

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ
УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ»
(ТУСУР)



УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе

Документ подписан электронной подписью

Сертификат: 1с6сfa0a-52a6-4f49-aef0-5584d3fd4820

Владелец: Троян Павел Ефимович

Действителен: с 19.01.2016 по 16.09.2019

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Деловая этика

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**
Направление подготовки (специальность): **38.03.01 Экономика**
Направленность (профиль): **Финансы и кредит**
Форма обучения: **заочная**
Факультет: **ЗиВФ, Заочный и вечерний факультет**
Кафедра: **экономики, Кафедра экономики**
Курс: **1, 2**
Семестр: **2, 3**
Учебный план набора 2012 года

Распределение рабочего времени

| № | Виды учебной деятельности | 2 семестр | 3 семестр | Всего | Единицы |
|---|------------------------------|-----------|-----------|-------|---------|
| 1 | Лекции | 6 | 4 | 10 | часов |
| 2 | Практические занятия | | 2 | 2 | часов |
| 3 | Всего аудиторных занятий | 6 | 6 | 12 | часов |
| 4 | Из них в интерактивной форме | 2 | 2 | 4 | часов |
| 5 | Самостоятельная работа | 30 | 62 | 92 | часов |
| 6 | Всего (без экзамена) | 36 | 68 | 104 | часов |
| 7 | Подготовка и сдача зачета | | 4 | 4 | часов |
| 8 | Общая трудоемкость | 36 | 72 | 108 | часов |
| | | 1.0 | 2.0 | 3.0 | 3.Е |

Контрольные работы: 3 семестр - 1

Зачет: 3 семестр

Томск 2017

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЙ

Рабочая программа составлена с учетом требований федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки (специальности) 38.03.01 Экономика, утвержденного 12 ноября 2015 года, рассмотрена и утверждена на заседании кафедры « ___ » _____ 20__ года, протокол № _____.

Разработчик:

старший преподаватель каф. экономики

_____ А. А. Кондратьева

Заведующий обеспечивающей каф. экономики

_____ М. В. Рыжкова

Рабочая программа согласована с факультетом, профилирующей и выпускающей кафедрами направления подготовки (специальности).

Декан ЗиВФ

_____ И. В. Осипов

Заведующий выпускающей каф. экономики

_____ М. В. Рыжкова

Эксперт:

доцент кафедра экономики

_____ Л. В. Земцова

1. Цели и задачи дисциплины

1.1. Цели дисциплины

Целью изучения дисциплины является раскрытие содержания и принципов деловой этики как важного компонента социальной регуляции, наряду с экономикой, политикой и социальными отношениями

1.2. Задачи дисциплины

- Понимать суть деловой этики, ее место и роль в жизни человека и общества;
- иметь представление о компонентах деловой этики и делового этикета, их возникновении и развитии, о способах порождения нравственных ценностей, норм и знаний, о механизмах передачи их в качестве духовного опыта;
- понимать нравственную ситуацию в современном российском деловом мире, быть способным разобраться в процессах, присущих российской деловой культуре, уметь сопоставить их с духовными и нравственными процессами в других регионах мира;
- формировать прикладные знания и навыки, заключающихся в развитии у студентов элементов деловой этики и делового этикета;
- формировать у студентов желание самостоятельно изучать предмет, а также участвовать в различных областях нравственного творчества.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Деловая этика» (Б1.Б.6) относится к блоку 1 (базовая часть).

Предшествующими дисциплинами, формирующими начальные знания, являются следующие дисциплины: Культурология, Право, Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности.

Последующими дисциплинами являются: Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты, Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности, Страхование.

3. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

- ОК-5 способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;
- ОК-7 способностью к самоорганизации и самообразованию;

В результате изучения дисциплины студент должен:

- **знать** формы и методы формирования коммуникативной компетентности; этические, социальные, культурные требования к поведению в ходе коммуникаций в процессе служебной деятельности;
- **уметь** использовать принципы этики делового общения в профессиональной деятельности; выбирать модели и стили делового общения толерантно воспринимая этнические и конфессиональные различия аудитории.
- **владеть** навыками использования методов и средств коммуникации на основе принципов этики делового общения.

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3.0 зачетных единицы и представлена в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Трудоемкость дисциплины

| Виды учебной деятельности | Всего часов | Семестры | |
|----------------------------|-------------|-----------|-----------|
| | | 2 семестр | 3 семестр |
| Аудиторные занятия (всего) | 12 | 6 | 6 |
| Лекции | 10 | 6 | 4 |
| Практические занятия | 2 | | 2 |

| | | | |
|-----------------------------------------------|-----|-----|-----|
| Из них в интерактивной форме | 4 | 2 | 2 |
| Самостоятельная работа (всего) | 92 | 30 | 62 |
| Проработка лекционного материала | 7 | 4 | 3 |
| Подготовка к практическим занятиям, семинарам | 77 | 26 | 51 |
| Выполнение контрольных работ | 8 | | 8 |
| Всего (без экзамена) | 104 | 36 | 68 |
| Подготовка и сдача зачета | 4 | | 4 |
| Общая трудоемкость ч | 108 | 36 | 72 |
| Зачетные Единицы | 3.0 | 1.0 | 2.0 |

5. Содержание дисциплины

5.1. Разделы дисциплины и виды занятий

Разделы дисциплины и виды занятий приведены в таблице 5.1.

Таблица 5.1 – Разделы дисциплины и виды занятий

| Названия разделов дисциплины | Лекции | Практические занятия | Самостоятельная работа | Всего часов (без экзамена) | Формируемые компетенции |
|------------------------------------------------------------------|--------|----------------------|------------------------|-------------------------------|-------------------------|
| 2 семестр | | | | | |
| 1 Этика как наука и явление духовной культуры | 1 | 2 | 5 | 8 | ОК-5, ОК-7 |
| 2 Деловая этика | 2 | 2 | 8 | 12 | ОК-5 |
| 3 Этика сферы предпринимательства | 2 | 2 | 8 | 12 | ОК-5 |
| 4 Управленческая этика и конфликты в проф. сфере | 1 | 2 | 9 | 12 | ОК-5 |
| Итого за семестр | 6 | 8 | 30 | 44 | |
| 3 семестр | | | | | |
| 5 Этика делового общения в проф. сфере | 1 | 1 | 26 | 28 | ОК-5, ОК-7 |
| 6 Этикет как социальное явление, поведение в общественных местах | 1 | 0 | 12 | 13 | ОК-5, ОК-7 |
| 7 Этикет делового человека | 1 | 1 | 15 | 17 | ОК-5 |
| 8 Деловой стиль | 1 | 0 | 9 | 10 | ОК-5 |
| Итого за семестр | 4 | 2 | 62 | 68 | |
| Итого | 10 | 10 | 92 | 112 | |

5.2. Содержание разделов дисциплины (по лекциям)

Содержание разделов дисциплин (по лекциям) приведено в таблице 5.2.

Таблица 5.2 - Содержание разделов дисциплин (по лекциям)

| Названия разделов | Содержание разделов дисциплины по лекциям | Трудоемкость, ч | Формируемые компетенции |
|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------------|
| 2 семестр | | | |
| 1 Этика как наука и явление духовной культуры | Этика как наука: ее предмет, круг проблем и назначение. Понятия «нравственность», «мораль», их характеристики. Основные категории этики (добро, зло, ответственность, долг, достоинство, честь, совесть, справедливость и т.д.) Этика как явление духовной культуры. Специфика нравственной регуляции общественных отношений. Мораль как форма общественного сознания и способ регулирования жизни общества. Нравственная культура общества и личности. Моральные ценности. Этические аспекты профессиональной деятельности. | 1 | ОК-5 |
| | Итого | 1 | |
| 2 Деловая этика | Понятие о профессиональной этике. Место и роль профессиональной этики в общей системе нравственных отношений современного общества. Профессионализм как нравственная черта личности. Специфичность содержания и форм моральных требований в различных профессиях. Назначение профессиональной этики. Профессиональные кодексы как способы закрепления стандартов профессионального поведения. Функции профессиональной этики. Этика сферы предпринимательства, этика партнерских отношений. | 2 | ОК-5 |
| | Итого | 2 | |
| 3 Этика сферы предпринимательства | Понятие этики бизнеса. Деловая мораль и рыночные отношения. Корпоративная этика и этика организации. Корпоративные кодексы. Поведение сотрудников в организации. Факторы этического контроля за корпоративным поведением сотрудников. Стимулирование этичного поведения в фирме. | 2 | ОК-5 |
| | Итого | 2 | |
| 4 Управленческая этика и | Управленческая этика. Этика партнер- | 1 | ОК-5 |

| | | | |
|------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|------|
| конфликты в проф. сфере | ских отношений. Стили управления. Личностные качества руководителя. Правила корректирующего поведения руководителя. Отношения с подчиненными. Совещание, увольнение со службы. Конфликты в деловых отношениях: виды, структура, стадии протекания. Предпосылки возникновения конфликта в процессе общения. Стратегия поведения в конфликтной ситуации. Правила поведения в условиях конфликта. Методы снижения психологического напряжения в условиях конфликта. | | |
| | Итого | 1 | |
| Итого за семестр | | 6 | |
| 3 семестр | | | |
| 5 Этика делового общения в проф. сфере | Особенности делового общения. Коммуникативные умения участников делового общения. Этапы и виды делового общения. Правила и приемы делового общения. Невербальные средства в процессе общения. Межличностное пространство в деловом общении. | 1 | ОК-5 |
| | Итого | 1 | |
| 6 Этикет как социальное явление, поведение в общественных местах | Этикет как социальное явление. История мирового этикета. История этикета в России. Задачи этикета: соединение сфер взаимоотношений людей в обществе. Правовой и нравственный аспект. Требования современного этикета. | 1 | ОК-5 |
| | Итого | 1 | |
| 7 Этикет делового человека | Правила делового этикета. Официальные мероприятия. Организация приемов и презентаций. Искусство проведения переговоров. Деловая и светская беседа. Телефонные разговоры. Мастерство публичных выступлений. Культура деловых споров и дискуссий. Искусство письма (деловая переписка). Визитная карточка, ее роль в деловом общении. Деловой подарок. | 1 | ОК-5 |
| | Итого | 1 | |
| 8 Деловой стиль | Имидж и его составляющие. Имидж организации и способы его формирования. Одежда и внешний вид делового мужчины. Общая характеристика стиля: консерватизм, умеренность, аккуратность и т.д. Требования к деловой одежде и обуви, аксессуарам. Ошибки | 1 | ОК-5 |

| | | | |
|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|--|
| | и промахи во внешнем виде делового мужчины, которых следует избегать. Одежда и внешний облик деловой женщины. Особенности деловой женской одежды. Роль прически, украшений, макияжа во внешнем облике деловой женщины. | | |
| | Итого | 1 | |
| Итого за семестр | | 4 | |
| Итого | | 10 | |

5.3. Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечивающими (предыдущими) и обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами

Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечивающими (предыдущими) и обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами представлены в таблице 5.3.

Таблица 5.3 - Разделы дисциплины и междисциплинарные связи

| Наименование дисциплин | № разделов данной дисциплины, для которых необходимо изучение обеспечивающих и обеспечиваемых дисциплин | | | | | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| Предшествующие дисциплины | | | | | | | | |
| 1 Культурология | + | | | | | | | |
| 2 Право | | | + | + | + | | | |
| 3 Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности | | + | + | | | | | |
| Последующие дисциплины | | | | | | | | |
| 1 Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты | | + | + | + | + | | | |
| 2 Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности | | | + | | | | | |
| 3 Страхование | | | | | | + | | |

5.4. Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий

Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий представлено в таблице 5.4

Таблица 5.4 – Соответствие компетенций и видов занятий, формируемых при изучении дисциплины

| | Виды занятий | Формы контроля |
|--|--------------|----------------|
|--|--------------|----------------|

| Компетенции | Лекции | Практические занятия | Самостоятельная работа | |
|-------------|--------|----------------------|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ОК-5 | + | + | + | Контрольная работа, Домашнее задание, Конспект самоподготовки, Проверка контрольных работ, Опрос на занятиях, Выступление (доклад) на занятии, Тест |
| ОК-7 | | + | + | Контрольная работа, Домашнее задание, Конспект самоподготовки, Проверка контрольных работ, Тест |

6. Интерактивные методы и формы организации обучения

Технологии интерактивного обучения при разных формах занятий в часах приведены в таблице 6.1

Таблица 6.1 – Технологии интерактивного обучения при разных формах занятий в часах

| Методы | Интерактивные лекции | Интерактивные практические занятия | Всего |
|-------------------------------------------------------------------|----------------------|------------------------------------|-------|
| 2 семестр | | | |
| Выступление студента в роли обучающего | 1 | | 1 |
| Презентации с использованием мультимедиа с обсуждением | 1 | | 1 |
| Презентации с использованием раздаточных материалов с обсуждением | | | 0 |
| Итого за семестр: | 2 | 0 | 2 |
| 3 семестр | | | |
| Работа в команде | | 1 | 1 |
| Презентации с использованием раздаточных материалов с обсуждением | | 1 | 1 |
| Итого за семестр: | 0 | 2 | 2 |
| Итого | 2 | 2 | 4 |

7. Лабораторные работы

Не предусмотрено РУП

8. Практические занятия (семинары)

Наименование практических занятий (семинаров) приведено в таблице 8.1.

Таблица 8. 1 – Наименование практических занятий (семинаров)

| Названия разделов | Наименование практических занятий (семинаров) | Трудоемкость, ч | Формируемые компетенции |
|--------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------------|
| 2 семестр | | | |
| 1 Этика как наука и явление духовной культуры | Характеристика видов общения: формально - ролевое, деловое, духовное, манипулятивное, светское | 2 | ОК-5, ОК-7 |
| | Итого | 2 | |
| 2 Деловая этика | Коммуникативная компетентность и ее составляющие | 2 | ОК-5 |
| | Итого | 2 | |
| 3 Этика сферы предпринимательства | Конфликты и пути их разрешения | 2 | ОК-5 |
| | Итого | 2 | |
| 4 Управленческая этика и конфликты в проф. сфере | Виды делового общения | 2 | ОК-5 |
| | Итого | 2 | |
| Итого за семестр | | 8 | |
| 3 семестр | | | |
| 5 Этика делового общения в проф. сфере | Схемы речей различных видов | 1 | ОК-5 |
| | Итого | 1 | |
| 7 Этикет делового человека | Повышение эффективности телефонного общения | 1 | ОК-5 |
| | Итого | 1 | |
| Итого за семестр | | 2 | |
| Итого | | 10 | |

9. Самостоятельная работа

Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции представлены в таблице 9.1.

Таблица 9.1 - Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции

| Названия разделов | Виды самостоятельной работы | Трудоемкость, ч | Формируемые компетенции | Формы контроля |
|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------|-----------------|-------------------------|------------------------|
| 2 семестр | | | | |
| 1 Этика как наука и явление духовной культуры | Подготовка к практическим занятиям, семинарам | 4 | ОК-5, ОК-7 | Домашнее задание, Тест |
| | Проработка лекционного материала | 1 | | |
| | Итого | 5 | | |

| | | | | |
|------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|----|---------------|----------------------------------------------------------------------------|
| 2 Деловая этика | Подготовка к практическим занятиям, семинарам | 7 | ОК-5 | Домашнее задание, Тест |
| | Проработка лекционного материала | 1 | | |
| | Итого | 8 | | |
| 3 Этика сферы предпринимательства | Подготовка к практическим занятиям, семинарам | 7 | ОК-5 | Домашнее задание, Опрос на занятиях, Тест |
| | Проработка лекционного материала | 1 | | |
| | Итого | 8 | | |
| 4 Управленческая этика и конфликты в проф. сфере | Подготовка к практическим занятиям, семинарам | 8 | ОК-5 | Домашнее задание, Тест |
| | Проработка лекционного материала | 1 | | |
| | Итого | 9 | | |
| Итого за семестр | | 30 | | |
| 3 семестр | | | | |
| 5 Этика делового общения в проф. сфере | Подготовка к практическим занятиям, семинарам | 25 | ОК-5, ОК-7 | Домашнее задание, Контрольная работа, Проверка контрольных работ, Тест |
| | Проработка лекционного материала | 1 | | |
| | Итого | 26 | | |
| 6 Этикет как социальное явление, поведение в общественных местах | Подготовка к практическим занятиям, семинарам | 12 | ОК-5, ОК-7 | Домашнее задание, Конспект самоподготовки, Тест |
| | Итого | 12 | | |
| 7 Этикет делового человека | Подготовка к практическим занятиям, семинарам | 14 | ОК-5 | Выступление (доклад) на занятии, Домашнее задание, Опрос на занятиях, Тест |
| | Проработка лекционного материала | 1 | | |
| | Итого | 15 | | |
| 8 Деловой стиль | Выполнение контрольных работ | 8 | ОК-5 | Домашнее задание, Опрос на занятиях, Тест |
| | Проработка лекционного материала | 1 | | |
| | Итого | 9 | | |
| Итого за семестр | | 62 | | |
| | Подготовка и сдача зачета | 4 | | Зачет |
| Итого | | 96 | | |

9.1. Темы контрольных работ

1. Особенности делового стиля
2. Деловой стиль, как основа восприятия личности

9.2. Вопросы для подготовки к практическим занятиям, семинарам

1. Виды общения и их характеристики
2. Формально - ролевое общение: сущность и особенности
3. Деловое общение: сущность и особенности
4. Духовное общение: сущность и особенности
5. Манипулятивное общение: сущность и особенности
6. Светское общение: сущность и особенности
7. Коммуникативная компетентность сущность понятия
8. Составляющие коммуникативной компетентности
9. Виды конфликтов
10. Методы ухода от конфликтов
11. Пути решения конфликтных ситуаций
12. Схемы речей различных видов: их сущность и особенности
13. Подготовка к проведению деловых переговоров по заданной тематике
14. Подготовка к проведению деловых переговоров по заданной тематике
15. Этикет как социальное явление
16. Нормы поведения в общественных местах
17. Сфера предпринимательства и этические нормы
18. Подготовка к проведению деловых переговоров по заданной тематике

10. Курсовая работа (проект)

Не предусмотрено РУП

11. Рейтинговая система для оценки успеваемости студентов

Не предусмотрено

12. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

12.1. Основная литература

1. Деловые коммуникации: Учебное пособие / Емельянова Е. А. - 2014. 122 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/4572>, дата обращения: 19.05.2017.

12.2. Дополнительная литература

1. Психология в профессиональной деятельности: Курс лекций / Смольникова Л. В. - 2016. 203 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/6419>, дата обращения: 19.05.2017.

12.3 Учебно-методические пособия

12.3.1. Обязательные учебно-методические пособия

1. Деловое общение: Учебно-методическое пособие для практических и самостоятельных работ / Берсенев М. В. - 2017. 13 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/6726>, дата обращения: 19.05.2017.

12.3.2 Учебно-методические пособия для лиц с ограниченными возможностями здоровья

Учебно-методические материалы для самостоятельной и аудиторной работы обучающихся из числа инвалидов предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации.

Для лиц с нарушениями зрения:

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

Для лиц с нарушениями слуха:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

12.4. Базы данных, информационно-справочные, поисковые системы и требуемое программное обеспечение

1. <http://chelp.ru/get-professional/primer-kodeksa>
2. http://www.akdi.ru/pravo/news/proekt_kpgs.htm
3. <http://www.hr-portal.ru/node/36201>
4. <http://www.biznesprocess.ru/2009/08/metod-nominalnyx-grupp/>
5. http://www.iteam.ru/publications/corporation/section_94/

13. Материально-техническое обеспечение дисциплины

13.1. Общие требования к материально-техническому обеспечению дисциплины

13.1.1. Материально-техническое обеспечение для лекционных занятий

Для проведения занятий лекционного типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используется учебная аудитория, с количеством посадочных мест не менее 22-24, оборудованная доской и стандартной учебной мебелью. Имеются наглядные пособия в виде презентаций по лекционным разделам дисциплины.

13.1.2. Материально-техническое обеспечение для практических занятий

Для проведения практических (семинарских) занятий используется учебная аудитория, расположенная по адресу 634034, г. Томск, ул. Красноармейская, 146. Состав оборудования: Учебная мебель; Доска магнитно-маркерная - 1 шт

13.1.3. Материально-техническое обеспечение для самостоятельной работы

Для самостоятельной работы используется учебная аудитория (компьютерный класс), расположенная по адресу 634034, г. Томск, ул. Красноармейская, 146, 2 этаж, ауд. 204. Состав оборудования: учебная мебель; компьютеры класса не ниже ПЭВМ INTEL Celeron D336 2.8ГГц. - 7 шт.; компьютеры подключены к сети ИНТЕРНЕТ и обеспечивают доступ в электронную информационно-образовательную среду университета.

13.2. Материально-техническое обеспечение дисциплины для лиц с ограниченными возможностями здоровья

Освоение дисциплины лицами с ОВЗ осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения.

При обучении студентов **с нарушениями слуха** предусмотрено использование звукоусиливающей аппаратуры, мультимедийных средств и других технических средств приема/передачи учебной информации в доступных формах для студентов с нарушениями слуха, мобильной системы обучения для студентов с инвалидностью, портативной индукционной системы. Учебная аудитория, в которой обучаются студенты с нарушением слуха, оборудована компьютерной техникой, аудиотехникой, видеотехникой, электронной доской, мультимедийной системой.

При обучении студентов **с нарушениями зрениями** предусмотрено использование в лекционных и учебных аудиториях возможности просмотра удаленных объектов (например, текста на доске или слайда на экране) при помощи видеомониторов для удаленного просмотра.

При обучении студентов **с нарушениями опорно-двигательного аппарата** используются альтернативные устройства ввода информации и другие технические средства приема/передачи учебной информации в доступных формах для студентов с нарушениями опорно-двигательного аппарата, мобильной системы обучения для людей с инвалидностью.

14. Фонд оценочных средств

14.1. Основные требования к фонду оценочных средств и методические рекомендации

Фонд оценочных средств и типовые контрольные задания, используемые для оценки сформированности и освоения закрепленных за дисциплиной компетенций при проведении текущей, промежуточной аттестации по дисциплине приведен в приложении к рабочей программе.

14.2 Требования к фонду оценочных средств для лиц с ограниченными возможностями здоровья

Для студентов с инвалидностью предусмотрены дополнительные оценочные средства, перечень которых указан в таблице.

Таблица 14 – Дополнительные средства оценивания для студентов с инвалидностью

| Категории студентов | Виды дополнительных оценочных средств | Формы контроля и оценки результатов обучения |
|-----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| С нарушениями слуха | Тесты, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету, контрольные работы | Преимущественно письменная проверка |
| С нарушениями зрения | Собеседование по вопросам к зачету, опрос по терминам | Преимущественно устная проверка (индивидуально) |
| С нарушениями опорно-двигательного аппарата | Решение дистанционных тестов, контрольные работы, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету | Преимущественно дистанционными методами |
| С ограничениями по общемедицинским показаниям | Тесты, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету, контрольные работы, устные ответы | Преимущественно проверка методами, исходя из состояния обучающегося на момент проверки |

14.3 Методические рекомендации по оценочным средствам для лиц с ограниченными возможностями здоровья

Для студентов с ОВЗ предусматривается доступная форма предоставления заданий оценочных средств, а именно:

- в печатной форме;
- в печатной форме с увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- методом чтения ассистентом задания вслух;
- предоставление задания с использованием сурдоперевода.

Студентам с инвалидностью увеличивается время на подготовку ответов на контрольные вопросы. Для таких студентов предусматривается доступная форма предоставления ответов на задания, а именно:

- письменно на бумаге;
- набор ответов на компьютере;
- набор ответов с использованием услуг ассистента;
- представление ответов устно.

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

Для лиц с нарушениями зрения:

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

Для лиц с нарушениями слуха:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

При необходимости для обучающихся с инвалидностью процедура оценивания результатов обучения может проводиться в несколько этапов.

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

**«ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ
УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ»
(ТУСУР)**

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе
_____ П. Е. Троян
«__» _____ 20__ г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

Деловая этика

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**

Направление подготовки (специальность): **38.03.01 Экономика**

Направленность (профиль): **Финансы и кредит**

Форма обучения: **заочная**

Факультет: **ЗиВФ, Заочный и вечерний факультет**

Кафедра: **экономики, Кафедра экономики**

Курс: **1, 2**

Семестр: **2, 3**

Учебный план набора 2012 года

Разработчик:

– старший преподаватель каф. экономики А. А. Кондратьева

Зачет: 3 семестр

Томск 2017

1. Введение

Фонд оценочных средств (ФОС) является приложением к рабочей программе дисциплины (практики) и представляет собой совокупность контрольно-измерительных материалов (типовые задачи (задания), контрольные работы, тесты и др.) и методов их использования, предназначенных для измерения уровня достижения студентом установленных результатов обучения.

ФОС по дисциплине (практике) используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов.

Перечень закрепленных за дисциплиной (практикой) компетенций приведен в таблице 1.

Таблица 1 – Перечень закрепленных за дисциплиной компетенций

| Код | Формулировка компетенции | Этапы формирования компетенций |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ОК-7 | способностью к самоорганизации и самообразованию | Должен знать формы и методы формирования коммуникативной компетентности; этические, социальные, культурные требования к поведению в ходе коммуникаций в процессе служебной деятельности;; |
| ОК-5 | способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия | Должен уметь использовать принципы этики делового общения в профессиональной деятельности; выбирать модели и стили делового общения толерантно воспринимая этнические и конфессиональные различия аудитории. ; Должен владеть навыками использования методов и средств коммуникации на основе принципов этики делового общения.; |

Общие характеристики показателей и критериев оценивания компетенций на всех этапах приведены в таблице 2.

Таблица 2 – Общие характеристики показателей и критериев оценивания компетенций по этапам

| Показатели и критерии | Знать | Уметь | Владеть |
|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Отлично (высокий уровень) | Обладает фактическими и теоретическими знаниями в пределах изучаемой области с пониманием границ применимости | Обладает диапазоном практических умений, требуемых для развития творческих решений, абстрагирования проблем | Контролирует работу, проводит оценку, совершенствует действия работы |
| Хорошо (базовый уровень) | Знает факты, принципы, процессы, общие понятия в пределах изучаемой области | Обладает диапазоном практических умений, требуемых для решения определенных проблем в области исследования | Берет ответственность за завершение задач в исследовании, приспосабливает свое поведение к обстоятельствам в решении проблем |
| Удовлетворительно (пороговый уровень) | Обладает базовыми общими знаниями | Обладает основными умениями, требуемыми для выполнения простых задач | Работает при прямом наблюдении |

2 Реализация компетенций

2.1 Компетенция ОК-7

ОК-7: способностью к самоорганизации и самообразованию.

Для формирования компетенции необходимо осуществить ряд этапов. Этапы формирования компетенции, применяемые для этого виды занятий и используемые средства оценивания пред-

ставлены в таблице 3.

Таблица 3 – Этапы формирования компетенции и используемые средства оценивания

| Состав | Знать | Уметь | Владеть |
|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Содержание этапов | Основные функциональные компоненты процесса самоорганизации; основные мотивы и этапы самообразования; принципы, критерии и правила построения суждений, оценок; Социально-личностные и психологические основы самоорганизации. | Определять время, необходимое на выполнение действий (работ), предусмотренных в алгоритме; документально оформлять результаты проектирования; решать задачи за установленное время; оценивать качество полученного результата; грамотно, логично, аргументированно формировать собственные суждения и оценки; формулировать задачи; выбирать оптимальный способ решения задачи | Навыком формулировки в рамках поставленной цели проекта совокупность взаимосвязанных задач; навыками решения конкретных задач проекта в установленное время; навыками публичного представления результатов проекта; навыками самообразования, планирования; навыками оценки результативности и эффективности собственной деятельности; |
| Виды занятий | <ul style="list-style-type: none"> • Интерактивные лекции; • Лекции; • Самостоятельная работа; • Интерактивные практические занятия; • Практические занятия; | <ul style="list-style-type: none"> • Интерактивные лекции; • Лекции; • Самостоятельная работа; • Интерактивные практические занятия; • Практические занятия; | <ul style="list-style-type: none"> • Самостоятельная работа; • Интерактивные практические занятия; |
| Используемые средства оценивания | <ul style="list-style-type: none"> • Контрольная работа; • Домашнее задание; • Конспект самоподготовки; • Тест; • Зачет; | <ul style="list-style-type: none"> • Контрольная работа; • Домашнее задание; • Конспект самоподготовки; • Тест; • Зачет; | <ul style="list-style-type: none"> • Домашнее задание; • Зачет; |

Формулировка показателей и критериев оценивания данной компетенции приведена в таблице 4.

Таблица 4 – Показатели и критерии оценивания компетенции на этапах

| Состав | Знать | Уметь | Владеть |
|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Отлично (высокий уровень) | <ul style="list-style-type: none"> • основные мотивы и этапы самообразования; • о концепциях (концептуальных моделях) проектов в будущей профессиональной деятельности; • принципы, критерии и правила построения суждений, оценок; • социально-личност- | <ul style="list-style-type: none"> • документально оформлять результаты проектирования;; • оценивать качество полученного результата; ; • грамотно, логично, аргументированно формировать собственные суждения и оценки.; • определять время, необходимое на выпол- | <ul style="list-style-type: none"> • навыком формулировки цели проекта ;; • навыками самообразования, планирования собственной деятельности; ; • навыками оценки результативности и эффективности собственной деятельности; ; • навыком прогнозирования ожидаемого ре- |

| | | | |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>ные и психологические основы самоорганизации.;</p> <ul style="list-style-type: none"> • основные функциональные компоненты процесса самоорганизации; ; | <p>нение действий (работ); ;</p> <ul style="list-style-type: none"> • решать задачи за установленное время;; • формулировать задачи;; • выбирать оптимальный способ решения задач; ; • представлять в виде алгоритма выбранный способ решения задачи; ; | <p>зультата решения задач; ;</p> <ul style="list-style-type: none"> • навыками решения конкретных задач; ; • навыками публичного представления результатов решения задач; ; |
| Хорошо (базовый уровень) | <ul style="list-style-type: none"> • основные мотивы и этапы самообразования; ; • о концепциях (концептуальных моделях) проектов в будущей профессиональной деятельности; ; • основные функциональные компоненты процесса самоорганизации; ; • принципы, критерии и правила построения суждений, оценок.; | <ul style="list-style-type: none"> • формулировать задачи;; • выбирать способ решения задач; ; • определять время, необходимое на выполнение действий; ; • оценивать качество полученного результата.; • следовать плану решения задач;; | <ul style="list-style-type: none"> • навыками самообразования, планирования собственной деятельности; ; • навыками оценки результативности и эффективности собственной деятельности; ; • навыками публичного представления результатов решения конкретной задачи проекта. ; • навыком формулировки цели проекта ;; • навыками решения задач в установленное время; ; |
| Удовлетворительно (пороговый уровень) | <ul style="list-style-type: none"> • основные мотивы и этапы самообразования;; • основные функциональные компоненты процесса самоорганизации; ; | <ul style="list-style-type: none"> • оценивать качество полученного результата.; • формулировать задачи;; • выбирать способ решения задач; ; | <ul style="list-style-type: none"> • навыком формулировки цели;; • навыками решения задач проекта в установленное время; ; • навыками самообразования, планирования собственной деятельности; ; • навыками оценки результативности и эффективности собственной деятельности.; |

2.2 Компетенция ОК-5

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

Для формирования компетенции необходимо осуществить ряд этапов. Этапы формирования компетенции, применяемые для этого виды занятий и используемые средства оценивания представлены в таблице 5.

Таблица 5 – Этапы формирования компетенции и используемые средства оценивания

| Состав | Знать | Уметь | Владеть |
|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Содержание этапов | о социальных технологиях в деловом общении, основах управления конфликтами, основах проведения деловых бесед и переговоров | анализировать ситуацию делового общения и строить стратегию поведения; определять индивидуально-психологические особенности участников общения, и прогнозировать их поведение | умением определять необходимость корректировки познавательной сферы личности; основными способами анализа ситуаций в деловом общении; навыками быстрой ориентации в процессе деловой коммуникации |
| Виды занятий | <ul style="list-style-type: none"> • Интерактивные лекции; • Лекции; • Самостоятельная работа; • Интерактивные практические занятия; • Практические занятия; | <ul style="list-style-type: none"> • Интерактивные лекции; • Лекции; • Самостоятельная работа; • Интерактивные практические занятия; • Практические занятия; | <ul style="list-style-type: none"> • Самостоятельная работа; • Интерактивные практические занятия; |
| Используемые средства оценивания | <ul style="list-style-type: none"> • Контрольная работа; • Домашнее задание; • Конспект самоподготовки; • Опрос на занятиях; • Выступление (доклад) на занятии; • Тест; • Зачет; | <ul style="list-style-type: none"> • Контрольная работа; • Домашнее задание; • Конспект самоподготовки; • Опрос на занятиях; • Выступление (доклад) на занятии; • Тест; • Зачет; | <ul style="list-style-type: none"> • Домашнее задание; • Выступление (доклад) на занятии; • Зачет; |

Формулировка показателей и критериев оценивания данной компетенции приведена в таблице 6.

Таблица 6 – Показатели и критерии оценивания компетенции на этапах

| Состав | Знать | Уметь | Владеть |
|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Отлично (высокий уровень) | <ul style="list-style-type: none"> • о социальных технологиях в деловом общении, основах управления конфликтами, основах проведения деловых бесед и переговоров, о методах психодиагностики применительно к собственной профессиональной деятельности;; | <ul style="list-style-type: none"> • анализировать ситуацию делового общения и строить в соответствии с ней и с учетом конкретных коммуникационных целей стратегию поведения;; • определять индивидуально-психологические особенности участников общения, прогнозировать их поведение в конкретных ситуациях, и моделировать соответственно собственное поведение.; | <ul style="list-style-type: none"> • умением определять необходимость корректировки познавательной сферы личности; ; • основными способами анализа ситуаций в деловом общении;; • навыками быстрой ориентации в процессе деловой коммуникации с целью корректировки стратегии поведения.; |

| | | | |
|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Хорошо (базовый уровень) | <ul style="list-style-type: none"> о социальных технологиях в деловом общении, об основах проведения деловых бесед;; о психологических факторах, влияющих на способность доказывать свою точку зрения, о способах коммуникации.; | <ul style="list-style-type: none"> анализировать ситуацию делового общения ; определять индивидуально-психологические особенности участников общения, прогнозировать их поведение в конкретных ситуациях,; | <ul style="list-style-type: none"> основными способами анализа ситуаций в деловом общении;; навыками быстрой ориентации в процессе деловой коммуникации с целью корректировки стратегии поведения.; |
| Удовлетворительно (пороговый уровень) | <ul style="list-style-type: none"> о социальных технологиях в деловом общении, об основах проведения деловых бесед;; о психологических факторах, влияющих на способность доказывать свою точку зрения.; | <ul style="list-style-type: none"> анализировать ситуацию делового общения ; | <ul style="list-style-type: none"> основными способами анализа ситуаций в деловом общении;; |

3 Типовые контрольные задания

Для реализации вышеперечисленных задач обучения используются 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, в следующем составе.

3.1 Вопросы на самоподготовку

- Этикет как социальное явление
- Нормы поведения в общественных местах

3.2 Тестовые задания

- 1. Этика общения отражает:
 - а) природные особенности, индивидуальность партнера;
 - б) корыстные, эгоистические интересы личности;
 - в) уровень нравственной культуры личности;
 - г) социальный статус личности в обществе;
- 2. Какое основное этическое требование предъявляется к бизнесу:
 - а) деловитость;
 - б) честность;
 - в) конструктивность;
 - г) предприимчивость;
- 3. Формами какого этикета являются: приветствие, извинение, просьба –
 - а) делового;
 - б) речевого;
 - в) общегражданского;
- 4. Согласно этическим нормам не следует представлять:
 - а) младшего по возрасту – старшему по возрасту;
 - б) женщину – мужчине;
 - в) одного сотрудника - группе сотрудников;
- 5. Будучи руководителем, кого бы вы приветствовали первым:

- а) вашего секретаря;
- б) рядового сотрудника;
- в) уборщицу вашей организации;
- г) любого, кого встретите;
- д) руководителя вышестоящей структуры;
-
- 6. Укажите, что недопустимо за столом:
- а) вилку и ложку следует держать пальцами, а не ладонью;
- б) локти на стол не кладут;
- в) на деловых приемах чокаться не принято;
- г) представители приглашающей фирмы садятся за стол первыми;
-
- 7. Совещание назначено на 10.00, но двое его участников задерживаются. Каким должно быть решение?
- а) задержать начало совещания можно не более чем на 10-15 минут;
- б) необходимо задержать начало совещания до прихода всех его участников;
- в) совещание должно начаться вовремя независимо ни от чего;
-
- 8. Деловой этикет в ряде случаев отдает предпочтение женщине. Какая из указанных ситуаций некорректна?
- а) женщина первая протягивает руку для рукопожатия;
- б) женщину представляют мужчине, а не наоборот;
- в) мужчина уступает женщине дорогу;
- г) в служебном автомобиле женщина занимает более почетное место и первой садится в автомобиль;
-
- 9. Выберите правильную схему написания делового письма:
- а) интерес – внимание – действие – просьба;
- б) просьба – интерес – внимание – действие;
- в) внимание – интерес – просьба – действие;
- г) внимание – действие – просьба – интерес;
-
- 10. Укажите вербальное средство общения:
- а) кивок головой;
- б) взмах руки;
- в) «Добрый день!»;
- г) поклон;
-
- 11. Общая характеристика состояния малой группы, в особенности человеческих взаимоотношений, сложившихся в ней, называется:
- а) дисциплина;
- б) социально-психологический климат;
- в) этический кодекс;
- г) корпоративная культура;
-
- 12. Поступки и формы общения людей, основанные на нравственности, эстетическом вкусе и соблюдении определенных норм и правил, называются:
- а) нравственность;
- б) мораль;
- в) деловое общение;
- г) культура поведения;

-
- 13. Укажите характерный признак делового общения:
- а) личные чувства (симпатия – антипатия) роли не играют, интересы дела превыше всего;
- б) собеседники могут иметь разную степень осведомленности по обсуждаемому вопросу;
- в) цель общения может быть неосознаваемой;
- г) партнер по общению выбирается по принципу личной симпатии (допускается выражение антипатии по отношению к неприятному собеседнику);
-
- 14. Отметьте характерные особенности формального (ролевого) общения:
- а) определяется личностными статусами и личными целями людей;
- б) определяется использованием невербальных средств;
- в) определяется соблюдением речевого этикета;
- г) определяется служебными и социальными статусами людей;
-
- 15. Какие из нижеперечисленных норм можно отнести к специфическим ценностям, проявляющимся только в процессе общения:
- а) справедливость, равенство;
- б) активность, пассивность;
- в) корректность, обходительность;
- г) нет правильного ответа.

3.3 Зачёт

- 1. Специфика делового общения.
- 2. Понятие этической нормы.
- 3. Основные принципы этики деловых отношений.
- 4. Деловая беседа как вид делового общения. Этикет деловой беседы.
- 5. Деловые переговоры как вид делового общения. Этикет деловых переговоров.
- 6. Этика делового телефонного разговора.
- 7. Групповые формы делового общения.
- 8. Речевой этикет делового человека. Основные этикетные ситуации.
- 9. Проявление коммуникативных качеств речи в деловом общении.
- 10. Роль культуры речевого воздействия в оптимизации деловых контактов.
- 11. Конфликтные ситуации в деловом общении. Способы разрешения конфликтов.
- 12. Типология и структура спора.
- 13. Общие правила ведения спора. Уловки в споре.
- 14. Публичное выступление в деловой сфере.
- 15. Контакт говорящего и слушающего. Коммуникативные барьеры и способы их преодоления.
- 16. Невербальный аспект делового общения. Мимика и жесты в деловой коммуникации.
- 17. Внешний облик делового человека: требования этикета.
- 18. Пространство делового общения.
- 19. Имидж делового человека.
- 20. Специфика письменного делового общения.
- 21. Типологические характеристики и языковые особенности официально-делового стиля.
- 22. Разновидности документов.

- 23. Этикет деловой переписки.
- 24. Визитная карточка: этикетные требования.
- 25. Основные нормы международного протокола

3.4 Темы домашних заданий

- Этикет как социальное явление
- Нормы поведения в общественных местах
- Особенности делового стиля
- Деловой стиль, как основа восприятия личности
- Виды общения и их характеристики
- Формально - ролевое общение: сущность и особенности
- Деловое общение: сущность и особенности
- Духовное общение: сущность и особенности
- Манипулятивное общение: сущность и особенности
- Светское общение: сущность и особенности
- Виды конфликтов
- Методы ухода от конфликтов
- Пути решения конфликтных ситуаций
- Схемы речей различных видов: их сущность и особенности
- Подготовка к проведению деловых переговоров по заданной тематике
- Подготовка к проведению деловых переговоров по заданной тематике

3.5 Темы опросов на занятиях

- Сфера предпринимательства и этические нормы
- Подготовка к проведению деловых переговоров по заданной тематике

3.6 Темы контрольных работ

- Схемы речей различных видов: их сущность и особенности
- Подготовка к проведению деловых переговоров по заданной тематике

3.7 Темы докладов

- 1. Сущность и основные особенности этики деловых отношений
- 2. Манипулятивные приемы, используемые в деловом общении
- 3. Принципы восприятия критики и их значение для делового общения
- 4. Цель разработки и содержание этических правил (кодексов) организации.
- 5. Способы противодействия манипулятивным приемам в деловом общении.
- 6. Социальная ответственность организаций.
- 7. Основные принципы конструктивной критики
- 8. Основные закономерности межличностных отношений и их практическое применение
- 9. Сходства и различия между очной беседой и телефонным разговором
- 10. Сущность и значение риторики в деловом общении
- 11. Этические нормы телефонного разговора
- 12. Средства повышения выразительности деловой речи.
- 13. Классификация этапов деловой беседы; задачи, решаемые на каждом этапе
- 14. Сущность и основные правила аргументации в ходе деловой беседы.
- 15. Основные правила комплиментов.
- 16. Классификация и особенности аргументов, используемых в ходе деловой беседы.
- 17. Типы вопросов, используемых в деловой беседе.
- 18. Приемы создания благоприятного психологического климата в ходе делового общения.
- 19. Значение использования вопросов в деловой беседе.

- 20. Значение дистанции и взаимного расположения в ходе деловой беседы.
- 21. Этические нормы знакомства и приветствия.
- 22. Совещания и переговоры как виды деловых бесед.
- 23. Преимущества и проблемы социально-ответственного поведения организации.
- 24. Проблемы делового общения по телефону.
- 25. Конфликты как следствие нарушения правил делового общения.
- 26. Содержание и задачи подготовки к проведению деловой беседы.
- 27. Задачи, решаемые на этапе завершения деловой беседы. Приемы завершения беседы.

3.8 Темы контрольных работ

- Схемы речей различных видов: их сущность и особенности
- Подготовка к проведению деловых переговоров по заданной тематике

4 Методические материалы

Для обеспечения процесса обучения и решения задач обучения используются следующие материалы:

- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, согласно п. 12 рабочей программы.

4.1. Основная литература

1. Деловые коммуникации: Учебное пособие / Емельянова Е. А. - 2014. 122 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/4572>, свободный.

4.2. Дополнительная литература

1. Психология в профессиональной деятельности: Курс лекций / Смольникова Л. В. - 2016. 203 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/6419>, свободный.

4.3. Обязательные учебно-методические пособия

1. Деловое общение: Учебно-методическое пособие для практических и самостоятельных работ / Берсенев М. В. - 2017. 13 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/6726>, свободный.

4.4. Базы данных, информационно справочные и поисковые системы

1. <http://chelpo.ru/get-professional/primer-kodeksa>
2. http://www.akdi.ru/pravo/news/proekt_kpgs.htm
3. <http://www.hr-portal.ru/node/36201>
4. <http://www.biznesprocess.ru/2009/08/metod-nominalnyx-grupp/>
5. http://www.iteam.ru/publications/corporation/section_94/