



Негосударственное частное некоммерческое
образовательное учреждение высшего образования
«Армавирский гуманитарно-социальный институт»

УТВЕРЖДАЮ:
Ректор АГСИ



С.П.Токарь

«20» марта 2020г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Б1.Б.23 ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ЭТИКЕТ

**Направление подготовки:
38.03.03 Управление персоналом**

Направленность (профиль): Управление персоналом организации

Форма обучения: очная, заочная

Армавир, 2019

**При разработке рабочей программы учебной дисциплины (модуля)
в основу положены:**

1. Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 38.03.03 Управление персоналом (уровень бакалавриата), утвержденный Приказом Минобрнауки России от 14.12.2015 N 1461;

2. Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программы бакалавриата, программы специалитета, программы магистратуры утвержденный приказом Минобрнауки России от 05.04.2017 № 301.

3. Локальные акты НЧНОУ ВО АГСИ.

Рабочая программа учебной дисциплины одобрена на заседании кафедры экономики и управления «30» августа 2019 г. Протокол № 1

Рабочая программа актуализируется (обновляется) ежегодно, в том числе в части программного обеспечения, материально-технического обеспечения, литературы.

Заведующий кафедрой экономики и
управления, д.э.н., доцент

Н.Е. Иванова

Разработчик программы

А.М. Гатиева

1 ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель – формирование у обучающихся знаний основ современной философии и концепций управления персоналом, сущности и задач, закономерностей, принципов и методов управления персоналом, умение применять теоретические положения в практике управления персоналом организации, способности анализировать результаты исследований в контексте целей и задач своей организации.

Задачами дисциплины являются:

- усвоение и систематизация знаний об этике как философской науке, объектом изучения которой выступает мораль;
- формирование представления о специфике, категориях и функциях профессиональной этики;
- умение ориентироваться в вопросах управленческой этики, корпоративной этики и этики делового общения;
- знание этических основ коммуникации с официальными лицами и деловыми партнерами в рамках делового протокола;
- изучение бизнес-этикета и овладение навыками этикетного общения;
- приобретение умений организовывать и проводить официальные мероприятия;
- знание особенностей межкультурной коммуникации и бизнес-этикета зарубежных стран.

Изучение дисциплины обеспечивает развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств.

2 МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина «Профессиональная этика и этикет» относится к базовой части блока 1 «Дисциплины (модули)» основной профессиональной образовательной программы.

Дисциплина «Профессиональная этика и этикет» изучается на 3 курсе заочной формы обучения, во 2 семестре очной формы обучения.

3 ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Индекс компетенции	Содержание компетенции (или ее части)	В результате изучения дисциплины, обучающиеся должны:		
		Знать	Уметь	Владеть
ОПК-1	знанием основ современной философии и концепций управления персоналом, сущности и задач, закономерностей, принципов и методов управления персоналом, умение применять теоретические положения в практике управления персоналом организации	основы современной философии и концепции управления персоналом, сущность и задачи, закономерности, принципы и методы управления персоналом	применять теоретические положения в практике управления персоналом организации	владеть принципами и методами управления персоналом и эффективно применять их в практике управления персоналом организации
ОПК-5	способностью анализировать результаты исследований в контексте целей и задач своей	основные понятия, категории и инструменты методы анализа данных,	анализировать и интерпретировать результаты исследований в	навыками использования в экономических расчетах

организации	необходимых для решения поставленных экономических задач.	контексте целей и задач своей организации; разрабатывать и обосновывать предложения по их совершенствованию с учетом критериев социально-экономической эффективности, рисков.	современных инструментальных средств; методикой анализа результатов исследований в контексте целей и задач своей организации.
-------------	---	---	---

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

Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	2 семестр
1. Контактная работа обучающихся с преподавателем:	46,3	46,3
Аудиторные занятия всего, в том числе:	42	42
Лекции	18	18
Практические занятия	24	24
Контактные часы на аттестацию (зачет с оценкой)	0,3	0,3
Консультация	2	2
Контроль самостоятельной работы	2	2
2. Самостоятельная работа	97,8	97,8
Контроль	-	-
ИТОГО:	144	144
Общая трудоемкость	4	4

Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	3 курс
1. Контактная работа обучающихся с преподавателем:	22,3	22,3
Аудиторные занятия всего, в том числе:	16	16
Лекции	8	8
Практические занятия	8	8
Контактные часы на аттестацию (зачет с оценкой)	0,3	0,3
Консультация	4	4
Контроль самостоятельной работы	2	2
2. Самостоятельная работа	117,7	117,7
Контроль	4	4
ИТОГО:	144	144
Общая трудоемкость	4	4

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование раздела (темы) дисциплины	Содержание раздела (темы разделов)	Индекс компетенции
Раздел 1. Основные категории этики		
Тема 1. Этика как наука и явление духовной культуры. Этика как наука: ее предмет и назначение. Этика как нормативная наука.	Понятия «нравственность», «мораль», их характеристики. Основные категории этики: добро, зло, долг, совесть, достоинство, честь, счастье и смысл жизни и т.п. Этика как явление духовной культуры. Специфика нравственной регуляции общественных отношений. Общество и мораль: нормы, предписания, императивы, образцы морального должностования. Мораль и нравы. Нравственные регулятивы и поведение личности. Уровни нравственного сознания. Суверенность, рефлексивность нравственного сознания. Этические аспекты профессиональной деятельности.	ОПК-1 ОПК-5
Тема 2. Профессиональная этика и профессиональная культура сотрудников	Понятие профессиональной этики и профессиональной культуры. Место и роль профессиональной этики в общей системе нравственных отношений современного общества. Специфичность содержания и форм моральных требований в различных профессиях. Основные нормы профессиональной этики представителей профессий, объектом труда которых является человек. Назначение профессиональной этики. Основные принципы профессиональной этики работников сервиса. Профессиональные кодексы как способы закрепления стандартов профессионального поведения. Функции профессиональной этики. Профессионально-этические представления в сервисной деятельности. Этика служебных взаимоотношений. Профессионально-нравственные требования к специалистам в сфере туризма и социально-культурного сервиса..	ОПК-1 ОПК-5
Тема 3. Этика сферы бизнеса. Управленческая этика.	Понятие этики бизнеса. Этика партнерских отношений в сфере социальнокультурного сервиса и туризма. Кодексы делового поведения: современный зарубежный и отечественный опыт. Корпоративные кодексы. Кодекс рекламной этики. Этические ценности работников в организации. Поведение сотрудников в организации. Факторы этического контроля за корпоративным поведением сотрудников. Стимулирование этичного поведения в фирме. Стили управления. Личностные качества руководителя. Этико-психологические принципы управленческого общения.	ОПК-1 ОПК-5
Раздел 2. Профессиональный этикет		
Тема 4. Управление конфликтом в профессиональной сфере.	Стратегии поведения в конфликтной ситуации Конфликты в деловых отношениях, их причины и разновидности. Структура конфликта. Объективная и субъективная составляющая конфликтов. Коэффициент конфликтности отношений. Динамика конфликта. Кумулятивный характер конфликта. Основные модели конфликта. Способы разрешения конфликтов: уклонение от противоречия, «сглаживание», компромисс, конфронтация, подавление (принуждение). Процедурные аспекты регулирования конфликтов: примирение, посредничество, арбитраж. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.	ОПК-1 ОПК-5

	Возможности управления конфликтной ситуацией. Предупреждение конфликтов в латентной стадии. Средства предотвращения конфликтов и методы кризисного управления (информационный, коммуникативный, социально психологический, организационный). Управленческая и корпоративная этика в условиях конфликта. Современные нормы и эталоны управленческого взаимодействия	
Тема 5. Корпоративный этикет. Корпоративная культура организации	Понятие, основные функции, система ценностей корпоративной культуры организации. Личные и деловые, официальные и неофициальные, координационные и субординационные отношения между членами коллектива. Эффективность работы в группе. Корпоративный этикет: понятие и основные принципы	ОПК-1 ОПК-5
Раздел 3. Современный этикет		
Тема 6. Этикет как социальное явление. Этикет как социальное явление.	История мирового этикета. Этикет в эпоху средневековья. Этикет в Новое время. История этикета в России. Задачи этикета: соединение сфер взаимоотношений людей в обществе. Правовой и нравственный аспект.	ОПК-1 ОПК-5
Тема 7. Требования современного этикета. Поведение в общественных местах	Уличный этикет. Правила поведения в общественном транспорте, автомобиле, магазине, в театре, на концерте, на выставке, в церкви. Туристический этикет: правила поведения в самолете, в поезде, на морском судне, в гостинице. Спортивный этикет.	ОПК-1 ОПК-5
Тема 8. Этикет, ментальность и общение. Национальные особенности делового общения	Официальные мероприятия в системе социально-культурного сервиса и туризма. Организация приемов и презентаций. 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. Застолье в системе делового общения (деловой завтрак, деловой ужин, фуршет и т.д.): этикетные нормы и предписания. Дипломатический протокол. Протокол деловой встречи. Стили и культура деловых переговоров: американский стиль, французский, немецкий, японский стиль. Общая характеристика поведения и деловых качеств представителей различных культур.	ОПК-1 ОПК-5

6. СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ

Очная форма обучения

Наименование раздела (темы) дисциплины	Виды учебной деятельности, включая самостоятельную работу (в часах)			
	Л	ЛР	ПЗ	СРС
Тема 1. Этика как наука и явление духовной культуры. Этика как наука: ее предмет и назначение. Этика как нормативная наука.	4	-	2	10
Тема 2. Профессиональная этика и профессиональная культура сотрудников	2	-	4	15
Тема 3. Этика сферы бизнеса. Управленческая этика.	2	-	2	10
Тема 4. Управление конфликтом в профессиональной сфере.	2	-	4	10

Тема 5. Корпоративный этикет. Корпоративная культура организации	2		4	10
Тема 6. Этикет как социальное явление. Этикет как социальное явление.	2	-	4	15
Тема 7. Требования современного этикета. Поведение в общественных местах	2	-	2	10
Тема 8. Этикет, ментальность и общение. Национальные особенности делового общения	2	-	2	17,7
Итого (часов)	18	-	24	97,7
Форма контроля	Зачет с оценкой			

Заочная форма обучения

Наименование раздела (темы) дисциплины	Виды учебной деятельности, включая самостоятельную работу (в часах)			
	Л	ЛР	ПЗ	СРС
Тема 1. Этика как наука и явление духовной культуры. Этика как наука: ее предмет и назначение. Этика как нормативная наука.	1	-	1	15
Тема 2. Профессиональная этика и профессиональная культура сотрудников	1	-	1	15
Тема 3. Этика сферы бизнеса. Управленческая этика.	1	-	1	15
Тема 4. Управление конфликтом в профессиональной сфере.	1	-	1	15
Тема 5. Корпоративный этикет. Корпоративная культура организации	1	--	1	15
Тема 6. Этикет как социальное явление. Этикет как социальное явление.	1	-	1	15
Тема 7. Требования современного этикета. Поведение в общественных местах	1	-	1	10
Тема 8. Этикет, ментальность и общение. Национальные особенности делового общения	1	-	1	17,7
Итого (часов)	8	-	8	117,7
Форма контроля	Зачет с оценкой			

7. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Самостоятельная работа обучающихся направлена на углубленное изучение разделов и тем рабочей программы и предполагает изучение литературных источников, выполнение домашних заданий и проведение исследований разного характера. Работа основывается на анализе литературных источников и материалов, публикуемых в интернете, а также реальных речевых и языковых фактов, личных наблюдений. Также самостоятельная работа включает подготовку и анализ материалов по темам пропущенных занятий.

Самостоятельная работа по дисциплине «Профессиональная этика и этикет» включает следующие виды деятельности:

- работа с лекционным материалом, предусматривающая проработку конспекта лекций и учебной литературы;
- поиск (подбор) и обзор литературы, электронных источников информации по индивидуально заданной проблеме курса, написание доклада, исследовательской работы по заданной проблеме;
- выполнение задания по пропущенной или плохо усвоенной теме;
- самостоятельный поиск информации в Интернете и других источниках;
- выполнение домашней контрольной работы (решение заданий, выполнение упражнений);

- изучение материала, вынесенного на самостоятельную проработку (отдельные темы, параграфы);
- написание рефератов;
- подготовка к тестированию
- подготовка к практическим занятиям;
- подготовка к зачету с оценкой.

8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

8.1 Основная литература:

1. Виговская, М. Е. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров / М. Е. Виговская. – Электрон. текстовые данные. – М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. – 144 с. – 978-5-394-02409-2. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75205.html>. – ЭБС «IPRbooks»,
2. Денисов, А. А. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс]: учебное пособие / А. А. Денисов. – Электрон. текстовые данные. – Омск: Омский государственный институт сервиса, Омский государственный технический университет, 2014. – 210 с. – 978-5-93252-337-7. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/32795.html>. – ЭБС «IPRbooks»,

8.2 Дополнительная литература:

1. Ковалев, А. Н. Профессиональная этика [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавриата / А. Н. Ковалев, Н. В. Кулик. – Электрон. текстовые данные. – СПб.: Санкт-Петербургский юридический институт (филиал) Академии Генеральной прокуратуры РФ, 2013. – 98 с. – 2227-8397. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/65524.html>. – ЭБС «IPRbooks»,
2. Маслова, Т. А. Профессионально-педагогическая этика и этикет [Электронный ресурс]: учебное пособие / Т. А. Маслова, С. И. Маслов. – Электрон. текстовые данные. – Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2019. – 148 с. – 978-5-4486-0815-5. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/83827.html>. – ЭБС «IPRbooks»,
3. Профессиональная этика [Электронный ресурс]: учебник для высших учебных заведений / М. Н. Росенко, А. В. Бабаева, М. В. Чигирь [и др.]; под ред. М. Н. Росенко. – Электрон. текстовые данные. – СПб.: Петрополис, 2006. – 200 с. – 5-9676-54-X. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/20338.html>. – ЭБС «IPRbooks»,
4. Сабиров, В. Ш. Этика и нравственная жизнь человека [Электронный ресурс]: монография / В. Ш. Сабиров, О. С. Соина. – Электрон. текстовые данные. – Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. – 442 с. – 978-5-4486-0352-5. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/74972.html>. – ЭБС «IPRbooks»,
5. Харитонов, Е. В. Психология социально-профессиональной востребованности личности [Электронный ресурс] / Е. В. Харитонов. – Электрон. текстовые данные. – М.: Институт психологии РАН, 2014. – 416 с. – 978-5-9270-0280-1. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/32147.html>. – ЭБС «IPRbooks»,

8.3 Лицензионное программное обеспечение

1. Windows 10 pro
2. Liber Office (free)
3. Open Office.org (free)
4. ABBYY FineReader 11 Professional Edition
5. 7Zip (free)
6. Google Chrome (free)
7. Mozilla Firefox (free)

8. VLC player (видео плеер)
9. AIMP (ауди оплейер)
10. GIMP (Графический редактор)
11. K-Lite (кодеки для воспроизведения видео)
12. Irfanview (просмотр фото)
13. Adobe Flash Player
14. Adobe Reader (просмотр PDF)
15. Программный продукт АСУ УЗ 'Universys Web Server 5

8.4 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Научная электронная библиотека www.elibrary.ru
2. Электронная библиотека по философии - <http://www.filosof.historic.ru/>
3. Российская государственная библиотека. - <http://www.rsl.ru>
4. Образовательные ресурсы федерального портала «Российское образование» <http://www.edu.ru>.
5. Журнала "Экономические науки"- <https://ecsn.ru/>
6. Электронно-библиотечная система IPRbooks - <http://www.iprbookshop.ru>.

Информационные справочные системы:

1. Справочно-правовая система «Консультант Плюс» - Режим доступа: <http://www.consultant.ru>;
2. Информационно-правовой сервер «Гарант» <http://www.garant.ru/>

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

<p>Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. (ауд.2)</p>	<p>Учебная мебель: стол (6 шт.), стул (8 шт.), стол преподавателя (1шт.), стул для преподавателя (1 шт.) доска маркерная (1шт.).</p> <p>Технические средства обучения: компьютер (ноутбук) с подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду организации, телевизор</p>
<p>Помещение для самостоятельной работы обучающихся (ауд.7)</p>	<p>Учебная мебель: стол на 2 посадочных места (6шт.), стул (12 шт.).</p> <p>Технические средства обучения: оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации (12 шт)</p>
<p>Помещение для самостоятельной работы обучающихся (ауд.5)</p>	<p>Учебная мебель: стол на 2 посадочных места (1шт.), стул (2 шт.).</p> <p>Технические средства обучения: оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации (2 шт)</p>
<p>Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования (ауд.8)</p>	<p>Стеллажи, инвентарь, учебное оборудование</p>

10.ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ ЗАДАНИЙ ОБУЧАЮЩИМИСЯ-ИНВАЛИДАМИ И ЛИЦАМИ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ (ПРИ НАЛИЧИИ)

Особые условия обучения и направления работы с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья (далее обучающихся с ограниченными возможностями здоровья) определены на основании:

– Закона РФ от 29.12.2012г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

– Закона РФ от 24.11.1995г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

– Приказа Минобрнауки России от 05.04.2017 № 301 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры»;

– методических рекомендаций по организации образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в образовательных организациях высшего образования, в том числе оснащенности образовательного процесса (утв. Минобрнауки России 08.04.2014 № АК-44/05вн).

Под специальными условиями для получения образования обучающихся с ограниченными возможностями здоровья понимаются условия обучения, воспитания и развития таких обучающихся, включающие в себя использование адаптированных образовательных программ и методов обучения и воспитания, специальных учебников, учебных пособий и дидактических материалов, специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, проведение групповых и индивидуальных коррекционных занятий, обеспечение доступа в здания вуза и другие условия, без которых невозможно или затруднено освоение образовательных программ обучающимися с ограниченными возможностями здоровья.

В целях доступности изучения дисциплины инвалидами и обучающимися с ограниченными возможностями здоровья организацией обеспечивается:

1. Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

– наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для слабовидящих:

– размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме (с учетом их особых потребностей) справочной информации (информация должна быть выполнена крупным рельефно-контрастным шрифтом (на белом или желтом фоне) и продублирована шрифтом Брайля);

– присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь;

– обеспечение выпуска альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

– обеспечение доступа обучающегося, являющегося слепым и использующего собаку-поводыря, к зданию организации;

2. Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

– дублирование звуковой справочной информации визуальной (установка мониторов с возможностью трансляции субтитров (мониторы, их размеры и количество необходимо определять с учетом размеров помещения);

– обеспечение надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;

3. Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата. Материально-технические условия обеспечивают возможность беспрепятственного доступа обучающихся в помещения организации, а также пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных

дверных проемов, локальное понижение стоек-барьеров, наличие специальных кресел и других приспособлений).

Обучение лиц организовано как инклюзивно, так и в отдельных группах.

11.ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

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

На этапе текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине показателями оценивания уровня сформированности компетенций являются результаты устных и письменных опросов на практических занятиях, подготовки докладов и сообщений, написания рефератов, выполнения контрольных работ, практических заданий, участия в круглых столах, решения кейс-задач и тестов.

Описание показателей и критериев оценивания компетенций

Показатели оценивания	Критерии оценивания компетенций	Шкала оценивания
Понимание смысла компетенции	Имеет базовые общие знания в рамках диапазона выделенных задач	Минимальный уровень
	Понимает факты, принципы, процессы, общие понятия в пределах области исследования. В большинстве случаев способен выявить достоверные источники информации, обработать, анализировать информацию.	Базовый уровень
	Имеет фактические и теоретические знания в пределах области исследования с пониманием границ применимости	Высокий уровень
Освоение компетенции в рамках изучения дисциплины	Наличие основных умений, требуемых для выполнения простых задач. Способен применять только типичные, наиболее часто встречающиеся приемы по конкретной сформулированной (выделенной) задаче	Минимальный уровень
	Имеет диапазон практических умений, требуемых для решения определенных проблем в области исследования. В большинстве случаев способен выявить достоверные источники информации, обработать, анализировать информацию.	Базовый уровень
	Имеет широкий диапазон практических умений, требуемых для развития творческих решений, абстрагирования проблем. Способен выявлять проблемы и умеет находить способы решения, применяя современные методы и технологии.	Высокий уровень

Способность применять на практике знания, полученные в ходе изучения дисциплины	Способен работать при прямом наблюдении. Способен применять теоретические знания к решению конкретных задач.	Минимальный уровень
	Может взять на себя ответственность за завершение задач в исследовании, приспосабливает свое поведение к обстоятельствам в решении проблем. Затрудняется в решении сложных, неординарных проблем, не выделяет типичных ошибок и возможных сложностей при решении той или иной проблемы	Базовый уровень
	Способен контролировать работу, проводить оценку, совершенствовать действия работы. Умеет выбрать эффективный прием решения задач по возникающим проблемам.	Высокий уровень

11. 2 Оценочные материалы для проведения текущего контроля

Вопросы для устного опроса на практических занятиях

Раздел 1. Основные категории этики

1. Что является предметом и объектом изучения данной дисциплины?
2. Какие задачи преследует изучение дисциплины «Профессиональная этика и этикет»?
3. С какими другими дисциплинами тесно взаимосвязана данная дисциплина?
4. Дайте определение термина «Этика».
5. Охарактеризуйте этику как явление духовной культуры.
6. Кто первым ввел термин «этика», и что оно первоначально означало?
7. Назовите одну из первых книг по этике и ее автора.
8. Этика — явление историческое. Объясните этот феномен. Приведите примеры.
9. Рассматривались ли этические вопросы в первобытном обществе, и если да, то каким образом?
10. Что такое нормативный образец личности?
11. Какие нормативные образцы этики вы знаете?
12. Какой нормативный образец личности свойственен античной этике?
13. Какие требования предъявлялись церковью к личности в средние века?
14. Какие блоки можно выделить в структуре этики?
15. Укажите и охарактеризуйте виды этики.
16. Какие категории этики вы знаете?
17. Охарактеризуйте виды зла.
18. Какие виды нравственного зла вы знаете?
19. Что такое добро?
20. Какие особенности и парадоксы свойственны таким понятиям, как добро и зло?
21. Охарактеризуйте случаи перехода добра во зло и наоборот.
22. Охарактеризуйте нравственное зло и укажите его особенности.
23. Охарактеризуйте прикладную этику.
24. Объясните взаимосвязь таких этических категорий, как свобода и ответственность.
25. Какие виды ответственности вы знаете?
26. Охарактеризуйте функции совести.
27. Объясните взаимосвязь таких этических категорий, как честь и достоинство.
28. Являются ли понятия «честь» и «достоинство» актуальными в профессиональной деятельности?
29. Охарактеризуйте особенности профессиональной этики?

30. Что является основой такого понятия, как «профессиональный долг»?

Раздел 2. Профессиональный этикет

1. Укажите и охарактеризуйте время активного становления профессиональной этики.
2. Докажите примерами, что история профессиональной этики уходит в глубокую древность.
3. Дайте определение термина «профессиональная этика» и укажите ее особенности.
4. Укажите причины возникновения профессионально-этических кодексов.
5. Охарактеризуйте заповеди российских предпринимателей 1912 г.
6. Сравните эти заповеди с заповедями современных российских деловых людей. Объясните причину появления новых заповедей.
7. Охарактеризуйте этический кодекс, предложенный русской православной церковью.
8. Составьте этический кодекс вашей студенческой группы.
9. Перечислите составляющие профессиональной этики.
10. Что такое профессиональная ответственность?
11. Что такое профессиональный долг?
12. Охарактеризуйте принципы этики частной охраны.
13. Какие виды и подвиды профессиональной этики вы знаете?
14. О чем свидетельствует наличие подвидов в профессиональной этике?
15. Назовите основные механизмы внедрения этических норм в практику организации.
16. Какая профессиональная этика называется этикой предпринимательства?
17. Охарактеризуйте этику предпринимательства и укажите причины этической ущербности российского бизнеса в 1990-е годы.
18. Какие факторы необходимы для формирования цивилизованной этики предпринимательства?
19. Приведите примеры аморальности работодателя в трудовых отношениях.
20. Какие виды морали присутствуют в сегодняшней России?
21. Каковы причины неэтичной практики бизнеса в нашей стране?
22. Что такое социальная и этическая ответственность организации?
23. Охарактеризуйте статью 152 Гражданского кодекса РФ.
24. Какие функции выполняет кодекс корпоративной этики?
25. Охарактеризуйте этапы формирования корпоративной культуры.
26. Какая культура называется корпоративной?

Раздел 3. Современный этикет

1. Какие виды официальных приемов вы знаете?
2. Почему так важны в деловой жизни неофициальные приемы?
3. Охарактеризуйте прием «Бокал шампанского».
4. Укажите главные правила организации приемов типа «коктейль» и «фуршет».
5. Укажите разницу между приемами «фуршет» и «а ля фуршет».
6. Каких правил поведения следует придерживаться за рубежом?
7. На какие темы нельзя говорить во время застолья?
8. Охарактеризуйте правила ухода с приемов.
9. Что вы знаете о правилах дарения подарков в деловом мире разных стран?
10. В каких странах демонстрация богатства считается дурным тоном?
11. В каких странах нельзя дарить предметы с изображением человеческого тела?
12. В бумагу какого цвета нельзя заворачивать подарки в Японии?
13. Какие подарки можно дарить в Индии?
14. Почему в Китае нельзя дарить часы?

15. В каких странах чаевые не приняты?
16. В каких странах чаевые могут просить и даже вымогать?
17. Каково обычное денежное вознаграждение за хорошее обслуживание в странах западной Европы?
18. В каких странах чаевые не включены в счет?
19. В каких странах чаевые следует передавать из рук в руки?

Критерии и шкала оценивания устного опроса

Оценка за ответ	Критерии
Отлично	<p>выставляется обучающемуся, если:</p> <ul style="list-style-type: none"> - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; - исчерпывающее, последовательно, четко и логически излагает теоретический материал; - свободно справляется с решением задач, - использует в ответе дополнительный материал; - все задания, предусмотренные учебной программой выполнены; - анализирует полученные результаты; - проявляет самостоятельность при трактовке и обосновании выводов
Хорошо	<p>выставляется обучающемуся, если:</p> <ul style="list-style-type: none"> - теоретическое содержание курса освоено полностью; - необходимые практические компетенции в основном сформированы; - все предусмотренные программой обучения практические задания выполнены, но в них имеются ошибки и неточности; - при ответе на поставленные вопросы обучающийся не отвечает аргументировано и полно. - знает твердо лекционный материал, грамотно и по существу отвечает на основные понятия.
Удовлетворительно	<p>выставляет обучающемуся, если:</p> <ul style="list-style-type: none"> - теоретическое содержание курса освоено частично, но проблемы не носят существенного характера; - большинство предусмотренных учебной программой заданий выполнено, но допускаются неточности в определении формулировки; - наблюдается нарушение логической последовательности.
Неудовлетворительно	<p>выставляет обучающемуся, если:</p> <ul style="list-style-type: none"> - не знает значительной части программного материала; - допускает существенные ошибки; - так же не сформированы практические компетенции; - отказ от ответа или отсутствие ответа.

Тематика рефератов

1. Своеобразие европейской этики по сравнению с этикой Востока (конфуцианский, буддистской, индийской, арабско-мусульманской)
2. Этика софистов.
3. Этика Протагора, Сократа и Платона
4. Интерпретация морали как выражения индивидуально-ответственного поведения - вдохновляющий пафос и основа предметного единства европейской этики.
5. Вопросы этики в отечественной культуре: Л.Н. Толстой, Ф. Достоевский
6. Профессиональные кодексы как способы закрепления стандартов профессионального поведения.
7. Деловая мораль в Западной культуре

8. Формирование культуры рынка в современной России
9. Общение как восприятие (перцепция) людьми друг друга. Эталоны и стереотипы восприятия.
10. Межличностная аттракция в официально-деловых контактах.
11. Интерактивный аспект общения в профессиональной сфере.
12. Понятие корпоративности и корпоративной этики.
13. Требования к деловой речи и речевая грамотность. Обращение. Знакомства и приветствия. Значение интонации.
14. Этикет и культура управления
15. Особенности современного делового этикета
16. Особенности этикета европейских культур
17. Особенности этикета восточных культур
18. Нормы этикета в современном мире

Критерии оценивания выполнения реферата

Оценка	Критерии
Отлично	полностью раскрыта тема реферата; указаны точные названия и определения; правильно сформулированы понятия и категории; проанализированы и сделаны собственные выводы по выбранной теме; использовалась дополнительная литература и иные материалы и др.;
Хорошо	недостаточно полное, раскрытие темы; несущественные ошибки в определении понятий и категорий и т. п., кардинально не меняющих суть изложения; использование устаревшей литературы и других источников;
Удовлетворительно	реферат отражает общее направление изложения лекционного материала и материала современных учебников; наличие достаточного количества несущественных или одной-двух существенных ошибок в определении понятий и категорий и т. п.; использование устаревшей литературы и других источников; неспособность осветить проблематику дисциплины и др.;
Неудовлетворительно	тема реферата не раскрыта; большое количество существенных ошибок; отсутствие умений и навыков, обозначенных выше в качестве критериев выставления положительных оценок и др.

Типовые тесты по дисциплине

1. Этика — это:
 - а) наука и явление духовной культуры,
 - б) свод правил и требований поведения и общения,
 - в) профессионально-этический кодекс.
2. Предмет этики:
 - а) этикет,
 - б) мораль,
 - в) поведение.
3. Автор первых известных работ по этике:
 - а) Аристотель,
 - б) Сократ,
 - в) Платон.
4. Синоним слова «этика» в русском языке:
 - а) слово «нравственность»,
 - б) слово «красота»,
 - в) слово «мудрость».

5. Место появления первых древних текстов, целенаправленно посвященных этике и этикету:
- а) Шумер,
 - б) Вавилон,
 - в) Греция.
6. Слово «этичный» означает:
- а) нравственный,
 - б) мудрый,
 - в) справедливый.
7. Нравственная норма в виде повеления, исходящего от какого-либо авторитетного лица:
- а) убеждение,
 - б) заповедь,
 - в) суждение.
8. Раздел этической науки, исследующий специфику морали в трудовой деятельности — это этика:
- а) нормативная,
 - б) ситуативная,
 - в) профессиональная.
9. Последовательность зарождения видов этики:
- а) общепринятые ритуалы,
 - б) античная этика,
 - в) прикладная этика,
 - г) христианская этика.
10. Прикладная этика представляет собой:
- а) понятие философской теории морали,
 - б) приложение этических и моральных понятий к отдельным ситуациям,
 - в) профессиональную деятельность с учетом традиционных норм морали.
11. Вид прикладной этики, изучающий проблемы «генной инженерии»:
- а) экологическая,
 - б) политическая,
 - в) биоэтика.
12. Добро — это:
- а) благо для человека,
 - б) благо для человека и общества,
 - в) польза для человека.
13. Мораль в греческой античности понималась как:
- а) мера господства человека над самим собой,
 - б) сдержанность,
 - в) умеренность.
14. Главная функция совести:
- а) самоконтроль,
 - б) самоуспокоение,
 - в) самосовершенствование.
15. Важное этическое качество:
- а) мужество,
 - б) память,
 - в) страсть.
16. Зло, зависящее от конкретного человека:
- а) природное,
 - б) общественное,
 - в) нравственное.
17. Последовательность исторических нормативных образцов этики:

- а) герой,
 - б) рыцарь,
 - в) христианин,
 - г) джентльмен,
 - д) гражданин.
18. Нормативный образец средневековой Японии:
- а) крестьянин,
 - б) торговец,
 - в) самурай.
19. Нормативный образец морали советского периода:
- а) коммунистическая,
 - б) религиозная,
 - в) буржуазная.
20. Землетрясение, наводнение, ураган, эпидемия — это зло
- а) нравственное,
 - б) природное,
 - в) общественное.
21. Насилие, гнев, лень, трусость, зависть, чревоугодие — это зло:
- а) природное,
 - б) нравственное,
 - в) общественное.
22. Революция, война, рабство, террор — это зло:
- а) общественное,
 - б) нравственное,
 - в) природное.
23. Нормативный образец Древней Руси:
- а) рыцарь,
 - б) богатырь,
 - в) купец.
24. Важные добродетели человека в эпоху средневековья (3):
- а) жизнерадостность,
 - б) аскетизм,
 - в) смирение,
 - г) мужество,
 - д) справедливость,
 - е) религиозность.
25. Каждый вид профессиональной этики определяется:
- а) желаниями работников данной сферы,
 - б) требованиями клиентов,
 - в) спецификой профессиональной деятельности.

Критерии оценивания образовательных достижений для тестовых заданий

Оценка	Коэффициент К (%)	Критерии оценки
Отлично	Свыше 80% правильных ответов	глубокое познание в освоенном материале
Хорошо	Свыше 70% правильных ответов	материал освоен полностью, без существенных ошибок
Удовлетворительно	Свыше 50% правильных ответов	материал освоен не полностью, имеются значительные пробелы в знаниях
Неудовлетворительно	Менее 50% правильных ответов	материал не освоен, знания обучающегося ниже базового уровня

Практические задания

Задача № 1

Во время делового общения Ваш подчиненный К-в в процессе обсуждения его проекта не принимает Ваших замечаний, «вышел из себя», разговаривает самоуверенно и грубо. Его поведение подрывает Ваш авторитет, ведь на совещании присутствуют все сотрудники вверенного Вам подразделения. Что Вы предпримете? Опишите свои действия.

Задача № 2

Руководитель в эго-состоянии «Критикующего Родителя» говорит подчиненному следующее:

– Вы опять все напутали, Вам ничего нельзя поручить, этот отчет следует переделать!

Представьте возможные варианты ответа подчиненного в различных эго-состояниях, а также опишите последствия каждого из ответов.

Задача № 3

Во время предстоящей деловой беседы Вам необходимо будет убедить руководителя принять и одобрить Ваш подход к решению проблемы. Перечислите, какие невербальные средства общения Вы будете использовать во время этой деловой беседы.

Задача № 4

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?

Задача № 5

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 несмотря на то, что цена, предложенная компанией ABC Computer, ниже и у вашей компании в прошлом были проблемы с надежностью продуктов XYZ. Сообщите ли вы вышестоящему начальнику о поступке Ивана Геннадиевича? Почему?

Задача № 6

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 нелегальный офисный пакет Lotus Development, тогда как для всей компании стандартом является Microsoft Office. Вы предложили ему купить лицензионную копию, но он отказывается. Ваши действия?

Задача № 7

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

Задача № 8

1. Проанализировать следующие модели поведения руководителя и подчиненного:

Курт Левин – модель «Индивидуальных стилей»;

Дуглас Макгрегор – «Теория Х», «Теория У»;

Ренсис Лайкерт – модель «Альтернативной системы»;

Френсис Фидлер – модель «Трех факторов»;
 Митчел и Хаус – модель «Путь – цель»;
 Херси и Бланчард – модель «Теории жизненного цикла руководителя»;
 Врум и Йеттон – модель «Принятия решений»;
 Кричевский и Кузнецов – «Соучаствующая модель»

2. Создать собственную модель на основании вышеизложенных моделей.

3. Проанализировать нравственные нормы служебного поведения и определить, наиболее соответствующие своему стилю управления и подчинения.

Задача № 9

Подберите в художественной или публицистической литературе пример конфликтной ситуации. Проследите этапы конфликта, модели поведения оппонентов, пути сглаживания конфликта. Дайте 3 варианта прогноза возможного развития ситуации.

Задача № 10

Придумайте и опишите игровую модель конфликта в процессе делового совещания.

Критерии оценивания решения практического задания:

Форма проведения текущего контроля	Критерии оценивания
Решение практического задания	«5» (отлично) – выставляется за полное, безошибочное решение практического задания (ситуационной задачи).
	«4» (хорошо) – в целом практическое задание (ситуационная задача) решена, имеются отдельные неточности или недостаточно полные ответы, не содержащие ошибок.
	«3» (удовлетворительно) – допущены отдельные ошибки при решении практического задания (ситуационной задачи)
	«2» (неудовлетворительно) – отсутствуют ответы на большинство вопросов задачи, практическое задание (ситуационная задача) не решена или решена не верно.

11.2 Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации

Вопросы для подготовки к зачету с оценкой

1. Этика как наука и явление духовной культуры. Основные категории этики.
2. Понятие об этикете. Виды этикета. Социальная роль как способ поведения личности.
3. Взаимосвязь этикета и этики как нормативной науки.
4. Современный этикет. Принципы, нормы и назначение современного этикета.
5. Культура профессионального и делового общения в организациях. Направления её формирования и развития.
6. Основные группы качеств работника социально-культурного сервиса и туризма, необходимые для эффективного профессионального и делового общения.
7. Профессиональная этика. Этика специалиста.
8. Общение в профессиональной сфере. Формальное общение. Профессиональное общение. Деловое общение.
9. Деловой этикет. Принципы и правила делового этикета.
10. Нормы делового этикета. Внешний облик делового человека.
11. Этикет приветствий и представлений как формы речевого этикета.
12. Деловая встреча. Факторы, определяющие создание благоприятного впечатления о человеке у окружающих.
13. Использование комплиментов как эффективный прием формирования положительного отношения к себе у деловых партнеров.
14. Деловая беседа. Содержание этапов подготовки и проведения. Деловой протокол.

15. Деловая беседа. Приемы начала деловой беседы и тактика нейтрализации замечаний в ходе деловой беседы.
16. Методы ведения диалога, дискуссии в ходе деловой беседы.
17. Этап завершения деловой беседы и принятия решений. Прямой и косвенный методы ускорения принятия решений.
18. Переговоры как форма профессионального и делового общения в. Классификация деловых переговоров.
19. Стратегия и тактика ведения деловых переговоров. Каким критериям должна отвечать любая модель переговоров.
20. «Принципиальные переговоры» как эффективная модель ведения деловых переговоров.
21. Этапы организации и ведения деловых переговоров в профессиональной сфере.
22. Психологические аспекты деловых переговоров. Основные группы вопросов в ходе переговоров.
23. Функциональная характеристика профессионального и делового общения.
24. Общение в профессиональной сфере как коммуникация (функция обмена информацией).
25. Этикетные требования к организации и проведению переговоров, совещаний, презентаций, конференций.
26. Этикет деловой переписки.
27. Характеристика и реализация функций: «обеспечения самовыражения» «организации взаимодействия» в профессиональном и деловом общении.
28. Способы психологического влияния в процессе профессионального и делового общения.
29. Манипулирование в общении. Типы манипуляций.
30. Классификация «абстрактных типов» собеседников в процессе общения.
31. Невербальные средства общения. Основные функции.
32. Паралингвистические средства общения как составная часть невербальных средств общения.
33. Кинетические средства общения как составная часть невербальных (неречевых) средств общения.
34. Управленческая этика. Стили управления. Эффективность работы коллектива.
35. Корпоративный этикет. Этико-психологические принципы управленческого общения.
36. Телефонный этикет как часть корпоративной культуры. Культура телефонного разговора.

Шкала оценки для проведения зачета с оценкой по дисциплине

Оценка за ответ	Критерии
Отлично	<ul style="list-style-type: none"> – полно раскрыто содержание материала; – материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности; – продемонстрировано системное и глубокое знание программного материала; – точно используется терминология; – показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации; – продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков; – ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов; – продемонстрирована способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач;

	<ul style="list-style-type: none"> – продемонстрировано знание современной учебной и научной литературы; – допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию.
Хорошо	<ul style="list-style-type: none"> – вопросы излагаются систематизировано и последовательно; – продемонстрировано умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер; – продемонстрировано усвоение основной литературы. – ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков: в изложении допущены небольшие пробелы, не искажившие содержание ответа; допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя; допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию преподавателя.
Удовлетворительно	<ul style="list-style-type: none"> – неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; – усвоены основные категории по рассматриваемому и дополнительным вопросам; – имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов; – при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, студент не может применить теорию в новой ситуации; – продемонстрировано усвоение основной литературы.
Неудовлетворительно	<ul style="list-style-type: none"> – не раскрыто основное содержание учебного материала; – обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; – допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов - не сформированы компетенции, умения и навыки, - отказ от ответа или отсутствие ответа

Практические задания

Задача № 1

1. Подберите в художественной или публицистической литературе пример конфликтной ситуации. Проследите этапы конфликта, модели поведения оппонентов, пути сглаживания конфликта. Дайте 3 варианта прогноза возможного развития ситуации.

2. Придумайте и опишите игровую модель конфликта в процессе делового совещания.

Задача № 2

Молодой девушке (22 года), только что окончившей техникум, предстоит встреча с руководителем фирмы, в которой она хочет работать, по поводу ее трудоустройства. Девушка крайне заинтересована в получении этого места. Опишите детали ее имиджа и поведения в момент встречи если:

а) руководитель – мужчина 40 лет, самоуверенный, несколько жесткий в общении, известен своими «служебными романами» с подчиненными;

б) руководитель – женщина 30 лет, основавшая данную фирму несколько лет назад и добившаяся своего преуспевания в бизнесе самостоятельно.

Задача № 3

На презентации фирмы, сотрудником которой Вы являетесь, Ваш руководитель поручил Вам «опекать и развлекать» лиц, от которых зависит дальнейшее развитие и преуспевание Вашей организации. Вы незнакомы с этими людьми. Как Вы начнете беседу и почему выберете именно такой вариант начала общения?

Задача № 4

Руководство предприятия поручило Вам возглавить команду, представляющую Вашу организацию на предстоящих переговорах с конкурентами. Вам предстоит выработать стратегию поведения и выбрать метод ведения переговоров. Конкуренты менее чем Вы заинтересованы в компромиссном решении. У них есть преимущества в позиции, кроме того, они не готовы идти на уступки. В то же время руководителем их команды является педантичный, самоуверенный человек, не склонный преувеличивать свои запросы. Опишите стратегию поведения своей команды и метод ведения переговоров, который Вы предпочтете. Почему Вы остановились именно на этом методе?

Задача № 5

Вы приняли на работу молодого способного юриста, только что окончившего Институт внешнеэкономических связей и права, который отлично справляется с работой. Он провел уже несколько консультаций, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы получаете каждый день такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление от вашего секретаря по поводу его грубости. Какие замечания необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе?

Критерии оценивания решения практического задания:

Форма проведения текущего контроля	Критерии оценивания
Решение практического задания	«5» (отлично) – выставляется за полное, безошибочное решение практического задания (ситуационной задачи).
	«4» (хорошо) – в целом практическое задание (ситуационная задача) решена, имеются отдельные неточности или недостаточно полные ответы, не содержащие ошибок.
	«3» (удовлетворительно) – допущены отдельные ошибки при решении практического задания (ситуационной задачи)
	«2» (неудовлетворительно) – отсутствуют ответы на большинство вопросов задачи, практическое задание (ситуационная задача) не решена или решена не верно.

ЛИСТ ДОПОЛНЕНИЙ И ИЗМЕНЕНИЙ
рабочей программы дисциплины

Рабочая программа дисциплины рассмотрена на заседании кафедры (протокол от _____ №____) и одобрена на заседании Ученого совета (протокол от _____ №____) для исполнения в 20__-20__ учебном году

Внесены дополнения (изменения): _____

Заведующий кафедрой

(подпись, инициалы и фамилия)

Рабочая программа дисциплины рассмотрена на заседании кафедры (протокол от _____ №____) и одобрена на заседании Ученого совета (протокол от _____ №____) для исполнения в 20__-20__ учебном году

Внесены дополнения (изменения): _____

Заведующий кафедрой

(подпись, инициалы и фамилия)

Рабочая программа дисциплины рассмотрена на заседании кафедры (протокол от _____ №____) и одобрена на заседании Ученого совета (протокол от _____ №____) для исполнения в 20__-20__ учебном году

Внесены дополнения (изменения): _____

Заведующий кафедрой

(подпись, инициалы и фамилия)

Рабочая программа дисциплины рассмотрена на заседании кафедры (протокол от _____ №____) и одобрена на заседании Ученого совета (протокол от _____ №____) для исполнения в 20__-20__ учебном году

Внесены дополнения (изменения): _____

Заведующий кафедрой

(подпись, инициалы и фамилия)