

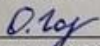
МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РЯЗАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ РАДИОТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ В.Ф. УТКИНА»

Кафедра «Государственное, муниципальное и корпоративное управление»

«СОГЛАСОВАНО»

Декан ИЭФ

 / О.Ю. Горбова/
26 июня 2020 г.




«УТВЕРЖДАЮ»

Проректор по РГОиМД

 / А.В. Корячко /
26 июня 2020 г.

Заведующий кафедрой ГМКУ

 / С.В. Перфильев /
26 июня 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.02.01 «Этика деловых отношений»

Направление подготовки
38.03.03 Управление персоналом

Направленность (профиль) подготовки
Управление персоналом

Квалификация выпускника – бакалавр

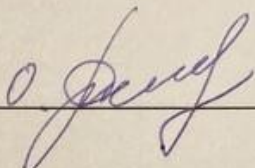
Форма обучения – очная

Рязань 2020

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЙ

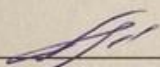
Рабочая программа составлена с учетом требований федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.03 «Управление персоналом» (уровень бакалавриата), утвержденного Приказом Минобрнауки России №1461 от 14.12.2015 г. (ред. от 20.04.2016 г.).

Разработчик:
старший преподаватель
кафедры ГМКУ


_____ / О.Г. Такижбаева /

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры 13 мая 2020 г., протокол № 9

Заведующий кафедрой ГМКУ


_____ / С.В. Перфильев /

1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Рабочая программа по дисциплине «Этика деловых отношений» является составной частью основной профессиональной образовательной программы «Управление персоналом» в рамках направления подготовки бакалавров 38.03.03 Управление персоналом (уровень бакалавриата), утвержденным приказом Минобрнауки России от 14.12.2015 г. №1461.

Целью освоения дисциплины является формирование на основе научных подходов к изучению делового общения у студентов представления о коммуникативной компетентности в профессиональной деятельности, выработать навыки и умения организации и проведения различных форм деловой коммуникации.

Основные **задачи** дисциплины:

- дать студентам научно обоснованное представление о деловой коммуникации как разновидности коммуникативной деятельности в процессе человеческого общения;
- вооружить обучающихся пониманием специфики организации и осуществления делового общения, его форм и разновидностей;
- развивать навыки коммуникативной практики при овладении различными формами деловой коммуникации на основе стимулирования творческого мышления в профессиональной сфере;
- способствовать формированию профессиональной коммуникативной компетентности.

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование общепрофессиональных и профессиональных компетенций:

Коды компетенции	Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ОПК-7	готовность к кооперации с коллегами, к работе на общий результат, а также владением навыками организации и координации взаимодействия между людьми, контроля и оценки эффективности деятельности других	Знать: методы командной работы. Уметь: формировать эффективную систему связей с общественностью в управлении персоналом; соотносить собственные цели с целями организации. Владеть: навыками командной работы.
ОПК-9	способность осуществлять деловое общение (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации)	Знать: основные формы реализации деловых коммуникаций. Уметь: осуществлять продуктивное деловое общение в наиболее целесообразных формах. Владеть: навыками эффективного поведения в деловом общении с применением соответствующих коммуникационных инструментов.
ПК-2	знание основ кадрового планирования и контроллинга, основ маркетинга персонала, разработки и реализации стратегии привлечения персонала и умением применять их на практике	Знать: этические принципы связей с общественностью. Уметь: осуществлять на практике ряд мероприятий по найму специалистов по внешним и внутренним коммуникациям; создавать положительный образ работодателя; взаимодействовать со СМИ в сфере привлечения персонала и создания положительного образа работодателя и организации. Владеть: навыками коммуникации с потенциальными работниками; навыками и

		методами создания положительного имиджа работодателя.
--	--	---

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина «Этика деловых отношений» реализуется в рамках вариативной части профессиональных дисциплин (дисциплины по выбору) ОПОП ВО в 6 семестре для очной формы обучения.

Для освоения дисциплины необходимы компетенции экономического и организационного содержания, сформированные в результате изучения следующих дисциплин: «Организационное поведение», «Культурология», «Психология».

Знания, полученные в ходе изучения дисциплины, логически связаны с дисциплинами, изучаемыми студентами параллельно, например: «Деловые коммуникации», «Управление персоналом организации».

Материал дисциплины формирует экономические и организационные основы для освоения дисциплин «Управление персоналом организации», «Организационная культура», а также практик и выпускной квалификационной работы.

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

Общая трудоемкость (объем) дисциплины (модуля) составляет 3 зачетных единиц (ЗЕ) = 108 академических часов.

Вид учебной работы	Всего часов
	Очная форма
Общая трудоемкость дисциплины, в том числе:	108
Контактная работа обучающихся с преподавателем (всего), в том числе:	48
Лекции	16
Практические занятия	32
Лабораторные работы	-
Самостоятельная работа обучающихся (всего), в том числе:	60
подготовка к промежуточной аттестации и консультации	9
иные виды самостоятельной работы	51
Вид промежуточной аттестации обучающегося	зачет

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ

4.1 Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам)

Тема 1. Введение в дисциплину. Научные основы деловой культуры.

Характеристика предмета «Этика деловых отношений» и место дисциплины в системе наук. Понятие деловой культуры организации, ее элементы. Имидж фирмы и его связь с корпоративной культурой.

Тема 2. Деловое общение и характеристика его элементов.

Общение и место в нем делового общения. Его функции, виды, стили. Научные основы деловых отношений в организации. Коммуникативный процесс и его элементы.

Тема 3. Барьеры в деловом общении. Конфликты и способы их разрешения.

Понятие и виды барьеров при осуществлении деловых отношений. Физиологические и психологические барьеры. Социальные, культурные и другие барьеры. Преодоление барьеров в деловой коммуникации. Деструктивное общение. Коммуникации в конфликтных ситуациях. Алгоритм конфликта.

Тема 4. Типология личности в деловом общении.

Влияние типов темперамента участников деловых отношений на процесс коммуникации. Конституционная и психогеометрическая типологии. Акцентуации характера человека в общении. Характеристика других типологий личности и их учет при организации деловых отношений.

Тема 5. Основы вербального общения в деловых отношениях.

Человеческая речь как источник информации. Типы речевой деятельности и их особенности. Правила речевого поведения. Деловая речь: алгоритм, виды. Речевые приемы и мастерство. Профессиональное слушанье, его формы. Просмотровое и изучающее чтение. Деловые письма и прямая почта. Структура делового письма, стиль и содержание. Информационные технологии в деловом общении.

Тема 6. Основы невербального общения в деловых отношениях.

Понятие невербальной коммуникации. Восприятие элементов физиогномики как индикатора психологического состояния личности. Язык мимики, жестов, поз, походки в деловом общении. Организация пространственной среды. Характеристика прочих видов невербальной коммуникации и учет их в деловых отношениях.

Тема 7. Характеристика основных форм делового общения.

Общая характеристика форм делового общения. Деловая беседа как основная форма делового общения. Структура деловой беседы. Деловой разговор по телефону (особенности). Дискуссия и спор как формы деловых отношений. Вопросы в деловой коммуникации. Виды вопросов и ответы на них. Собеседование как коммуникативный канал в деловом общении. Работа с анкетами. Составление резюме. Деловое совещание: практика организации и проведение. Деловые переговоры: типы, структура, этапы.

Тема 8: Этикет в практике деловых отношений.

Понятие делового этикета. Характеристика его приемов в различных формах делового общения. Национальные особенности этики делового общения в зарубежных странах.

4.2. Разделы дисциплины (модуля) и трудоемкость по видам учебных занятий (в академических часах)

Очная форма обучения

№ п/п	Тема	Общая трудоемкость, всего часов	Контактная работа обучающихся с преподавателем				Самостоятельная работа обучающихся
			всего	лекции	практические занятия	другие виды	
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Тема 1. Введение в дисциплину. Научные основы деловой культуры	12	6	2	4	-	6
2	Тема 2. Деловое общение и характеристика его элементов	12	6	2	4	-	6
3	Тема 3. Барьеры в деловом общении. Конфликты и способы их разрешения	14	6	2	4	-	8
4	Тема 4. Типология личности в деловом общении	14	6	2	4	-	8
5	Тема 5. Основы вербального общения в деловых отношениях	14	6	2	4	-	8
6	Тема 6. Основы невербального общения в деловых отношениях	14	6	2	4	-	8
7	Тема 7. Характеристика основных форм делового общения	14	6	2	4	-	8
8	Тема 8: Этикет в практике деловых отношений	14	6	2	4	-	8
	Всего	108	48	16	32	-	60

4.3 Виды практических и самостоятельных работ

Очная форма обучения

№ п/п	Тема	Виды занятий	Содержание	Часы
1	Тема 1. Введение в дисциплину. Научные основы деловой культуры	СР	Изучение конспекта лекций Изучение основной и дополнительной литературы Подготовка к практическим занятиям Подготовка к зачету	6
		ПР	Выполнение заданий и ответы на контрольные вопросы	4
2	Тема 2. Деловое общение и характеристика его	СР	Изучение конспекта лекций Изучение основной и дополнительной	6

№ п/п	Тема	Виды занятий	Содержание	Часы
	элементов		литературы Подготовка к практическим занятиям	
		ПР	Выполнение заданий и ответы на контрольные вопросы	4
3	Тема 3. Барьеры в деловом общении. Конфликты и способы их разрешения	СР	Изучение конспекта лекций Изучение основной и дополнительной литературы Подготовка к практическим занятиям	8
		ПР	Выполнение заданий и ответы на контрольные вопросы	4
4	Тема 4. Типология личности в деловом общении	СР	Изучение конспекта лекций Изучение основной и дополнительной литературы Подготовка к практическим занятиям	8
		ПР	Выполнение заданий и ответы на контрольные вопросы	4
5	Тема 5. Основы вербального общения в деловых отношениях	СР	Изучение конспекта лекций Изучение основной и дополнительной литературы Подготовка к практическим занятиям	8
		ПР	Выполнение заданий и ответы на контрольные вопросы	4
6	Тема 6. Основы невербального общения в деловых отношениях	СР	Изучение конспекта лекций Изучение основной и дополнительной литературы Подготовка к практическим занятиям	8
		ПР	Выполнение заданий и ответы на контрольные вопросы	4
7	Тема 7. Характеристика основных форм делового общения	СР	Изучение конспекта лекций Изучение основной и дополнительной литературы Подготовка к практическим занятиям	8
		ПР	Выполнение заданий и ответы на контрольные вопросы	4
8	Тема 8: Этикет в практике деловых отношений	СР	Изучение конспекта лекций Изучение основной и дополнительной литературы Подготовка к практическим занятиям	8
		ПР	Выполнение заданий и ответы на контрольные вопросы	4

* СР – самостоятельная работа, ПР – практические занятия

5. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

1. Бороздина Г.В. Психология и этика деловых отношений [Электронный ресурс] : учебное пособие / Г.В. Бороздина. — Электрон. текстовые данные. — Минск: Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2015. — 228 с. — 978-985-503-500-9. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/67604.html>

2. Бычкова, Н.А. Деловые коммуникации : метод. указ. к практ. занятиям / Н. А. Бычкова, О. Г. Такижбаева ; РГРТУ. - Рязань, 2014. - 16с. - Библиогр.: с.16 (5 назв.). - б/ц. Номер методички: N4816 — Режим доступа: <http://elib.rsreu.ru/>

3. Бычкова, Н.А. Деловые коммуникации: сборник тестов : метод. указ. к практ. занятиям / Н. А. Бычкова, О. Г. Такижбаева ; РГРТУ. - Рязань, 2015. - 32с. - Библиогр.: с.32 (5 назв.). - б/ц. Номер методички: N4876 — Режим доступа: <http://elib.rsreu.ru/>

4. Методическое обеспечение дисциплины (см. документ «Методическое обеспечение по дисциплине «Этика деловых отношений»).

6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Фонд оценочных средств приведен в приложении к рабочей программе дисциплины.

7. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

а) основная учебная литература:

1. Бороздина Г.В. Психология и этика деловых отношений [Электронный ресурс] : учебное пособие / Г.В. Бороздина. — Электрон. текстовые данные. — Минск: Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2015. — 228 с. — 978-985-503-500-9. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/67604.html>

б) дополнительная учебная литература:

1. Гринберг Т.Э. Коммуникационная концепция связей с общественностью [Электронный ресурс] : модели, технологии, синергетический эффект / Т.Э. Гринберг. — Электрон. текстовые данные. — М. : Московский государственный университет имени М.В. Ломоносова, 2012. — 324 с. — 978-5-211-06399-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/54633.html>- ЭБС «IPRbooks»

2. Егоршин, А.П. Деловые коммуникации : учеб. для вузов / А. П. Егоршин. - 3-е изд., перераб. - Н.Новгород : НИМБ, 2014. - 320с. - (Вышш. образ.). - Библиогр.: с.316-319 (99 назв.). - ISBN 978-5-901335-55-0

3. Бычкова, Н.А. Деловые коммуникации : метод. указ. к практ. занятиям / Н. А. Бычкова, О. Г. Такижбаева ; РГРТУ. - Рязань, 2014. - 16с. - Библиогр.: с.16 (5 назв.). - б/ц.Номер методички: N4816 — Режим доступа: <http://elib.rsreu.ru/>

4. Бычкова, Н.А. Деловые коммуникации: сборник тестов : метод. указ. к практ. занятиям / Н. А. Бычкова, О. Г. Такижбаева ; РГРТУ. - Рязань, 2015. - 32с. - Библиогр.: с.32 (5 назв.). - б/ц.Номер методички: N4876 — Режим доступа: <http://elib.rsreu.ru/>

5. Емельянова Е.А. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебное пособие / Е.А. Емельянова. — Электрон. текстовые данные. — Томск: Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, Эль Контент, 2014. — 122 с. — 978-5-4332-0185-9. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/72086.html>

8. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1. HR-Portal: [Электронный ресурс]. – URL: <http://hr-portal.ru/>

2. Электронный журнал HR-Journal [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.hr-journal.ru/> - Режим доступа: свободный.

3. Электронный журнал «Справочник по управлению персоналом» [Электронный ресурс]. – URL: <http://e.uprpersonal.ru> – Режим доступа: свободный.

Обучающимся предоставлена возможность индивидуального доступа к следующим электронно-библиотечным системам:

- Электронно-библиотечная система «IPRbooks», режим доступа – с любого компьютера РГРТУ без пароля, из сети интернет по паролю. – URL: <https://iprbookshop.ru/>.

- Электронно-библиотечная система «Лань», режим доступа – с любого компьютера РГРТУ без пароля. – URL: <https://e.lanbook.com/>

-ЭБС РГРТУ, режим доступа с любого компьютера РГРТУ без пароля. URL: <http://weblib.rrtu>

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

9.1. Рекомендации по планированию и организации времени, необходимого для изучения дисциплины

Рекомендуется следующим образом организовать время, необходимое для изучения дисциплины:

Изучение конспекта лекции в тот же день, после лекции – 10-15 минут.

Изучение конспекта лекции за день перед следующей лекцией – 10-15 минут.

Изучение теоретического материала по учебнику и конспекту – 1 час в неделю.

9.2 Описание последовательности действий студента («сценарий изучения дисциплины»)

Для оптимальной организации работ по изучению дисциплины обучающимся следует придерживаться следующих рекомендаций:

1) для освоения курса рекомендуется предварительно ознакомиться с литературой по теме предстоящего занятия, чтобы с пониманием относиться к лекционным занятиям;

2) написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; помечать важные мысли, выделять ключевые слова, термины;

3) подготовка к практическим занятиям: необходимо изучить рекомендованные преподавателем источники (основную и дополнительную литературу, интернет-ресурсы) и выполнить подготовительные задания. Если обучающийся хочет рассмотреть вопрос, не входящий в план практического занятия, то он должен согласовать это с преподавателем;

Изучение дисциплины предполагает значительный объем самостоятельной работы. Она включает в себя не только подготовку к практическим и лекционным занятиям, но и самоконтроль. Самостоятельный контроль знаний должен проводиться регулярно с помощью вопросов к лекциям, проверки знания основных терминов. В течение недели необходимо выбрать время для работы с литературой в библиотеке или электронно-библиотечной системе.

9.3. Рекомендации по работе с литературой

Теоретический материал курса становится более понятным, когда дополнительно к прослушиванию лекции и изучению конспекта, изучается и дополнительная рекомендованная литература (законодательство, научные и публицистические статьи и др.). Литературу по курсу рекомендуется изучать в библиотеке или с помощью сети Интернет (источники, которые могут быть скачаны без нарушения авторских прав).

10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННО-СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ

При проведении занятий по дисциплине используются следующие информационные технологии:

– удаленные информационные коммуникации между студентами и преподавателем, ведущим лекционные и практические занятия, посредством электронной почты, позволяющие осуществлять оперативный контроль графика выполнения и содержания заданий, решение организационных вопросов, удаленное консультирование;

– поиск актуальной научной, статистической и общественно-политической информации для выполнения самостоятельной работы и контрольных заданий;

– доступ к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам;

– выполнение студентами заданий с использованием лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, установленного на рабочих местах студента в компьютерных классах и в помещениях для самостоятельной работы, а также для выполнения самостоятельной работы в домашних условиях.

Перечень лицензионного программного обеспечения:

– LibreOffice операционная система Windows;

– Kaspersky Endpoint Security;

– LibreOffice, лицензия LGPLv3.

Перечень профессиональных баз данных (в том числе международным реферат. базам данных научных изданий) и информационных справочных систем:

– Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU [Электронный ресурс]. – URL: <http://elibrary.ru>. – Режим доступа: доступ по паролю.

11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Для освоения дисциплины необходимы следующие материально-технические ресурсы:

- 1) аудитория для проведения лекционных занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля, оборудованная маркерной (меловой) доской;
- 2) компьютерный класс для проведения практических занятий, промежуточной аттестации и самостоятельной работы, оснащенный индивидуальной компьютерной техникой с подключением к локальной вычислительной сети и сети Интернет.
- 3) аудитории должны иметь достаточное количество мест, соответствовать необходимым противопожарным нормам и санитарно-гигиеническим требованиям.

Главный учебный корпус, а.426 Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, для самостоятельной работы	60 посадочных мест, ПК с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду РГРТУ, мультимедийное оборудование (проектор Ben Q, экран), специализированная мебель (стулья-60, столы-30), доска
Главный учебный корпус, а.424а Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, для самостоятельной работы	28 посадочных мест, компьютерная техника (15ПК) с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду РГРТУ, мультимедийное оборудование (проектор Ben Q, экран), специализированная мебель (стулья-28, столы-14), доска

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РЯЗАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ РАДИОТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ
В.Ф. УТКИНА»**

Кафедра «Государственное, муниципальное и корпоративное управление»

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Б1.В.ДВ.02.01 «Этика деловых отношений»

Направление подготовки
38.03.03 Управление персоналом

Направленность (профиль) подготовки
Управление персоналом

Квалификация выпускника – бакалавр

Форма обучения – очная

Рязань 2019

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Оценочные материалы – это совокупность учебно-методических материалов (контрольных заданий, описаний форм и процедур проверки), предназначенных для оценки качества освоения обучающимися данной дисциплины как части ОПОП.

Цель – оценить соответствие знаний, умений и владений, приобретенных обучающимся в процессе изучения дисциплины, целям и требованиям ОПОП в ходе проведения текущего контроля и промежуточной аттестации.

Основная задача – обеспечить оценку уровня сформированности общекультурных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций.

Контроль знаний обучающихся проводится в форме текущего контроля и промежуточной аттестации.

Текущий контроль успеваемости проводится с целью определения степени усвоения учебного материала, своевременного выявления и устранения недостатков в подготовке обучающихся и принятия необходимых мер по совершенствованию методики преподавания учебной дисциплины, организации работы обучающихся в ходе учебных занятий и самостоятельной работы, оказания им индивидуальной помощи.

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета – устный опрос по утвержденным вопросам, сформулированным с учетом содержания учебной дисциплины. В билет включается два вопроса по темам курса: один теоретический вопрос и одна ситуационная задача.

При оценивании результатов освоения дисциплины применяется двухбалльная система: «зачтено» и «не зачтено».

2. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

Сформированность каждой компетенции в рамках освоения данной дисциплины оценивается по трехуровневой шкале:

- 1) пороговый уровень является обязательным для всех обучающихся по завершении освоения дисциплины;
- 2) продвинутый уровень характеризуется превышением минимальных характеристик сформированности компетенций по завершении освоения дисциплины;
- 3) эталонный уровень характеризуется максимально возможной выраженностью компетенций и является важным качественным ориентиром для самосовершенствования.

Итоговая оценка по дисциплине на зачете выставляется по шкале «зачтено», «не зачтено».

Оценка «не зачтено» выставляется студенту, который не выполнил все предусмотренные задания на уровне порогового.

Оценка «зачтено» выставляется студенту, который выполнил все предусмотренные задания на уровне не ниже порогового.

а) описание критериев и шкалы оценивания теоретических вопросов:

Шкала оценивания	Критерий
Зачтено отлично (эталонный уровень)	дан полный ответ на вопрос, показаны глубокие систематизированные знания, даны ответы на дополнительные вопросы преподавателя.
Зачтено хорошо (продвинутый уровень)	дан полный ответ на вопрос, но на некоторые дополнительные вопросы преподавателя ответ дан только с помощью наводящих вопросов.
Зачтено удовлетворительно (пороговый уровень)	дан неполный ответ на вопрос в билете и на дополнительные вопросы только с помощью преподавателя.
Не зачтено Не удовлетворительно	ответит на вопрос не дан

а) описание критериев и шкалы оценивания практических заданий:

Шкала оценивания	Критерий
-------------------------	-----------------

Зачтено отлично (эталонный уровень)	задание выполнено верно
Зачтено хорошо (продвинутый уровень)	задание выполнено верно, но имеются некоторые неточности
Зачтено удовлетворительно (пороговый уровень)	задание выполнено верно, с дополнительными наводящими вопросами преподавателя
Не зачтено Не удовлетворительно	задание не выполнено

3. ПАСПОРТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

№ п/п	Тема	Код контролируемой компетенции (или её части)	Вид, метод, форма оценочного мероприятия
1	Введение в «Этику деловых отношений». Научные основы деловой культуры	ОК-7; ОПК-9; ПК-2	зачет
2	Деловое общение и характеристика его элементов	ОК-7; ОПК-9; ПК-2	зачет
3	Барьеры в деловом общении. Конфликты и способы их разрешения	ОК-7; ОПК-9; ПК-2	зачет
4	Типология личности в деловом общении	ОК-7; ОПК-9; ПК-2	зачет
5	Основы вербального общения в деловых отношениях	ОК-7; ОПК-9; ПК-2	зачет
6	Основы невербального общения в деловых отношениях	ОК-7; ОПК-9; ПК-2	зачет
7	Характеристика основных форм делового общения	ОК-7; ОПК-9; ПК-2	зачет
8	Этикет в практике деловых отношений	ОК-7; ОПК-9; ПК-2	зачет

4. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

4.1 Промежуточная аттестация

<i>Коды компетенций</i>	<i>Результаты освоения ОПОП Содержание компетенций</i>
ОК-7	способностью к самоорганизации и самообразованию

а) типовые теоретические контрольные вопросы

1. Каковы источники получения информации по курсу «Этика деловых отношений»?
2. Ресурсами каких электронных библиотек Вы можете пользоваться?
3. Как построена ваша самостоятельная работа по данной дисциплине?
4. Развиваете ли вы свои личностные деловые качества.
5. Как выстроена ваша работа по закреплению лекционного материала?

б) типовые практические задания

1. Осуществите вход в одну из электронных библиотек.
2. Используя ресурсы электронной библиотеки выпишите несколько ключевых определений из дисциплины «Этика деловых отношений».
3. Составьте и отправьте преподавателю на электронную почту деловое письмо.

<i>Коды компетенций</i>	<i>Результаты освоения ОПОП Содержание компетенций</i>
ОПК-9	способностью осуществлять деловое общение (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации)

а) типовые теоретические контрольные вопросы (зачет)

1. Деловая речь: алгоритм, виды, речевое мастерство.
2. Профессиональное слушание, его формы.
3. Структура делового письма, стиль, содержание.
4. Деловая беседа в деловом общении, ее структура.
5. Деловой разговор по телефону, особенности.
6. Дискуссия и спор, как формы деловых отношений.
7. Вопросы в деловой коммуникации. Виды вопросов и ответы на них.
8. Деловое совещание: практика организации и проведение.
9. Деловые переговоры: типы, структуры, этапы.
10. Нормы делового этикета: речевого и телефонного общения.

в) типовые практические задания (зачет)

1. Составьте речь для представителя крупной кондитерской компании «Сладкоежка», которая выступала Генеральным спонсором конкурса молодых исполнителей в вашем городе. Речь будет произнесена на торжественной церемонии в городском театре (1000 мест), где будут присутствовать представители местной администрации, члены жюри, в состав которого войдут выдающиеся российские музыканты, родители участников конкурса и любители классической музыки. Цель – продвинуть положительный имидж компании как социально ответственной организации.

2. Прочтите следующий текст и скажите, какова основная цель этого обращения Председателя Совета директоров компании «Седьмой континент» Владимира Груздева к читателям журнала «Седьмой континент». Укажите тип речи.

«Седьмой континент» – магазин, куда приходишь ежедневно. А место, где бываешь каждый день, быстро становится привычным. Особенно если там все сделано для того, чтобы покупатель ощущал себя комфортно и обязательно нашел именно то, что ему нужно.

Поэтому сегодня, когда вывеску «Седьмой континент» можно увидеть и в центре Москвы, и на ее окраинах, многие москвичи знают и любят наши магазины. И смею заверить, любовь эта взаимна. Для кого же, как не для наших покупателей, – и красивые интерьеры помещений, и широкий выбор товаров, и прекрасное качество обслуживания. Для кого же, как не для наших покупателей, – дисконтные карточки «Седьмого континента» и «счастливый час», розыгрыши призов и, наконец, наш новый каталог, из которого вы всегда сможете узнать о товарах, которые продаются у нас по самым привлекательным ценам. И конечно, вместе с покупкой вы получили в подарок журнал «Седьмой континент». В новом номере – тенденции моды и лучшие виды косметики; интервью с Марией Мироновой; анонс нового фильма Вуди Аллена, который выходит в российском кинопрокате. Для любителей не только поесть, но и приготовить – статьи и рецепты летних салатов и летних фруктовых напитков, а для гурманов – рассказ о швейцарском сыре. Те, кто ловит рыбу, могут прочитать о рыбалке, а те, кто любит не ловить рыбу, а созерцать ее жизнь, наверняка обрадуются нашим советам по обустройству домашнего аквариума. Под рубрикой «Наши дети» – рассказ о детских туристических клубах: пеших, водных, велосипедных и даже конных. А тому, кто туризму предпочитает комфортные путешествия, наверняка понравятся заметки об Анталии, некогда названной «земным раем».

3. Вы – руководитель одного из подразделений компании. Приведите форму речевого этикета, когда Вы обращаетесь:

- к работникам своего отдела маркетинга во время дискуссии;
- к вышестоящему руководителю, отвечая по поводу полученного поручения на совещании;
- к партнеру по переговорам приглашенной фирмы;

4. Вы – руководитель одного из подразделений компании. Будет ли отличаться Ваше личное вербальное обращение к партнеру по переговорам приглашенной фирмы от обращения к нему в деловой переписке?

ПК-2	знание основ кадрового планирования и контроллинга, основ маркетинга персонала, разработки и реализации стратегии привлечения персонала и умением применять их на практике
------	--

а) типовые контрольные вопросы (зачет)

1. Имидж фирмы и его составляющие.
2. Характеристика основных стилей общения.
3. Особенности межличностных и массовых коммуникаций.
4. Понятие и виды барьеров в деловом общении. Пути их преодоления.
5. Коммуникации в конфликтных ситуациях. Алгоритм конфликта.
6. Собеседование, как коммуникативный канал в деловом общении.
7. Составление резюме. Работа с анкетами.
8. Приемы нейтрализации критических замечаний.
9. Приемы использования комплиментов.
10. Понятие делового этикета.
11. Этикет в социальных сетях.
12. Национальные особенности этикета делового общения в зарубежных странах.

в) типовые практические задания (зачет)

1. Проанализируйте ситуацию, разработайте для нее механизм критики, предложите варианты критических замечаний:

«Подчиненный вам работник, талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как вести себя?»

2. Предположим, что Вы прошли обучение вербальному типу общения для своего карьерного роста. Определите вид предложенной речи:

«Дорогие друзья! От всей души поздравляю вас с наступающим Новым годом. В эти дни принято подводить итоги уходящего года, оценивать дела и результаты работы. Сегодня я с гордостью могу сказать, что коллектив филиала выполнил годовое задание и улучшил все без исключения показатели. Мы смогли достичь таких замечательных результатов, работая вместе одной слаженной командой. Я хочу пожелать вам и вашим родным и близким счастья в наступающем году. Пусть Новый год принесет вам только хорошее!»

3. Предположим, что Вы прошли обучение вербальному типу общения для своего карьерного роста. Определите вид предложенной речи:

«Добрый день! В моем выступлении я остановлюсь на некоторых итогах кадровой политики нашего банка. Сегодня я представлю результаты анализа, проведенного отделом персонала. В прошедшем году особое внимание уделялось кадровому составу сотрудников. Набор велся преимущественно из числа перспективной вузовской молодежи и учащихся специализированных средних учебных заведений. Следует подчеркнуть, что образовательный уровень работников банка заметно повысился. Так, 52 % сотрудников против 48 % в предыдущем году имели высшее образование, а 18 % против 13 % закончили средние специальные заведения. При этом многие

сотрудники продолжают учиться в вузах по основным направлениям деятельности банка.»