доп. мат. znanium.com). - (ВО:Бакалавр.). - ISBN . - Текст : электронный. - URL: (доступно в ЭБС «Знаниум», режим доступа: https://znanium.com/catalog/product/1047095)

б) Дополнительная литература:

1. Титова, Л. Г. Деловое общение: Учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления / Л.Г. Титова. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017.- 271 с. - ISBN 978-5-238-00919-3. - Текст : электронный. - URL: (доступно в ЭБС «Знаниум», режим доступа: https://znanium.com/catalog/product/1028715)

2.Измайлова М.А., Деловое общение : Учебное пособие / Измайлова М.А. - 5-е изд., стер. - М. : Дашков и К, 2020. - 252 с. - ISBN 978-5-394-03754-2 - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : ((доступно в ЭБС «Консультант студента», режим доступа: https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394037542.html)

3.Психология и этика делового общения: учебник для студентов вузов / Под ред. В.Н. Лавриненко. — 5-е изд., перераб. и доп. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 415 с— (Серия «Золотой фонд российских учебников»). - ISBN 978-5-238-01050-2. - Текст : электронный. - URL: (доступно в ЭБС «Знаниум», режим доступа: https://znanium.com/catalog/product/1028559)

4. Кибанов, А. Я. Этика деловых отношений: Учебник / А.Я.Кибанов, Д.К.Захаров, В.Г.Коновалова; Под ред. А.Я.Кибанова. - 2-е изд., перераб. - Москва: НИЦ ИНФРА-М, 2020 - 383 с.: + (Доп. мат. znanium.com). - (ВО:Бакалавр.). - ISBN . - Текст : электронный. - URL: (доступно в ЭБС «Знаниум», режим доступа: https://znanium.com/catalog/product/1047095)

5. Травин В.В., Деловое общение. Модуль II : учебно-практическое пособие / Травин В.В., Магура М.И., Курбатова М.Б. - М.: Дело, 2016. - 136 с. - ISBN 978-5-7749-1088-5 - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : (доступно в ЭБС «Консультант студента», режим доступа: https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785774910885.html)

Нормативные правовые акты

1. Федеральный закон от 25 декабря 2008 г. № 273-ФЗ "О противодействии коррупции"
2. Типовой кодекс этики и служебного поведения государственных служащих РФ и муниципальных служащих
3. Кодекс служебной этики государственных гражданских служащих Нижегородской области

в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы

1. Единое окно доступа к образовательным ресурсам / http://window.edu.ru/window/library
2. Мировая цифровая библиотека / http://wdl.org/ru//
3. Официальный сайт Правительства Российской Федерации // www.government.ru
4. Сайт журнала «Государство и право» // www.politstudies.ru
5. Сайт журнала «Власть» // http://www.isras.ru/authority.html
6 Федеральный портал «Российское образование» // http://www.edu.ru/
7. Операционная система Microsoft Windows
8. Пакет прикладных программ Microsoft Office
9. Правовая система «Консультант плюс»
10. Правовая система «Гарант».

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Реализация программы предполагает наличие:

- аудиторий для лекционных и практических занятий с необходимым оборудованием;
- компьютерного класса, имеющего компьютеры, объединенные сетью с выходом в Интернет;
- лицензионного (операционная система Microsoft Windows, пакет прикладных программ Microsoft Office) и свободно распространяемого программного обеспечения.

В ходе проведения занятий рекомендуется использовать компьютерные иллюстрации для поддержки различных видов занятий, подготовленные с использованием Microsoft Office или других средств визуализации материала.

Доступ к электронным информационным ресурсам осуществляется в компьютерном классе и библиотеке филиала.

9. Особенности организации обучения по дисциплине для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

9.1. Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется филиалом с использованием специальных методов

обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

Профессорско-педагогический состав знакомится с психолого-физиологическими особенностями обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, индивидуальными программами реабилитации инвалидов (при наличии). В соответствии с методическими рекомендациями Минобрнауки РФ (утв. 8 апреля 2014 г. N АК-44/05вн) в курсе предполагается использовать социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими студентами, создании комфортного психологического климата в студенческой группе. Подбор и разработка учебных материалов производятся с учетом предоставления материала в различных формах: аудиальной, визуальной, с использованием специальных технических средств и информационных систем.

9.2. В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья филиал обеспечивает:

1) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

- размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий;
- присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь;
- выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт).

2) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

- присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь.

3) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата:

- возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения, а также пребывание в указанных помещениях;
- присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь.

9.3. Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

9.4. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

№ п/п	Критерии студентов	Формы
1	С нарушением слуха	– в печатной форме – в форме электронного документа
2	С нарушением зрения	– в печатной форме увеличенным шрифтом – в форме электронного документа
3	С нарушением опорно-двигательного аппарата	– в печатной форме – в форме электронного документа

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

9.5 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.

9.5.1 *Перечень фондов оценочных средств, соотнесённых с планируемыми результатами освоения образовательной программы*.

Для студентов с ограниченными возможностями здоровья предусмотрены следующие оценочные средства:

№ п/п	Критерии студентов	Виды оценочных средств	Формы контроля и оценки результатов обучения
1	С нарушением слуха	тест	преимущественно письменная проверка
2	С нарушением зрения	собеседование по вопросам	преимущественно устная проверка (индивидуально)
3	С нарушением опорно-двигательного аппарата	решение письменных тестов, контрольные вопросы	письменная проверка

Студентам с ограниченными возможностями здоровья увеличивается время на подготовку ответов к зачёту.

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

При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине (модулю) обеспечивается выполнение следующих дополнительных требований в зависимости от индивидуальных особенностей обучающихся:

1. инструкция по порядку проведения процедуры оценивания предоставляется в доступной форме (устно, в письменной форме);

2. доступная форма предоставления заданий оценочных средств (в печатной форме, в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, задания зачитываются ассистентом);

3. доступная форма предоставления ответов на задания (письменно на бумаге, набор ответов на компьютере, с использованием услуг ассистента, устно).

При необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю) может проводиться в несколько этапов.

9.6. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Для освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья предоставляются основная и дополнительная учебная литература в виде электронного документа в фонде библиотеки и/ или в электронно-библиотечных системах.

9.7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная работа. Под индивидуальной работой подразумевается две формы взаимодействия с преподавателем: индивидуальная учебная работа (консультации), т.е. дополнительное разъяснение учебного материала и углубленное изучение материала с теми обучающимися, которые в этом заинтересованы, и индивидуальная воспитательная работа. Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или обучающимся с ограниченными возможностями здоровья.

9.8. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Освоение дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения:

- лекционная аудитория – мультимедийное оборудование, источники питания для индивидуальных технических средств;
- учебная аудитория для практических занятий (семинаров) - мультимедийное оборудование, источники питания для индивидуальных технических средств;
- учебная аудитория для самостоятельной работы – стандартные рабочие места с персональными компьютерами; рабочее место с персональным компьютером, с программой экранного доступа, программой экранного увеличения «экранная лупа» для студентов с нарушением зрения.

В аудитории, где обучаются инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья, предусмотрены места для обучающихся с учётом ограничений их здоровья.

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ВО ННГУ и ОПОП ВО по направлению 38.03.02 «Менеджмент», направленность образовательной программы «Производственный менеджмент».

Автор: _____

Рецензент: к.э.н., генеральный директор

ООО НЗСМИ «Парацельс» _____ Ягунов А.Е.

Заведующий кафедрой экономики и права к.э.н., доцент _____ Ягунова Н.А.

Программа одобрена на заседании объединенной методической комиссии ИОО и филиалов университета, протокол № 11 от 10.03.2020 года