

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

УТВЕРЖДАЮ

и.о. декана факультета социально-
культурного сервиса и туризма,
к.э.н., доцент Иволга А.Г.



«25» мая 2022 г.

Рабочая программа дисциплины

Б1.О.18 Профессиональная этика и этикет

Шифр и наименование дисциплины по учебному плану

43.03.03 – Гостиничное дело

Код и наименование направления подготовки/специальности

Сервис гостинично-ресторанных, спортивных, развлекательных комплексов

Наименование профиля подготовки/специализации/магистерской программы

Бакалавр

Квалификация выпускника

Очная, заочная

Форма обучения

2022

год набора на ОП

Ставрополь, 2022

1. Цель дисциплины

Цель освоения дисциплины (модуля) «Профессиональная этика и этикет» являются обеспечение теоретико-практическими знаниями и умениями обучающихся через усвоение ими общих основ профессиональной этики и служебного этикета, необходимых для овладения навыками самостоятельного анализа различного рода социальных и профессиональных задач, возникающих в процессе общения и совместной деятельности.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций ОП ВО и овладение следующими результатами обучения по дисциплине:

Код и наименование компетенции*	Код(ы) и наименование (-ия) индикатора(ов) достижения компетенций**	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1 Определяет свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, учитывая особенности поведения других членов команды, соблюдая установленные нормы и правила командной работы, несет личную ответственность за общий результат	Знания: основ психологии общения; методов работы в кризисных ситуациях; основ эффективных межличностных коммуникаций
		Умения: работать в кризисных ситуациях; применять приемы эффективных межличностных коммуникаций
		Навыки и/или трудовые действия: работы в кризисных ситуациях; применения приемов эффективных межличностных коммуникаций
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке (ах)	УК-4.1 Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке	Знания: основы обмена деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке
		Умения: вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке
		Навыки и/или трудовые действия: ведения обмена деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке
УК-10 Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению	УК-10.2 Понимает сущность коррупции как социального, экономического и политического явления, противозаконного действия, а также о различных формах коррупционного поведения	Знания: сущности коррупции как социального, экономического и политического явления, противозаконного действия, а также о различных формах коррупционного поведения
		Умения: определять и понимать сущность коррупции как социального, экономического и политического явления, противозаконного действия, а также о различных формах коррупционного поведения

<p>Навыки и/или трудовые действия: определения и понимания сущности коррупции как социального, экономического и политического явления, противозаконного действия, а также о различных формах коррупционного</p>

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Профессиональная этика и этикет» является обязательной дисциплиной программы бакалавриата.

Изучение дисциплины осуществляется:

- для студентов очной формы обучения в 4 семестре,
- для студентов заочной формы курс на 2 курсе.

Для освоения дисциплины «Профессиональная этика и этикет» студенты используют знания, умения и навыки, сформированные в процессе изучения дисциплин бакалавриата «Культура речи и деловое общение», «История», «Психология», «Конфликтология»

Освоение дисциплины «Профессиональная этика и этикет» является необходимой основой для последующего изучения следующих дисциплин:

- «Психология профессионально-личностного развития»;
- «Практикум "Школа общения» ;
- «Организация продвижения сервисных услуг».

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

Общая трудоемкость дисциплины «Профессиональная этика и этикет» в соответствии с рабочим учебным планом и ее распределение по видам работ представлены ниже.

Очная форма обучения

Семестр	Трудоемкость час/з.е.	Контактная работа с преподавателем, час			Самостоятельная работа, час	Контроль, час	Форма промежуточной аттестации (форма контроля)
		лекции	практические занятия	лабораторные занятия			
4	108/3	18	36		54		зачет
в т.ч. часов: в интерактивной форме		4	6				
практической подготовки (при наличии)		4	6		12		

Семестр	Трудоемкость час/з.е.	Внеаудиторная контактная работа с преподавателем, час/чел					
		Курсовая работа	Курсовой проект	Зачет	Дифференцированный зачет	Консультации и перед экзаменом	Экзамен
4				0,12			

Заочная форма обучения

Курс	Трудоемкость час/з.е.	Контактная работа с преподавателем, час			Самостоятельная работа, час	Контроль, час	Форма промежуточной аттестации (форма контроля)
		лекции	практические занятия	лабораторные занятия			
2	108/3	4	8		92	4	зачет
в т.ч. часов: в интерактивной форме		2	4				
практической		2	2		28		

№ пп	Темы (и/или разделы) дисциплины	Количество часов					Формы текущего кон- троля успеваемости и промежуточной аттеста- ции	Оценочное средство про- верки результатов дос- тижения индикаторов компетенций**	Код индикаторов достиже- ния компетенций
		Всего	Лекции	Семинар- ские заня- тия		Самостоятельная работа			
				Практические	Лабораторные				
1	Тема 1. Основы профес- сиональной этики и слу- жебного этикета	12	2	4		6	проведе- ние собе- седова- ния, на- писание реферата, решение кейс- задач	собеседо- вание, реферат, кейс- задача	УК-3.1, УК-4.1, УК-10.2
2	Тема 2. История развития деловой этики в России	12	2	4		6	проведе- ние собе- седова- ния, на- писание реферата, решение кейс- задач	собеседо- вание, реферат, кейс- задача	УК-3.1, УК-4.1, УК-10.2
3	Тема 3. Основные элемен- ты делового этикета	12	2	4		6	проведе- ние собе- седова- ния, на- писание реферата, решение кейс- задач	собеседо- вание, реферат, кейс- задача	УК-3.1, УК-4.1, УК-10.2
	Контрольная точка № 1	6		2		4	проведе- ние кон- трольной работы	кон- трольная работа	УК-3.1, УК-4.1, УК-10.2
4	Тема 4. Специфика ведения деловых бесед, встреч, пе- реговоров	12	2	4		6	проведе- ние собе- седова- ния, на- писание реферата, решение кейс- задач	собеседо- вание, реферат, кейс- задача	УК-3.1, УК-4.1, УК-10.2

№ пп	Темы (и/или разделы) дисциплины	Количество часов					Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций**	Код индикаторов достижения компетенций
		Всего	Лекции	Семинарские занятия		Самостоятельная работа			
				Практические	Лабораторные				
5	Тема 5. Организация и проведение деловых приемов и презентаций	12	2	4		6	проведение собеседования, написание реферата, выполнение творческого задания	собеседование, реферат, творческое задание	УК-3.1, УК-4.1, УК-10.2
6	Тема 6. Вербальные и невербальные средства общения	10	2	4		4	проведение собеседования, написание реферата, выполнение творческого задания	собеседование, реферат, творческое задание	УК-3.1, УК-4.1, УК-10.2
7	Тема 7. Особенности межкультурной коммуникации	14	2	4		6	проведение собеседования, написание реферата, решение кейс-задач	собеседование, реферат, кейс-задача	УК-3.1, УК-4.1, УК-10.2
8	Тема 8. Этика и этикет делового общения	16	4	4		8	проведение собеседования, написание реферата, выполнение творческого задания	собеседование, реферат, творческое задание	УК-3.1, УК-4.1, УК-10.2
	Практическая подготовка								УК-3.1, УК-4.1, УК-10.2

	Контрольная точка № 2	6		2		4	проведе- ние кон- трольной работы	кон- трольная работа	УК-3.1, УК-4.1, УК-10.2
--	-----------------------	---	--	---	--	---	--	----------------------------	-------------------------------

№ пп	Темы (и/или разделы) дисциплины	Количество часов					Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций**	Код индикаторов достижения компетенций
		Всего	Лекции	Семинарские занятия		Самостоятельная работа			
				Практические	Лабораторные				
	Промежуточная аттестация	4				4	проведение зачета	зачет	УК-3.1, УК-4.1, УК-10.2
	Итого	108	18	36		54			

Заочная форма обучения

№ пп	Темы (и/или разделы) дисциплины	Количество часов					Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций**	Код индикаторов достижения компетенций
		Всего	Лекции	Семинарские занятия		Самостоятельная работа			
				Практические	Лабораторные				
1	Тема 1. Основы профессиональной этики и служебного этикета	14	2	2		10	проведение собеседования, написание реферата, решение кейс-задач	собеседование, реферат, кейс-задача	УК-3.1, УК-4.1, УК-10.2
2	Тема 2. История развития деловой этики в России	12		2		10	проведение собеседования, написание реферата, решение кейс-задач	собеседование, реферат, кейс-задача	УК-3.1, УК-4.1, УК-10.2

№ пп	Темы (и/или разделы) дисциплины	Количество часов					Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций**	Код индикаторов достижения компетенций
		Всего	Лекции	Семинарские занятия		Самостоятельная работа			
				Практические	Лабораторные				
3	Тема 3. Основные элементы делового этикета	14	2	2		10	проведение собеседования, написание реферата, решение кейс-задач	собеседование, реферат, кейс-задача	УК-3.1, УК-4.1, УК-10.2
4	Тема 4. Специфика ведения деловых бесед, встреч, переговоров	12		2		10	проведение собеседования, написание реферата, решение кейс-задач	собеседование, реферат, кейс-задача	УК-3.1, УК-4.1, УК-10.2
5	Тема 5. Организация и проведение деловых приемов и презентаций	10				10	проведение собеседования, написание реферата, выполнение творческого задания	собеседование, реферат, творческое задание	УК-3.1, УК-4.1, УК-10.2
6	Тема 6. Вербальные и невербальные средства общения	10				10	проведение собеседования, написание реферата, выполнение творческого задания	собеседование, реферат, творческое задание	УК-3.1, УК-4.1, УК-10.2

№ пп	Темы (и/или разделы) дисциплины	Количество часов					Формы текущего кон- троля успеваемости и промежуточной аттеста- ции	Оценочное средство про- верки результатов дос- тижения индикаторов компетенций**	Код индикаторов достиже- ния компетенций
		Всего	Лекции	Семинар- ские заня- тия		Самостоятельная работа			
				Практические	Лабораторные				
7	Тема 7. Особенности меж- культурной коммуникации	10				10	проведе- ние собе- седова- ния, на- писание реферата, решение кейс- задач	собеседо- вание, реферат, кейс- задача	УК-3.1, УК-4.1, УК-10.2
8	Тема 8. Этика и этикет де- лового общения	16				16	проведе- ние собе- седова- ния, на- писание реферата, выполне- ние твор- ческого задания	собеседо- вание, реферат, творче- ское за- дание	УК-3.1, УК-4.1, УК-10.2
	Практическая подготовка		2	2		28			
	Контрольная точка по всем темам дисциплины	6				6			УК-3.1, УК-4.1,
	Промежуточная аттеста- ция	4				4	проведе- ние заче- та	зачет	УК-3.1, УК-4.1, УК-10.2
	Итого	108	4	8		92			

5.1. Лекционный курс с указанием видов интерактивной формы проведения занятий*

Тема лекции (и/или наиме- нование раздел) (вид интерактивной формы проведения занятий*)	Содержание темы (и/или раздела)	Всего, часов / часов интерак- тивных занятий	
		очная форма	заочная форма
Тема 1. Основы профессио- нальной этики и служебного этикета	Предмет этики как науки. Понятие о профессиональной этике. Происхождение профессиональной этики.	2	2
Тема 2. История развития де- ловой этики в России	Возникновение и развитие торговой и промышленной этики в России. Этические нормы деловых связей, деловых отношений в России. Церковная реформа, старообрядчество и его	2	

Тема лекции (и/или наименование раздел) (вид интерактивной формы проведения занятий*)	Содержание темы (и/или раздела)	Всего, часов / часов интерактивных занятий	
		очная форма	заочная форма
	управленческая этика.		
Тема 3. Основные элементы делового этикета	Основные принципы профессиональной этики. Профессия и специальность. Профессионализм как нравственная черта личности. Деловая мораль и рыночные отношения. Виды профессиональной этики. Кодексы профессиональной этики. Взаимосвязь и различие понятий «этика» и «этикет». Правила поведения с точки зрения этики и этикета. Этика партнерских отношений. Приветствия. Представления. Обращения. Субординация. Визитные карточки. Деловые подарки и сувениры.	2/2	2
Тема 4. Специфика ведения деловых бесед, встреч, переговоров	Ведение деловой беседы. Прием делегаций. Визит вежливости. Этика и этикет деловых переговоров: подготовка, начало переговоров, техника ведения деловых переговоров. Культура делового общения по телефону.	2	
Тема 5. Организация и проведение деловых приемов и презентаций	Деловые приемы их виды. Подготовка и проведение приемов. Рассадка гостей за столом. Характеристика приемов. Правила поведения за столом. Этикет еды. Презентации.	2	
Тема 6. Вербальные и невербальные средства общения (лекция -визуализация)	Коммуникативная сторона общения. Перцептивная сторона общения. Интерактивная сторона общения. Вербальное общение. Модель эффективной коммуникации. Невербальные средства общения. Кинеситические формы (взгляд, позы, мимика и т.д) делового общения. Проксемические (дистанция) средства общения. Такесические средства общения Составление деловых писем.	2/2	
Тема 7. Особенности межкультурной коммуникации	Национальные особенности делового общения. Этические нормы деловых связей.	2	
Тема 8. Этика и этикет делового общения	Взаимосвязь и различие понятий «этика» и «этикет». Этикет в деловом общении.	4	
Итого		18/4	4/0

5.2. Семинарские (практические, лабораторные) занятия с указанием видов проведения занятий в интерактивной форме*

Очная форма обучения

Наименование раздела дисциплины	Формы проведения и темы занятий (вид интерактивной формы проведения занятий*)	Всего, часов / часов в интерактивных занятиях			
		Очная форма		Заочная форма	
		прак	лаб	прак	лаб
Тема 1. Основы профессиональной этики и служебного этикета	<u>Практическое занятие.</u> Основы профессиональной этики и служебного этикета <i>решение кейс-задач</i>	4/2	-	2/2	-
Тема 2. История развития деловой этики в России	<u>Практическое занятие.</u> История развития деловой этики в России	4/0	-	2	-
Тема 3. Основные элементы делового этикета	<u>Практическое занятие.</u> Основные элементы делового этикета <i>решение кейс-задач</i>	4/2	-	2/2	-
Контрольная точка № 1	Контрольная работа № 1	2	-	-	-
Тема 4. Специфика ведения деловых бесед, встреч, переговоров	Ведение деловой беседы. Прием делегаций. Визит вежливости. Этика и этикет деловых переговоров: подготовка, начало переговоров, техника ведения деловых переговоров. Культура делового общения по телефону. <i>решение кейс-задач</i>	4/2	-	2/2	-
Тема 5. Организация и проведение деловых приемов и презентаций	<u>Практическое занятие.</u> Организация и проведение деловых приемов и презентаций	4/2	-	-	-
Тема 6. Вербальные и невербальные средства общения	<u>Практическое занятие.</u> Вербальные и невербальные средства общения	4/0	-	-	-
Тема 7. Особенности межкультурной коммуникации	<u>Практическое занятие.</u> Особенности межкультурной коммуникации	4/0	-	-	-
Тема 8. Этика и этикет делового общения	Практическое занятие. Этика и этикет делового общения	4/0	-	-	-
Контрольная точка № 2	Контрольная работа № 2	2	-		
Итого		36/6		8/6	

*Интерактивные формы проведения занятий, предусмотренные рабочей программой дисциплины, проводятся в соответствии с Положением об интерактивных формах обучения в ФГБОУ ВО Ставропольский ГАУ.

5.3. Курсовой проект (работа) учебным планом - не предусмотрен.

5.4. Самостоятельная работа обучающегося

Виды самостоятельной работы	Очная форма, часов		Заочная форма, часов	
	к текущему контролю	к промежуточной аттестации	к текущему контролю	к промежуточной аттестации
Подготовка к собеседованиям, коллоквиумам	10	-	27	-
Подготовка к тестированию	10	-	27	-
Подготовка к контрольным точкам в виде контрольных работ	30	4	40	-
Подготовка к контрольной работе	-	-	-	-
Подготовка к зачету	-	4		4
ИТОГО	50	8	94	

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающегося по дисциплине «Профессиональная этика и этикет» размещено в электронной информационно-образовательной среде Университета и доступно для обучающегося через его личный кабинет на сайте Университета. Учебно-методическое обеспечение включает:

1. Рабочую программу дисциплины «Профессиональная этика и этикет»
2. Методические рекомендации по освоению дисциплины «Профессиональная этика и этикет»
3. Методические рекомендации для организации самостоятельной работы обучающегося по дисциплине «Профессиональная этика и этикет»
4. Методические рекомендации по выполнению реферата

Для успешного освоения дисциплины, необходимо самостоятельно детально изучить представленные темы по рекомендуемым источникам информации:

№ п/п	Темы для самостоятельного изучения	Рекомендуемые источники информации (№ источника)		
		основная (из п.8 РПД)	дополнительная (из п.8 РПД)	интернет-ресурсы (из п.9 РПД)
1	Основы профессиональной этики и служебного этикета	1,2	1,2,3,4,6	1,2,3,4,5,6,7,8
2	История развития деловой этики в России	1,2	1,2,3,4,6	2,3,8
3	Основные элементы делового этикета	1,2	1,2,3,4,6	2,3
4	Специфика ведения деловых бесед, встреч, переговоров	1,2	1,2,4,6	1,3,4,5,6,7

5	Организация и проведение деловых приемов и презентаций	1,2	3,4,6	1,2,6,7,8
6	Вербальные и невербальные средства общения	1,2	2,5,6	4,5,6,7,8
7	Особенности межкультурной коммуникации	1,2	2,5,6	1,2,3,4,5,6,7,8
8	Этика и этикет делового общения	1,2	2,5,6	1,2,3,4

7. Фонд оценочных средств (оценочных материалов) для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Профессиональная этика и этикет»

7.1. Перечень индикаторов компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Очная форма обучения

Индикатор компетенции (код и содержание)	Дисциплины/элементы программы (практики, ГИА), участвующие в формировании индикатора компетенции	Семестр							
		1	2	3	4	5	6	7	8
УК-3.1 Определяет свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, учитывая особенности поведения других членов команды, соблюдая	Культурология		+						
	<i>Профессиональная этика и этикет</i>				*				
	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы								+
	Стилистика							+	
УК-4.1 Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке	Культурология		+						
	<i>Профессиональная этика и этикет</i>				*				
	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы								+
	Стилистика							+	
УК-10.2 Понимает сущность коррупции как социального, экономического и политического явления, противозаконного	Культурология		+						

действия, а также о различных формах коррупционного поведения	Профессиональная этика и этикет				*				
	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы								+
	Стилистика							+	

Заочная форма обучения

Индикатор компетенции (код и содержание)	Дисциплины/элементы программы (практики, ГИА), участвующие в формировании индикатора компетенции	Семестр							
		1	2	3	4	5	6	7	8
УК-3.1 Определяет свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, учитывая особенности поведения других членов команды, соблюдая	Культурология		+						
	Профессиональная этика и этикет				*				
	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы								+
	Стилистика							+	
УК-4.1 Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке	Культурология		+						
	Профессиональная этика и этикет				*				
	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы								+
	Стилистика							+	
УК-10.2 Понимает сущность коррупции как социального, экономического и политического явления, противозаконного действия, а также о различных формах	Культурология		+						
	Профессиональная этика и этикет				*				
	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы								+
	Стилистика							+	

7.2. Критерии и шкалы оценивания уровня усвоения индикатора компетенций, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Оценка знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций по дисциплине «Профессиональная этика и этикет» проводится в форме текущего контроля и промежуточной аттестации.

Текущий контроль проводится в течение семестра с целью определения уровня усвоения

обучающимися знаниями, формирования умений и навыков, своевременного выявления преподавателем недостатков в подготовке обучающихся и принятия необходимых мер по её корректировке, а также для совершенствования методики обучения, организации учебной работы и оказания индивидуальной помощи обучающемуся.

Промежуточная аттестация по дисциплине «Профессиональная этика и этикет» проводится в виде зачета.

За знания, умения и навыки, приобретенные студентами в период их обучения, выставляются оценки «ЗАЧТЕНО», «НЕ ЗАЧТЕНО».

Для оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности в университете применяется балльно-рейтинговая система оценки качества освоения образовательной программы. Оценка проводится при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточных аттестаций обучающихся. Рейтинговая оценка знаний является интегрированным показателем качества теоретических и практических знаний и навыков студентов по дисциплине.

Состав балльно-рейтинговой оценки студентов очной формы обучения

Для студентов очной формы обучения знания по осваиваемым компетенциям формируются на лекционных и практических занятиях, а также в процессе самостоятельной подготовки.

В соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки, принятой в Университете студентам начисляются баллы по следующим видам работ:

№ контрольной точки	Оценочное средство результатов индикаторов достижения компетенций***	Максимальное количество баллов
1.	Контрольная точка № 1 по темам 1-3	30
2.	Контрольная точка № 2 по темам 5-8	30
Сумма баллов по итогам текущего контроля		60
Активность на лекционных занятиях		10
Результативность работы на практических занятиях		15
Поощрительные баллы (написание статей, участие в конкурсах, победы на олимпиадах, выступления на конференциях и т.д.)		15
Итого		100

Состав балльно-рейтинговой оценки студентов заочной формы обучения

Для студентов заочной формы обучения знания по осваиваемым компетенциям формируются на лекционных и практических занятиях, а также в процессе самостоятельной подготовки. В процессе освоения дисциплины студентами, обучающимися по заочной форме, в качестве самостоятельной подготовки, предусмотрено выполнение контрольной работы. Контрольная работа разработана в 10 вариантах. Вариант назначается студенту в соответствии с Фамилией.

Целью контрольной работы является оценка самостоятельного освоения материала студентами-заочниками.

В соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки, принятой в Университете студентам начисляются баллы по следующим видам работ:

№ контрольной точки	Оценочное средство результатов индикаторов достижения компетенций***	Максимальное количество баллов
1.	Контрольная точка по всем темам дисциплины	20
2.	Контрольная работа	40

Сумма баллов по итогам текущего контроля	60
Активность на лекционных занятиях	10
Результативность работы на практических занятиях	15
Поощрительные баллы (написание статей, участие в конкурсах, победы на олимпиадах, выступления на конференциях и т.д.)	15
Итого	100

Критерии и шкалы оценивания уровня усвоения индикатора компетенций

Код компетенции	Результат обучения по дисциплине	Технологии формирования результатов обучения	Форма текущего контроля и промежуточной аттестации	Критерии и показатели оценивания результатов обучения	
				Традиционная шкала оценивания	
				не зачтено	зачтено
				Шкала оценивания по БРС	
				0 – 54 баллов	55- 100 баллов
УК-3.1 Определяет свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, учитывая особенности поведения других членов команды, соблюдая установленные нормы и правила командной работы, несет личную ответственность за общий результат	Знания: основ психологии общения; методов работы в кризисных ситуациях; основ эффективных межличностных коммуникаций	Лекционные и практические занятия, самостоятельная работа	Собеседование, написание контрольной работы, решение кейс-задач, выполнение творческого задания, защита эссе написание реферата	Отсутствие или наличие фрагментарных знаний основ психологии общения; методов работы в кризисных ситуациях; основ эффективных межличностных коммуникаций	Демонстрирует комплексное знание основ психологии общения; методов работы в кризисных ситуациях; основ эффективных межличностных коммуникаций
	Умения: работать в кризисных ситуациях; применять приемы эффективных межличностных коммуникаций	Лекционные и практические занятия, самостоятельная работа	Собеседование, написание контрольной работы, решение кейс-задач, выполнение творческого задания, защита эссе написание реферата	Слабая степень сформированности умения работать в кризисных ситуациях; применять приемы эффективных межличностных коммуникаций	Полностью сформированное умение работать в кризисных ситуациях; применять приемы эффективных межличностных коммуникаций
	Навыки и/или трудовые действия: работы в кризисных ситуациях; применения приемов эффективных межличностных коммуникаций	Лекционные и практические занятия, самостоятельная работа	Собеседование, написание контрольной работы, решение кейс-задач, выполнение творческого задания, защита эссе написание реферата	Отсутствие или слабая степень сформированности навыков работы в кризисных ситуациях; применения приемов эффективных межличностных коммуникаций	Демонстрирует свободное владение навыками работы в кризисных ситуациях; применения приемов эффективных межличностных коммуникаций
УК-4.1 Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и	Знания: основы обмена деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке	Лекционные и практические занятия, самостоятельная работа	Собеседование, написание контрольной работы, решение кейс-задач,	Отсутствие или наличие фрагментарных знаний основ обмена деловой информацией в устной и	Демонстрирует комплексное знание основ обмена деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке

письменной формах на государственном языке			выполнение творческого задания, защита эссе написание реферата	письменной формах на государственном языке	
	Умения: вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке	Лекционные и практические занятия, самостоятельная работа	Собеседование, написание контрольной работы, решение кейс-задач, выполнение творческого задания, защита эссе написание реферата	Слабая степень сформированности умения вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке	Полностью сформированное умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке
	Навыки и/или трудовые действия: ведения обмена деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке	Лекционные и практические занятия, самостоятельная работа	Собеседование, написание контрольной работы, решение кейс-задач, выполнение творческого задания, защита эссе написание реферата	Отсутствие или слабая степень сформированности навыков ведения обмена деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке	Демонстрирует свободное владение навыками ведения обмена деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке
УК-10.2 Понимает суть коррупционного явления, противозаконного действия, а также о различных формах коррупционного поведения	Знания: сущности коррупционного и политического явления, противозаконного действия, а также о различных формах коррупционного поведения	Лекционные и практические занятия, самостоятельная работа	Собеседование, написание контрольной работы, решение кейс-задач, выполнение творческого задания, защита эссе написание реферата	Отсутствие или наличие фрагментарных знаний сущности коррупционного, экономического и политического явления, противозаконного действия, а также о различных формах коррупционного поведения	Демонстрирует комплексное знание механизмов сущности коррупционного, экономического и политического явления, противозаконного действия, а также о различных формах коррупционного поведения
	Умения: определять и понимать сущность коррупционного и политического явления, противозаконного действия, а также о различных формах коррупционного поведения	Лекционные и практические занятия, самостоятельная работа	Собеседование, написание контрольной работы, решение кейс-задач, выполнение творческого задания, защита эссе написание реферата	Слабая степень сформированности умения определять и понимать сущность коррупционного и политического явления, противозаконного действия, а также о различных формах коррупционного поведения	Полностью сформированное умение определять и понимать сущность коррупционного и политического явления, противозаконного действия, а также о различных формах коррупционного поведения
	Навыки и/или трудовые действия: определения и понимания сущности коррупционного, экономического и политического явления, противозаконного действия, а также о различных формах коррупционного поведения	Лекционные и практические занятия, самостоятельная работа	Собеседование, написание контрольной работы, решение кейс-задач, выполнение творческого задания, защита эссе написание реферата	Отсутствие или слабая степень сформированности навыков определения и понимания сущности коррупционного, экономического и политического явления, противозаконного действия, а также о различных формах коррупционного поведения	Демонстрирует свободное владение навыками определения и понимания сущности коррупционного, экономического и политического явления, противозаконного действия, а также о различных формах коррупционного поведения

	экономического и политического явления, противозаконного действия, а также о различных формах коррупционного		выполнение творческого задания, защита эссе, написание реферата	коррупции как социального, экономического и политического явления, противозаконного действия, а также о различных формах коррупционного	политического явления, противозаконного действия, а также о различных формах коррупционного
--	--	--	---	---	---

При проведении итоговой аттестации «зачет» (*«дифференцированный зачет», «экзамен»*) преподавателю с согласия студента разрешается выставлять оценки («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «зачет») по результатам набранных баллов в ходе текущего контроля успеваемости в семестре по выше приведенной шкале.

В случае отказа – студент сдает зачет (*дифференцированный зачет, экзамен*) по приведенным выше вопросам и заданиям. Итоговая успеваемость (*зачет, дифференцированный зачет, экзамен*) не может оцениваться ниже суммы баллов, которую студент набрал по итогам текущей и промежуточной успеваемости.

При сдаче (*зачета, дифференцированного зачета, экзамена*) к заработанным в течение семестра студентом баллам прибавляются баллы, полученные на (*зачете, дифференцированном зачете, экзамене*) и сумма баллов переводится в оценку.

Критерии и шкалы оценивания ответа на зачет

По дисциплине «Профессиональная этика и этикет» к зачету допускаются студенты, выполнившие и сдавшие практические работы по дисциплине, имеющие ежемесячную аттестацию и наличие по текущей успеваемости более 45 баллов. Студентам, набравшим более 55 баллов, зачет выставляется по результатам текущей успеваемости, студенты, набравшие от 45 до 54 баллов, сдают зачет по вопросам, предусмотренным РПД.

7.3. Примерные оценочные материалы для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины «Психология»

Вопросы для собеседования

Тема 1. Основы профессиональной этики и служебного этикета

1. Предмет этики как науки.
2. Понятие о профессиональной этике.
3. Происхождение профессиональной этики.
4. Вклад ученых в развитие этики.

Тема 2. История развития деловой этики в России

1. Возникновение и развитие торговой и промышленной этики в России.
2. Этические нормы деловых связей, деловых отношений в России.
3. Церковная реформа, старообрядчество и его управленческая этика.
4. Современная этика.

Тема 3. Основные элементы делового этикета

1. Основные принципы профессиональной этики.
2. Профессия и специальность.
3. Профессионализм как нравственная черта личности.
4. Деловая мораль и рыночные отношения.

5. Виды профессиональной этики.
6. Кодексы профессиональной этики.
7. Взаимосвязь и различие понятий «этика» и «этикет».
8. Правила поведения с точки зрения этики и этикета.
9. Этика партнерских отношений.
10. Приветствия. Представления. Обращения. Субординация.
11. Визитные карточки.
12. Деловые подарки и сувениры.

Тема 4. Специфика ведения деловых бесед, встреч, переговоров

1. Проблема моральных норм.
2. Какие пункты делового этикета следует учесть при подготовке к деловым переговорам?
3. Проблемы общения в истории этики и философии.
4. Культура общения как единство формы и содержания взаимодействия людей.
5. Этика делового общения традиционного общества.
6. Особенности этики делового общения в западноевропейской культурной традиции.

Тема 5. Организация и проведение деловых приемов и презентаций

1. Деловые приемы их виды.
2. Подготовка и проведение приемов.
3. Рассадка гостей за столом.
4. Характеристика приемов.
5. Правила поведения за столом.
6. Этикет еды.
7. Презентации.

Тема 6. Вербальные и невербальные средства общения

1. Коммуникативная сторона общения.
2. Перцептивная сторона общения.
3. Интерактивная сторона общения.
4. Вербальное общение.
5. Модель эффективной коммуникации.
6. Невербальные средства общения.
7. Кинеситические формы (взгляд, позы, мимика и т.д.) делового общения.
8. Проксемические (дистанция) средства общения.
9. Такесические средства общения
10. Составление деловых писем.

Тема 7. Особенности межкультурной коммуникации

1. Межкультурная коммуникация.
2. Национальные особенности делового общения.
3. Этические нормы деловых связей.

Тема 8. Этика и этикет делового общения

1. Этикет в деловом общении.
2. Этика в деловом общении.
3. Взаимосвязь и различие понятий «этика» и «этикет».
4. Имидж деловой женщины.
5. Имидж делового мужчины.

Примерная тематика рефератов

1. Деловые приемы.
2. Виды и особенности деловых приемов.
3. Деловой этикет.

4. Этикет деловых приемов и презентаций
5. Подготовка и проведение презентаций.
6. Гостевой этикет и деловые приемы.
7. Способы организации и этапы проведения презентаций.
8. Виды презентаций.
9. Презентация как вид делового общения
10. Элементы и обстоятельства деловых презентаций.
11. Презентация как форма даровой коммуникации.
12. Требования делового этикета при проведении презентаций.
13. Подготовка и проведение приемов.
14. Характеристика приемов.
15. Правила поведения за столом.
16. Столовый этикет.
17. Подготовка и проведение презентаций.

Пример творческого задания

Тема 6. Вербальные и невербальные средства общения

Задание 1. Изучение зависимости стиля коммуникации от пола говорящего или пола слушателя.

Пронаблюдать за разговорами пар испытуемых разного пола (минимум за тремя парами: женщина – женщина, мужчина – мужчина, мужчина – женщина) и записать характерные особенности речи наблюдаемых партнеров. Собранные данные проанализировать на занятии.

Оценить зависимость стиля коммуникации от трех переменных: пола говорящего (по разному ли мужчины и женщины разговаривают с людьми?), пола адресата (различия в обращении к женщинам и к мужчинам), полового состава пары.

Внесите переменные и форму оценки в бланк для результатов наблюдения и затем проведите анализ.

Коммуникационные переменные

1. Время разговора.

Как часто говорит данный собеседник. Как долго он говорит каждый раз (для измерения этого времени нужен секундомер).

2. Прерывание собеседника.

Завершение фразы за собеседника. Преждевременные ответы (человек начинает говорить до того, как его собеседник закончил). Неуместные замечания или смена темы.

3. Смена темы.

Введение новой темы. Развитие новой темы, предложенной собеседником.

4. Вопросы (иногда на них указывает только интонация).

С целью критики. С целью получения информации или помощи. С целью выразить сомнение.

5. Просьбы.

Императивные («Принеси кофе»). Вежливые («Будь добр, принеси кофе»). Обычные обращения, связанные с желанием что-либо получить («А еще кофе не осталось?»). Намеки («Я бы выпил немного кофе»). Обоснования, поддерживающие просьбы.

6. Проявления уступчивости.

Согласие, игнорирование или отказ в ответ на просьбу. Согласие с мнениями, несогласие или компромисс.

7. Интенсификаторы (слова, увеличивающие силу утверждения: «очень», «определенно», «несомненно» и др.).

8. Проявления уклончивости (слова, уменьшающие силу утверждения: «вроде бы», «похоже, что», «немножко», «как бы», «я предполагаю», «я догадываюсь» ...).

9. Вопросы, следующие за утверждением. «Так и надо делать, не правда ли?» ...

Наблюдение стиля коммуникации

Пара 1:

А: Ж - Ж Б: М — Ж В : М - М

Коммуникационные переменные	А	Б	В

Задание 2. Изучение различий в восприятии мотиваций разными людьми.

Это задание позволяет сравнить оценки ваших одногруппников по ряду пунктов с собственными оценкам. Далее в таблице перечислены несколько возможных причин, по которым студенты выбрали для себя учебное заведение и факультет.

Оцените, насколько важную, с вашей точки зрения, роль сыграла каждая из этих причин при выборе, пользуясь следующей шкалой:

- 1 - совсем не важную;
- 2 - слабо важную;
- 3 - умеренно важную;
- 4 - достаточно важную;
- 5 - чрезвычайно важную.

Оцените таким образом одного, или двух человек.

Причины, по которым выбрано учебное заведение	А Важность причины (1–5)	Б Важность причины (1-5)
Желание родителей		
Стремление уехать из дома		
Хорошая научная репутация		
Хорошее местоположение		
Желание найти жениха или невесту		
Хорошая социальная обстановка		
Легкость поступления		

Опишите сравнительные результаты оценок двух человек

Задание 3. Анализ различных способов убеждения, которые используют люди, просящие денег у других людей, и определение того, какие просьбы наиболее эффективно заставляют людей отдать деньги.

Для выполнения этого задания необходимо наблюдение за одним или несколькими людьми, которые просят денег у других людей (например нищие или люди, которые собирают пожертвования на благотворительные цели). Наблюдая каждый эпизод, опишите: просителя (пол, возраст, внешность, на какие цели просил); каждого человека, к которому он обращался (пол, возраст, внешность и т.д.); тип высказанной просьбы (чувство вины, юмор, социальное давление и т.д.); результат (получил ли проситель деньги, разговаривал ли дающий с просителем, выражал ли он какие либо эмоции и т.д.)

Проанализируйте ваши наблюдения.

Просьбы какого типа приводят к наибольшему успеху и заставляют людей отдавать деньги? На ваш взгляд почему это наиболее эффективно?

Сходна ли типология людей чаще отдающих деньги? Если да, то по каким причинам, на ваш взгляд, это происходит?

Какими способами люди уклоняются от пожертвований?

Исходя из наблюдений, какие факторы могут считаться решающими в процессе получения денег и почему?

Задание 4.

1. Опишите предполагаемые особенности каждого элемента (9 «Я») структуры самосознания личности человека, о котором говорится в пословице.

2. Сформулируйте правила оптимального общения с личностью, о которой говорится в пословице.

Набор пословиц для выполнения творческого задания:

1. Ему говорят - стрижено, а он - брито.
2. Хоть с перцем, зато с добрым сердцем.
3. Денег ни гроша, лишь бы слава хороша.
4. Сам ни ам, и другому не дам.
5. Хвостом виляет, а зубы скалит.
6. Дома пан, а в людях болван.
7. Гнева твоего не боюсь, а без ласки обойдусь.
8. Пусть бы стыдили, лишь бы не били.
9. Для такого характера и сатана - не пугало.
10. По мне хоть пес, только б яйца нес.
11. Четки на руке, а девки на уме.
12. Скупой платит дважды.
13. Моя хата с краю, ничего не знаю.
14. В чужом глазу соринку видят, в своем – бревна не замечают.
15. Заставь дурака Богу молиться, он и лоб разобьет (расшибет).
16. Нарядилась, что павлин, а кричит, как ворона.
17. Плохой плясун всегда музыканта хает.
18. Благородный не помнит старого зла.
19. Никто так не глух, как тот, кто не желает слушать.
20. Пёс храбр возле дверей хозяина.
21. В наряде пригож, а без него на пень похож.
22. И сам в гости не хожу, и к себе не вожу.

Задание 5. Составьте схему «Основные виды деятельности».

Задание 6. Составьте схему «Средства общения».

Задание 7. От каких условий деятельности зависят изменения в психике детей в приведенных примерах.

1. В одной из школ, в трех экспериментальных классах учащиеся наряду с обычными задачами, решали специально подобранные нестандартные задачи по алгебре. В контрольном классе таких задач не решали. Затем учащимся всех четырех классов было дано общее задание – решить несколько алгебраических задач, требующих догадки. Учащиеся экспериментальных классов лучше справились с заданием, чем учащиеся контрольного класса.

2. Если дошкольникам предложить запомнить восемь понятных слов в условиях лабораторного эксперимента, то 3-4-летние дети могут воспроизвести в среднем только 0,6 слова, 5-6-летние – 1,5 слова, 7-летние – 2,3 слова. Когда же эти слова включают в игру как названия продуктов, которые надо купить в магазине, количество воспроизведенных слов возрастает в 2-3 раза. При этом сам процесс становится более организованным, приобретает определенную нацеленность.

Задание 8. Проанализируйте теорию деятельности А.Н. Леонтьева. Заполните таблицу.

Основные положения	Основные понятия	Достоинства	Недостатки

Задание 9. Раскройте понятия центр «Брока» и «Вернике». Зарисуйте в тетради их расположение. Проанализируйте, какое значение они играют в процессе общения.

Задание 10. Напишите мини-доклад на тему «Вспомогательные средства общения» (на примере использования татуировок, косметики, аксессуаров и др.).

Задание 11. Раскройте понятие «ведущий вид деятельности». Составьте таблицу «Ведущие виды деятельности на разных возрастных этапах развития человека».

Возрастной период, границы	Ведущий вид деятельности	
	Название	Особенности

Задание 12. Проведите исследование коммуникативных способностей своего однокурсника и разработайте для него индивидуальную программу коррекции необходимых качеств.

Задание 13. Напишите мини-доклад на тему «Ораторское искусство».

Задание 14. Опишите особенности социальных стереотипов, приемах манипулирования ими в деловом общении

Задание 15. Вспомните примеры манипуляций, с которыми, возможно, вам пришлось столкнуться раньше. Удалось ли вам избежать участи жертвы манипулирования? Если да, то как?

Тема 8. Этика и этикет делового общения

Задание 1. Разбор конкретных ситуаций

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

Ситуация 2. Иван Геннадиевич для вас больше, чем босс. Он тот, кто способствовал вашему быстрому продвижению на новом месте работы. Вы часто вместе обедаете и даже играете в теннис. Однажды за столом, говоря об ожидаемом обновлении компьютеров, он упоминает, что компания XYZ Computer выделила ему 1000 долл. на "благие цели". Иван Геннадиевич просит забыть об этом. Две недели спустя вы узнаете, что заключен контракт с компанией XYZ 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?

Ситуация 3. Иванов — надежный союзник вашего отдела. Он защищал перед генеральным директором ваши крупные проекты, такие, как развертывание большого пакета автоматизации продаж и др. Вероятно, вы работали бы где-то в другом месте, если бы не Иванов. Но вдруг вы узнаете, что Иванов использует 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?

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

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

Ситуация 5. «Социальная ответственность компании»

На сегодняшний день все большее значение для организации приобретает его социальная ответственность перед обществом, его конкретные действия, обеспечивающие решение проблем, стоящих перед страной.

Те, кто считает, что социальные проблемы должно решать государство, а бизнес только "делание денег", аргументирует свою позицию тем, что действия в социальной области ведут к снижению прибылей компании, ухудшению в этой связи ее конкурентных позиций, росту издержек, которые в последующем ведут к повышению цен, что наносит ущерб потребителям и вызывает другие отрицательные последствия.

Сторонники социальной ответственности бизнеса перед обществом считают, что бизнесмены имеют перед ним моральные обязательства, что социальные действия могут оказать большую пользу предпринимателям, улучшают их имидж в обществе, являются неплохой рекламой.

Сформулируйте аргументированные ответы на следующие вопросы:

1. Чью позицию вы разделяете и почему?
2. Должен ли, по вашему мнению, предприниматель в современной России выполнять социальные обязательства перед страной и в каких формах?
3. Будет ли ему в конечном итоге это выгодно, в том числе в финансовом отношении? Если да, то почему?
4. В каких формах российский бизнес может осуществлять социальную поддержку:
 - а) в масштабах фирмы;
 - б) в масштабах региона, страны.

Задание 2. Опишите основные позиции по вопросу о соотношении этики и бизнеса, которые существуют на сегодняшний день.

Задание 3. Заполните таблицу. Типичные рабочие конфликты и способы их предотвращения и решения

	Моббинг	Боссинг
Понятие		
Виды		
Причины		

Последствия		
Способы борьбы		

Задание 4. Опишите факторы, детерминирующие человеческое поведение в деловом общении

Задание 5. Опишите взаимосвязь культуры и делового этикета

Культура	Деловой этикет

Тест 1. Не слишком ли вы агрессивны?

Флегматичный человек часто бывает скучен и неинтересен для окружающих, но и чрезмерная активность, переходящая в агрессию, никого не радует. Предлагаем вам с помощью данного теста определить, достаточно ли вы корректны в отношениях с людьми и легко ли им общаться с вами. Для большей объективности ответов попросите кого-нибудь из коллег или родственников ответить на вопросы вместо вас. Это поможет вам понять, насколько верна ваша самооценка. Из трех вариантов ответа выберите тот, который считаете подходящим для себя.

1. Склонны ли вы искать пути к примирению после очередного служебного конфликта?

- а) всегда — 1;
- б) иногда — 2;
- в) никогда — 3.

2. Как вы ведете себя в критической ситуации?

- а) внутренне кипите — 2;
- б) сохраняете полное спокойствие — 1;
- в) теряете самообладание — 3.

3. Каким считают вас коллеги?

- а) самоуверенным и завистливым — 3;
- б) дружелюбным — 2;
- в) спокойным и независимым — 1.

4. Как вы отреагируете, если вам предложат ответственную должность?

- а) примете ее с некоторыми опасениями — 2;
- б) согласитесь без колебаний — 3;

в) откажетесь от нее ради собственного спокойствия — 1.

5. *Как вы будете себя вести, если кто-то из коллег без разрешения возьмет с вашего стола какой-либо документ?*

а) выдадите ему «по первое число» — 3;

б) заставите вернуть — 2;

в) спросите, не нужно ли ему еще что-нибудь — 1.

6. *Какими словами вы встретите мужа (жену), если он (она) вернулся(лась) с работы позже обычного?*

а) что это тебя так задержало? — 2;

б) где ты торчишь допоздна? — 3;

в) я уже начал(а) волноваться — 1.

7. *Как вы ведете себя за рулем автомобиля?*

а) стараетесь обогнать машину, которая «показала вам «хвост» — 2;

б) вам все равно, сколько автомашин вас обошло — 1;

в) помчитесь с такой скоростью, чтобы никто не догнал вас — 3.

8. *Какими вы считаете свои взгляды на жизнь?*

а) сбалансированными — 2;

б) легкомысленными — 1;

в) крайне жесткими — 3.

9. *Что вы предпринимаете, если не все удастся?*

а) пытаетесь найти виноватого среди окружающих — 3;

б) смиряетесь — 2;

в) становитесь впредь осмотрительнее — 1.

10. *Как вы реагируете на фельетон о случаях распущенности среди современной молодежи?*

а) пора бы уже запретить им такие развлечения — 3;

б) надо создать им возможность организованно и культурно отдыхать — 1;

в) и чего мы столько с ними возимся — 2.

11. *Что вы ощущаете, если должность, которую вы хотели занять, досталась другому?*

а) и зачем я только на это нервы тратил? — 1;

б) видно, его физиономия шефу приятней — 3;

в) может быть, мне это удастся в другой раз — 2.

12. *Что вы испытываете, когда смотрите фильм ужасов?*

а) боитесь — 3;

б) скучаете — 1;

в) получаете удовольствие — 2.

13. *Как вы реагируете, если из-за дорожной пробки опоздали на важное совещание?*

а) будете нервничать во время совещания — 1;

б) попытаетесь вызвать снисходительность у партнеров — 2;

в) огорчитесь — 3.

14. *Как вы относитесь к своим спортивным успехам?*

а) обязательно стараетесь выиграть — 2;

б) получаете удовольствие, чувствуя себя молодым и сильным — 1;

в) очень сердитесь, если проигрываете — 3.

15. *Как вы поступите, если вас плохо обслужили в ресторане?*

а) стерпите, избегая скандала — 1;

б) вызовете метрдотеля и сделаете ему замечание — 2;

в) отправитесь с жалобой к директору ресторана — 3.

16. *Как вы себя поведете, если вашего ребенка обидели в школе?*

а) поговорите с учителем — 1;

б) устроите скандал родителям обидчиков — 3;

в) посоветуете ребенку дать сдачи — 2.

17. *Какой, по-вашему, вы человек — уверенный в себе, «пробивной» или всего понемногу?*

а) всего понемногу — 1;

б) уверенный в себе — 2;

в) «пробивной» — 3.

18. Что вы ответите подчиненному, с которым столкнулись в дверях учреждения, если он начал извиняться перед вами?

- а) простите, это моя вина — 1;
- б) ничего, пустяки — 2;
- в) повнимательнее надо быть! — 3.

19. Как вы отреагируете на статью в газете о случаях хулиганства среди молодежи?

- а) когда же наконец будут приняты конкретные меры? — 2;
- б) надо бы ввести телесные наказания! — 3;
- в) нельзя всё валить на молодежь, виноваты и воспитатели! — 1.

20. Представьте, что вам предстоит заново родиться, но уже животным. Какое животное вы предпочтете?

- а) тигра или леопарда — 3;
- б) домашнюю кошку — 1;
- в) медведя — 2.

Оценка результатов.

36—44 балла. Вы умеренно агрессивны, но вполне успешно идете по жизни, поскольку в вас достаточно здорового честолюбия и уверенности в себе.

45 баллов и более. Вы излишне агрессивны, чрезмерно жестки к другим людям. Вы надеетесь добиться успеха, не заботясь об интересах окружающих. Поэтому вас не удивляет неприязнь коллег, но при малейшей возможности вы стараетесь их за это наказать.

35 баллов и менее. Вы чрезмерно миролюбивы, что обусловлено недостаточной уверенностью в собственных силах и возможностях. Это, конечно, не значит, что вы, как травинка, гнетесь под любым ветерком. И все же побольше решительности вам не помешает!

Если по семи и более вопросам вы набрали **по 3 балла** и менее чем по семи вопросам — **по 1 баллу**, то взрывы вашей агрессивности носят скорее разрушительный, чем конструктивный характер. Вы склонны к непродуманным поступкам и ожесточенным спорам. Вы относитесь к людям пренебрежительно и своим поведением провоцируете конфликтные ситуации, которых вполне могли бы избежать.

Если по семи и более вопросам вы получили **по 1 баллу** и менее чем по семи вопросам — **по 3 балла**, то вы чрезмерно замкнуты. Это не значит, что вам не присущи вспышки агрессивности, но вы подавляете их уж слишком тщательно.

Тест 2. Ваши деловые перспективы

Сегодня едва ли не каждый задумывается о карьере бизнесмена. Вы тоже? А как у вас обстоит дело с так называемой «предпринимательской жилкой»? Узнать это отчасти поможет данный тест. Перед вами несколько вопросов. Из предложенных вариантов ответа выберите наиболее подходящий для вас.

1. Как вы считаете — в чем залог вашего возможного успеха?

- а) я не глупее тех, кто уже успел разбогатеть;
- б) я способен справляться с большими нагрузками и не отступать перед трудностями;
- в) мне вообще везет почти во всем, за что бы я ни брался.

2. Планируя свою деловую карьеру, кого вы считаете примером, достойным подражания?

- а) некоего инвестора, сумевшего удачно вложить свои средства;
- б) кого-то из своих родных или знакомых, кто успешно ведет дела;
- в) миллиардера вроде Рокфеллера или Гетти.

3. Соперничество для вас — это:

- а) испытание;
- б) возможность проявить себя;
- в) стремление превзойти других любой ценой.

4. Какое суждение о деньгах вы находите наиболее удачным?

а) лучше всего помещены те деньги, которые у нас украдены: ведь за них мы приобрели благоразумие (А.Шопенгауэр);

б) деньги составляют средство для людей умных, цель — для глупцов (П.Декурсель);
в) из всех видов оружия, которые, были изобретены для борьбы за существование, деньги являются самым эффективным (В.Швёбель).

5. *Как вы ведете себя при столкновении с серьезными препятствиями?*

а) предпочитаю выждать: вдруг все разрешится само собой либо придет неожиданная помощь;

б) сосредоточиваю всю волю и внимание, чтобы справиться с проблемой;

в) препятствие только будит во мне азарт.

6. *От чего, по-вашему, зависит успех в бизнесе?*

а) от осмотрительности и трезвого расчета;

б) от целеустремленности и творческой инициативы;

в) от везения.

7. *Как вы ведете себя, потерпев поражение или понеся ущерб?*

а) расстраиваюсь, жалуясь друзьям и близким, ищу возможность отвлечься;

б) пытаюсь даже в таком положении найти преимущества;

в) не придаю этому значения — ведь это досадная случайность.

8. *Верите ли вы, что сумеете занять высокое положение в мире бизнеса?*

а) это маловероятно;

б) не исключено;

в) наверняка!

9. *Есть ли у вас конкретные деловые проекты?*

а) пока я об этом не задумывался;

б) да, у меня есть пара интересных идей;

в) у меня их множество.

10. *Ради чего, по-вашему, следует заниматься бизнесом?*

а) чтобы повысить свой уровень благосостояния;

б) чтобы обрести независимость;

в) чтобы вырваться в лидеры.

Оценка результатов.

За каждый ответ а засчитывается 1 балл, б — 2 балла, в — 3 балла.

Менее 15 баллов. Вы не лишены способностей, которыегодились бы для успешной самореализации на уровне предпринимательства. Однако, не имея пока возможности проявить эти способности на практике, вы себя несколько недооцениваете. Вы рассудительны и осторожны, у вас умеренный уровень притязаний. Это страхует вас от безоглядного риска, однако иной раз может воспрепятствовать оригинальным начинаниям. Вам необходимо действовать энергичнее и проявлять больше инициативы.

15—20 баллов. Как правило, люди, набравшие такую сумму баллов, отличаются оптимальным сочетанием деловых качеств. И вы вправе ожидать неплохих результатов от своей работы, поскольку готовы приложить к этому максимум усилий. Только не позволяйте успехам вскружить вам голову!

Свыше 20 баллов. Вам свойственна очень высокая, а скорее всего даже чрезмерная уверенность в своих силах. Пока обстоятельства к вам благосклонны, вы умеете их обращать в свою пользу. Но никто не застрахован от неудач, а вы перед ними весьма уязвимы. Прежде чем заняться предпринимательством, вам необходимо научиться более объективно себя оценивать, может быть — даже несколько смирить свои амбиции. И тогда у вас появятся неплохие шансы добиться успеха.

Тест 3. Коммуникабельны ли вы?

На вопросы теста возможны ответы: «да», «нет», «иногда».

1. Вам предстоит ординарная деловая встреча. Выбывает ли ее ожидание вас из колеи?

2. Не откладываете ли вы визит к врачу до тех пор, пока не станет хуже?

3. Вызывает ли у вас смятение или неудовольствие поручение выступить с докладом на каком-то совещании?

4. Вам предлагают выехать в командировку в город, где вы никогда не бывали. Приложите вы

максимум усилий, чтобы ее избежать?

5. Любите ли вы делиться своими переживаниями с кем бы то ни было?
6. Раздражаетесь ли вы, если незнакомый человек на улице обратится к вам с просьбой?
7. Верите ли вы, что существует проблема «отцов и детей», что людям разных поколений трудно понимать друг друга?
8. Постесняетесь ли вы напомнить знакомому, что он забыл вернуть занятую у вас небольшую сумму денег?
9. В ресторане вам подали явно некачественное блюдо. Промолчите ли вы или рассерженно отодвинете тарелку?
10. Оказавшись наедине с незнакомым человеком, вы начнете с ним разговор или будете ждать, что он первый начнет?
11. Увидев длинную очередь, вы откажетесь от своих намерений что-то купить или встанете в хвост очереди и будете томиться ожиданием?
12. Бойтесь ли вы участвовать в какой-либо комиссии по рассмотрению конфликтов?
13. У вас собственные критерии оценки музыки, живописи, литературы и никаких чужих мнений вы не приемлете?
14. Услышав высказывание явно ошибочной точки зрения по хорошо известному вам вопросу, предпочтете промолчать и не вступать в спор?
15. Вызывает ли у вас досаду чья-то просьба помочь разобраться в том или ином служебном вопросе?
16. Охотнее ли вы излагаете свою точку зрения в письменном виде, чем в устной форме?

Оценка результатов.

Подсчитайте свою сумму баллов. Оценки: «да» — 2 балла, «иногда» — 1, «нет» — 0.

30—32 балла. Вы явно некоммуникабельны, и это ваша беда, так как страдаете от этого вы сами. Но и близким вам людям нелегко. На вас трудно положиться в деле, которое требует совместных усилий. Старайтесь стать общительней.

25—29 баллов. Вы замкнуты, неразговорчивы, предпочитаете одиночество, у вас, наверное, мало друзей. Новая работа и необходимость новых контактов выводят вас из равновесия. Вы знаете эту особенность своего характера и бываете недовольны собой. В вашей власти изменить это положение. Ведь при сильной увлеченности вы «вдруг» приобретаете полную коммуникабельность. Стоит только встряхнуться!

19—24 балла. В общественной и незнакомой обстановке вы чувствуете себя достаточно уверенно. Новые проблемы вас не пугают. И все же с новыми людьми вы сходитесь с оглядкой, в спорах и дискуссиях участвуете неохотно. В ваших высказываниях много сарказма без всякого на то основания. Но эти недостатки исправимы.

14—18 баллов. У вас нормальная коммуникабельность. Вы любознательны, охотно слушаете интересного собеседника, достаточно терпеливы в общении с другими, отстаиваете свою точку зрения без вспыльчивости. В то же время не любите шумных компаний, экстравагантные выходки, многословие вызывает у вас раздражение.

9—13 баллов. Вы общительны (порой сверх меры). Любопытны, разговорчивы, любите высказываться по разным вопросам, что иногда вызывает раздражение у окружающих. Охотно знакомитесь с новыми людьми. Любите бывать в центре внимания, никому не отказываете в просьбах, хотя не всегда можете их выполнить. Бывает, вспылите, но быстро отходите. Чего вам недостает, так это усидчивости, терпения и смелости при столкновении с серьезными проблемами.

4—8 баллов. Общительность бьет из вас ключом, вы всегда в курсе всех дел. Любите принимать участие во всех дискуссиях, хотя серьезные темы могут вызвать у вас мигрень. Охотно берете слово по любому вопросу, даже если имеете о нем поверхностное представление. Беретесь за любое дело, хотя не всегда можете довести его до конца. По этой причине руководители и коллеги относятся к вам с опаской.

3 балла. Ваша коммуникабельность носит болезненный характер. Вы многословны, вмешиваетесь в дела, которые не имеют к вам отношения. Вольно или нет вы бываете причиной конфликтов в вашем окружении. Людям трудно с вами. Вам надо поработать над собой, над своим характером. Воспитывайте в себе сдержанность, уважительное отношение к другим людям и подумайте о своем здоровье — такой стиль жизни не проходит бесследно.

Пример кейс-задач

Тема 1. Основы профессиональной этики и служебного этикета

Кейс 1. Этическая дилемма: профессиональный долг и честь

В многосерийном фильме С. Говорухина «Место встречи изменить нельзя» по роману братьев Вайнеров «Эра милосердия» есть известный многим эпизод: Вор-карманник по кличке Кирпич (актер С. Садальский) в трамвае на глазах у оперативников МУРа Глеба Жеглова (актер В. Высоцкий) и Володи Шарапова (актер В. Конкин) украл у женщины кошелек, разрезав сумку отточенной монетой. Затем, в суматохе, он сбросил кошелек и монету на пол, в результате никаких улик против него не осталось. Жеглов по дороге в отделение незаметно подбрасывает кошелек в карман Кирпича. После этого между Жегловым и Шараповым состоялся следующий разговор:

«Жеглов - Что с тобой, Володя, эй!

Шарапов - Мне кажется, это подлость.

- Что ты сказал?

- Я считаю, что мы, работники МУРа, не имеем права шельмовать.

- Да ты что, Шарапов, белены объелся?

- Ничего я не объелся.

- А о чем же ты говоришь?

- Я о кошельке, который ты засунул Кирпичу в карман.

- А, об этом... Это ты верно заметил, имеешь право... Это ведь ты с нами, работниками МУРа, вытаскивал из петли женщину, мать троих детей, у которой такой вот кирпич вынул последние деньги, да? Это ведь ты находил у них во время обысков масло, икру, когда страна последнюю краюху фронту

отдавала, да? Это ведь тебе они стреляли в спину по ночам?

- Я, между прочим, в это время не на продуктовой базе подьедался. Я четыре года... И стреляли в меня, и ножи совали не меньше, чем в тебя. Если оперативной смекалки у меня напрочь нет, то что такое честь офицера, я хорошо знаю, на фронте этому быстро учились.

- Что ж я, по-твоему, честь офицера замарал? Чем? Ну говори, говори при ребятах, у меня от них секретов нет.

- Ты не должен был совать Кирпичу кошелек в карман.

- Ах вот... Ну сейчас еще не поздно, давай вернемся в отделение и скажем, что Кирпич никакого кошелька не резал. Ну что, ошибка вышла? А потом извинимся все вместе, вернее, я один извинюсь перед милейшим парнем Костей Сапрыкиным, и отпустим его на все четыре стороны, а?

- Что он кошелек украл — я разве спорю, но не можем мы до вранья опускаться. Пускай оно формально, пускай ничего не меняет...

- Меняет!!! Все меняет! Потому что если б не мое вранье, то вор-рецидивист

Сапрыкин сидел бы сейчас в малине, а не в тюрьме. Правильно я засунул ему в карман кошелек, но для кого я это сделал: для себя, для свата, для брата???

- Да погоди ты, Глеб...

- Нет, это ты подожди!! Если Кирпич - вор, он должен сидеть в тюрьме. И людей не беспокоит, каким образом я его туда упрячу. Вор должен сидеть в тюрьме, верно? Вот что людей интересует...»

Задание: *Дайте свое видение разрешения данного спора. Кто прав?*

Тема 2. История развития деловой этики в России

Кейс 1. Личный пример: гуманизм или прагматизм

Ли Якокка, ставший президентом автомобильной компании «Крайслер» в период ее глубочайшего кризиса, с гордостью вспоминает о том, что спасти фирму ему удалось во многом благодаря созданию «сплоченной коалиции сил». Считая, что смысл руководства состоит в том, чтобы показывать пример, он принял решение о сокращении своего жалования до одного доллара в год и назвал

это «равенством жертв». Вслед за ним на сокращение жалования согласился весь персонал. Это принесло корпорации экономию в \$2,5 млрд.

Задание. Подумайте, является ли этической система «равенства жертв», учитывая, что ее участники имеют далеко не равные первоначальные возможности для принесения такой жертвы. Как сказал один из критиков Ли Якокки, «вам легко отказаться от зарплаты, вы и так богаты». Не является ли данная позиция руководителя формой лицемерия? Должны ли руководители разделять материальные трудности компании, если в конечном счете именно они находят верное решение выхода из кризиса?

Кейс 2.

Известно библейское изречение: «И так во всем, как хотите, чтобы поступали с вами люди, так поступайте и вы с ними...». Этот принцип, известный на протяжении всей истории человечества, носит название «золотого правила» нравственности.

Задание. Почему это правило названо «золотым»? Готовы ли Вы сами в общении с людьми следовать ему?

Кейс 3.

Задание. Какой из библейских принципов отношений между людьми Вы разделяете и почему:

А) «Люби ближнего твоего и ненавидь врага твоего» (Ветхий Завет) или «Любите врагов ваших, благословляйте проклинающих вас, благотворите ненавидящим вам» (Новый Завет)?

Б) «Око за око, зуб за зуб» (Ветхий Завет) или «Не противься злему. Но кто ударит тебя в правую щеку твою, обрати к нему и другую» (Новый Завет)?

Кейс 4.

Задание. Могло ли способствовать разрешению современных общественных коллизий и конфликтов утверждение Н.Н. Чернышевского о том, что правильно понятый общий интерес есть основа личного блага каждого? А мнение французских сторонников «разумного эгоизма», что правильно понятый личный интерес есть основа общего блага всех? Почему это – «разумный эгоизм»? Каждая из двух точек зрения кажется Вам более справедливой и подходящей для современных условий и почему?

Тема 3. Основные элементы делового этикета

Кейс 1. «Конфликт профессиональных этик»

Накануне 27 января 1986 г., назначенного дня старта космического корабля «Челленджер», технический помощник президента компании, обеспечивавшей запуск, инженер Лунд не санкционировал запуск из-за неполадок в системе. Космический центр — заказчик проекта требовал от компании соблюдения сроков запуска, и президент компании Мейсон попросил Лунда еще раз подумать над ситуацией, но уже не как инженер, а как менеджер (его слова были: «Сними свою шапку инженера и надень шляпу менеджера»). Лунд, подумав, изменил свое мнение и разрешил запуск. На следующее утро корабль с экипажем на борту взорвался во время старта.

Задание. Подумайте, должен ли был инженер Лунд мыслить скорее как менеджер, а не как инженер, если он являлся топ-менеджером по техническим вопросам. В чем состоит отличие ответственности менеджера от ответственности инженера?

Кейс 4. Выбор человека и профессионала

«Брукфилд-корпорейшн» управляет одним из заводов, параметры которого полностью соответствуют местным требованиям к уровню выброса токсических веществ, установленным десять лет тому назад. Оборудование завода проверяется ежегодно, и выбросы токсических веществ всегда были и остаются ниже допустимого уровня.

Опираясь на недавно опубликованное исследование, один из инспекторов отдела контроля качества компании доказывает, что кумулятивный эффект загрязнения среды выбросами завода представляет опасность для здоровья населения. Он считает, что местные власти и представители общины согласились бы с ним, если бы им стало известно об этих исследованиях в тот момент, когда устанавливались первоначальные нормы.

Хотя кто-то в компании и поддерживает его точку зрения, большинство инспекторов из отдела контроля качества с ним не согласны.

Изменять технологический процесс было бы слишком накладно — это неизбежно вызвало бы существенное сокращение рабочих мест, а завод является крупнейшим работодателем в небольшом городе.

Задание. *Подумайте, что следует сделать руководству компании: а) изменить технологический процесс, чтобы добиться более низкого уровня выброса токсических веществ; б) обсудить новые данные с официальными представителями местных органов здравоохранения и ужесточить нормы, если они признают данные убедительными; в) оставить все как есть.*

Развитие кейса

Инспектор не удовлетворен решением компании и считает, что она подвергает здоровье местных жителей большому риску. Он передаёт служебную информацию компании в прессу, и его взгляды на проблему излагают местные газеты. Инспектор проработал в компании 14 лет, и его послужной список — образец для других.

Задание. *Подумайте, что следует сделать руководству компании в этом случае: а) настаивать на том, чтобы инспектор подал в отставку; если он откажется, его следует уволить; б) настаивать на том, чтобы он согласился на новое назначение (другое место работы) на одном из заводов компании; в) не предпринимать ничего.*

Кейс 2. «Банковская история»

Руководителю крупного банка была рекомендована на работу служащая. Она могла выполнять свои обязанности, но не склонна была работать в согласии с коллегами, «отбывая» работу от и до положенного времени и не утруждая себя переработкой в случае «аврала». Такой стиль поведения новой сотрудницы сказался на командном духе коллектива, ухудшил социально-психологический климат в нем: люди стали оглядываться на то, кто сколько работает, перестали помогать друг другу, начались мелкие конфликты, качество работы отдела стало ухудшаться. Начальник отдела находится в трудной ситуации: с одной стороны, новую сотрудницу он взял на работу по просьбе руководителя банка; с другой стороны, его очень беспокоит ситуация в отделе, работа которого с появлением «новенькой» просто разваливается.

Задание 1. *Вы – специалист по разрешению конфликтов. Какие вопросы вам необходимо задать начальнику отдела, чтобы прояснить ситуацию и получить информацию, достаточную для принятия управленческого решения по персоне подчиненного. - Откуда взялась новая сотрудница? (ответ: один из соучредителей банка попросил управляющего «пристроить на работу» и сделать профессионалом свою дочь от первого брака)*

Задание 2. *Предложите варианты воздействия на ситуацию и оцените последствия каждого из них. Как должен поступить начальник отдела?*

Кейс 3. «Форс-мажор»

Компания Юнион-Консалт является одним из наиболее известных и успешных в регионе поставщиков консультационных услуг в сфере экономики, бухгалтерского учета, менеджмента и юриспруденции, работая на данном рынке почти 10 лет. 20 мая Юнион-Консалт проводит крупную PR-акцию: межрегиональную конференцию по проблемам развития консалтингового бизнеса в России. Среди участников мероприятия – руководители и сотрудники родственных фирм из различных городов страны, клиенты, в том числе потенциальные, представители прессы. К такому важному для Юнион-Консалта мероприятию приурочено еще одно событие – выпуск первого номера собственного журнала компании, который среди прочих материалов конференции должен получить каждый ее участник; предполагается, что новый журнал «произведет впечатление», окажет мощное рекламное и имиджевое воздействие. Успешное проведение конференции, а также выпуск журнала – задачи первостепенной важности для Юнион-Консалта. За подготовку и выпуск издания отвечает руководитель отдела рекламы и связей с общественностью. За 10 дней до начала конференции был заключен договор с типографией «АРТель» на издание 1000 экз. журнала, сумма заказа составила 50 000 руб., получение заказа – 19 мая (в прошлом фирмы успешно сотрудничали). Однако за 2 дня до запланированного срока директор «АРТели» позвонил в отдел и сообщил, что по причине форс-мажора (отключение электроэнергии) тираж журнала будет готов никак не ранее 21 мая, что, конечно, категорически не устраивает Юнион-Консалт. Руководитель отдела договорился о встрече с директором

типографии и поехал «разбираться». Роль 2. – Директор типографии «АРТель» Общество с ограниченной ответственностью «АРТель» в течение последних двух лет – с самого момента создания – вело усиленную борьбу за «место под солнцем» в сфере полиграфических услуг. Заказчиками фирмы в основном были представители мелкого бизнеса, которых в первую очередь привлекала низкая стоимость услуг, требования к качеству были невысокими. «АРТель» такая ситуация не слишком устраивала, и не так давно фирма закупила новое оборудование, позволившее вывести продукцию на качественно новый уровень. Чтобы вложения окупились, требовалось привлечение крупных клиентов; первым успехом стало заключение договора с ЗАО «Эмпилс» на изготовление рекламных буклетов (сумма заказа – 250 000 руб., готовую продукцию необходимо предоставить 18 мая). Как на зло, 15-16 мая город отключил типографии электроэнергию, из-за чего на 17.05.2004 было напечатано только 30% рекламных буклетов. Если обязательства не будут выполнены в срок, по условиям договора типография должна будет заплатить ЗАО «Эмпилс» пеню в размере 10 000 руб., что для «АРТели» при ее сложном финансовом положении нежелательно, кроме того, любые «трения» при работе с первым крупным заказчиком могут разрушить перспективы их дальнейшего сотрудничества. Поэтому все силы типографии 17-18 мая планируется бросить на печать рекламных буклетов ЗАО «Эмпилс», пусть даже в ущерб другим, более мелким заказам. Среди последних директора волнует лишь договор с компанией «Юнион-Консалт», по договору с которой на 19 мая запланировано получение тиража первого номера собственного журнала компании (тираж – 1000 экз., сумма заказа – 50 000 руб.). Фирмы в прошлом успешно сотрудничали, и директор типографии решил, что 2 дня отсрочки по данному заказу «погоды не сделают». Однако, после того как 17 мая он позвонил в отдел рекламы и связей с общественностью «Юнион-Консалта» и сообщил, что получение тиража журнала в силу форс-мажорных обстоятельств переносится на 21 число, руководитель отдела остался очень недоволен, и договорился о немедленной встрече с директором «АРТели», на которой теперь требуется как-то разрешить сложившуюся ситуацию.

Задание. *Проведите переговоры, пытаясь достичь взаимовыгодного решения. Проанализируйте поведение участников переговоров.*

Тема 4. Специфика ведения деловых бесед, встреч, переговоров

Кейс 1.

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.

Задание. *Как вести себя?*

Кейс 2.

Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал как всегда шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая сегодня произошла у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора.

Задание. *Что вы предпримете?*

Кейс 3.

Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных, критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, она отделяется молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь. Что можно предпринять, чтобы изменить ситуацию?

Кейс 4.

Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний – она расплакалась.

Задание. *Как добиться того, чтобы довести до нее свои соображения?*

Кейс 5.

У вас есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать «тусовки» прямо на рабочем месте. Вы не знаете, какой интерес их объединяет.

Задание. *Что вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы?*

Кейс 6.

Вы приняли на работу молодого способного специалиста, только окончившего престижный институт. Он отлично справляется с работой. Уже закончил несколько проектов, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление по поводу его грубости.

Задание. *Какие замечания и каким образом необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе?*

Кейс 7.

Во время делового взаимодействия с вами ваш сотрудник «вышел из себя», не принимая ваших замечаний по поводу очередного рекламного проекта. Вы не можете позволить подчиненному так себя вести. Ведь это подрывает ваш авторитет.

Задание. *Что вы предпримете?*

Кейс 8.

Ваш заместитель, очень опытный специалист, он действительно знает работу как «свои пять пальцев», практически он незаменим, когда он рядом, вы уверены, что все будет хорошо. Однако вы знаете, что он бесчувственный человек и никакие «человеческие» проблемы его не интересуют. От этого в коллективе последнее время стало тревожно, некоторые коллеги собираются подать заявление об уходе, так как он их обидел. Вы пытались в неформальной беседе с ним это обсудить, но он даже не понимает, о чем вы говорите, его интересует только план и прибыль.

Задание. *Как нужно воздействовать на своего заместителя, чтобы изменить стиль его взаимодействия с персоналом? Что вы предпримете?*

Кейс 9.

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.

Задание. *Как вести себя?*

Кейс 10.

Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером, заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же, он начал, как всегда, шутить и балагурить: рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая произошла сегодня у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали

разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора.

Задание. *Что вы предпримете?*

Кейс 11.

Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных: критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, сотрудник отделяется молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь.

Задание. *Что же можно предпринять, чтобы изменить ситуацию?*

Кейс 12.

Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний, она расплакалась.

Задание. *Как добиться того, чтобы довести до нее свои соображения?*

Кейс 13.

У вас в подразделении есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать “тусовки” прямо на рабочем месте. Вы не знаете, какой интерес их объединяет.

Задание. *Что вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы?*

Кейс 14.

Вы приняли на работу молодого способного юриста, только что окончившего Институт внешнеэкономических связей, экономики и права, который превосходно 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 каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление от вашего секретаря по поводу его грубости.

Задание. *Какие замечания необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе?*

Кейс 15.

Во время делового взаимодействия с вами ваш сотрудник из отдела рекламы “вышел из себя”, не принимая ваших замечаний по поводу очередного рекламного проекта. Вы не можете позволить подчиненному так себя вести – ведь это подрывает ваш авторитет.

Задание. *Что вы предпримете?*

Кейс 16.

Ваш заместитель – очень опытный специалист, он действительно знает работу как “свои пять пальцев”, практически незаменим; когда он рядом, вы уверены, что все будет хорошо, однако знаете, что это бесчувственный человек и никакие гуманитарные проблемы его не интересуют. От этого в коллективе в последнее время стало тревожно, некоторые коллеги собираются подать заявление об уходе, так как он их обидел. Вы пытались в неформальной беседе с ним это обсудить, но он даже не понимает, о чем вы говорите, его интересуют только план и прибыль.

Задание. *Как нужно воздействовать на своего заместителя, чтобы изменить его стиль взаимодействия с персоналом? Что вы предпримете?*

Тема 7. Особенности межкультурной коммуникации

Кейс 1. «Закон джунглей» (по материалам Harvard Business Review)

Карл Тромпед, генеральный менеджер по развитию восточных рынков Prinston Computers, сидел в зале ожидания аэропорта Алма-Аты и ждал начала посадки на рейс в Египет. Ознакомительная поездка в Казахстан закончилась – Карл только два месяца назад получил новое назначение,

и сейчас объезжал подотчетные территории. В зону ответственности Карла попали Ближний Восток, Восточная Европа и страны бывшего СССР. Мысли Карла Тромпеде в настоящий момент были заняты ситуацией в Казахстане: ему очень понравился директор казахстанского подразделения, Саламбек – исполнительный, образованный, инициативный. Другое дело – московский шеф Саламбека, директор по развитию Prinston Computers в странах СНГ Александр Бриль, который показался Карлу строптивым, чересчур авторитарным, «зажимающим» идеи своих подчиненных. Карл подумал, что, может быть, лучше переподчинить казахстанское направление – передать его от московского офиса дубайскому? Москва и так контролирует слишком большую территорию, это нелогично. Алма-Ата в будущем может стать форпостом Prinston Computers в Средней Азии, тем более что и поставки техники и инвестиции идут в регион из Эмиратов и Индии. Если за Саламбека взяться, он со временем сможет возглавить это направление. Или вообще объединить Среднюю Азию и Кавказ под руководством Турции? Географически это оправдано, да и языки у них, говорят, похожи... Александр Бриль, возвращаясь из Алма-Аты в Москву, тоже думал о прошедшем визите, в ходе которого он везде сопровождал нового начальника Карла Тромпеде (третьего за пять лет!). Александр с раздражением вспоминал суетливость своего подчиненного Саламбека Акашева, директора казахстанского офиса. Тот только что не заглядывал в рот новому начальству, рапортовал об успехах, выдавая желаемое за действительное. Да и Карл хорош! На презентации в Ресурсном банке выдал правлению: «Скоро мы научим вас добиваться оперативного возврата инвестиций». После таких заявлений нам еще полгода придется обхаживать банкиров, злился Бриль. Хотя, проработав в компании не один год, он уже понял, что каждому новому начальнику-иностранцу приходится объяснять, что Восток – дело тонкое. До этого Александру никогда не приходилось краснеть за своих подчиненных. Отвечая за продажи в странах СНГ, ему удалось создать мощную команду молодых менеджеров, наладить систему дистрибуции. Бриль также отвечал за взаимодействие с европейской штаб-квартирой, за что его очень ценили и уважали в регионах. Бриль негодовал: Саламбек его подвел, подставил перед Карлом, причем так неожиданно. Александр решил, что как только он прилетит в Москву, позвонит Акашеву и расставит точки над *i*. Саламбек Акашев пришел в Prinston Computers в середине 1990-х, и буквально за несколько лет хваткий менеджер поднялся до директора филиала, доказав Брилю свою профессиональную состоятельность. После визита Карла Тромпеде Саламбек пребывал в состоянии эйфории. Он чувствовал, что понравился новому начальнику, и опека Бриля раздражала его как никогда раньше. Саламбек уважал Александра – но это же не повод быть у него всю жизнь на подхвате! Может, воспользовавшись благосклонностью Карла, попытаться добиться независимости от Москвы и стать самостоятельной единицей? Саламбека одолевали сомнения: так, Карл попросил предоставить ему полугодовой отчет по продажам, минуя Александра Бриля, а это явно против правил – подобные отчеты всегда шли через Москву. Кроме того, Саламбек собирался поехать на конференцию по вопросам управления в Вену, в которой примут участие ведущие менеджеры Prinston Computers, в том числе глава фирмы – Элистер Дрейк. Бриль высказался резко против, сказав, что Саламбеку там нечего делать, это пустая трата времени и денег фирмы. Чувствовалось, что московский руководитель понял: Акашев тянет одеяло на себя. А Карл, хоть и сдержанно, поддержал Саламбека. Вопрос: Как поступить Александру Брилю?

Задание. Проанализируйте интересы сторон в данной конфликтной ситуации и сделайте свой прогноз развития событий.

Кейс 2.

Задание. Опишите этикетные принципы вежливости в разных странах. Проанализируйте их.

Кейс 3.

Задание. Опишите этнокультурную специфику мимики, поз, жестов.

Контрольная точка №1 (контрольная работа)

1. К какому классу дисциплин относится этика?

- 1) гуманитарных
- 2) социальных
- 3) технических

2. Что является специфическим аспектом, в котором человеческая жизнь рассматривается этикой?

- 1) система отношений
- 2) общение
- 3) все перечисленное

3. Что понимают под «социальными регуляторами» поведения?

- 1) традиции, право
- 2) мораль, этикет
- 3) все перечисленное

4. Что является центральной проблемой этики?

- 1) мораль
- 2) добро и зло
- 3) хорошее поведение

5. Что понимают под «кризисом ценностей»?

- 1) ситуацию, когда мораль теряет свою очевидность
- 2) ситуацию, когда люди перестают понимать, что есть добро и что есть зло
- 3) все перечисленное

6. Один из главных принципов морали:

- 1) принцип гуманизма
- 2) принцип эгоизма
- 3) принцип альтруизма

7. В чем заключается принцип альтруизма?

- 1) в заботе о благе другого человека
- 2) в готовности к самопожертвованию
- 3) все перечисленное

8. С чем часто отождествляют эгоизм?

- 1) с индивидуализмом
- 2) с нетерпимостью
- 3) с равнодушием

9. Принцип толерантности предполагает:

- 1) проявление терпимости
- 2) проявление нетерпимости
- 3) проявление равнодушия

10. Что является признаком нетерпимости?

- 1) стремление навязать свою точку зрения
- 2) стремление следовать иным нормам и ценностям, вкусам и моде
- 3) все перечисленное

11. Какую функцию выполняет общественное мнение?

- 1) организующую
- 2) охранительную
- 3) все перечисленное

12. В чем суть регулятивной функции нравственности?

- 1) регулирует поведение людей
- 2) регулирует отношения людей в обществе
- 3) все перечисленное

13. Укажите материалистическую теорию происхождения морали

- 1) Натуралистическая теория,
- 2) религиозная,
- 3) теория социальной природы морали,
- 4) субъективно-идеалистические теории.

14. Какая теория предполагает взезмное происхождение морали?

- 1) натуралистическая теория,
- 2) религиозная,
- 3) теория социальной природы морали,
- 4) субъективно-идеалистические теории.

15. Укажите структурные элементы морали.

- 1) моральное сознание.
- 2) нравственные отношения.
- 3) ультиматум.
- 4) моральная деятельность.

16. Укажите элементы морального сознания общества.

- 1) моральный кодекс.
- 2) поступок.
- 3) субъектно-субъектные отношения.
- 4) моральный принцип.

17. Какие отношения являются нравственными?

- 1) субъектно-объектные отношения.
- 2) субъектно-субъектные отношения.
- 3) объектно-субъектные отношения.
- 4) объектно-объектные отношения.

18. Какое отношение к человеку предполагают нравственные отношения?

- 1) человек человеку волк.
- 2) человек человеку друг, товарищ и брат.
- 3) человек человеку бревно.
- 4) человек человеку случайный прохожий.

19. Укажите специфику нравственного поведения.

- 1) поступок совершен из благих намерений.
- 2) поступок совершен корыстно.
- 3) поступок совершен «по случаю».
- 4) поступок совершен по воле другого человека.

20. Укажите социальные функции морали.

- 1) регулятивная.
- 2) созерцательная.
- 3) воспитательная.
- 4) познавательно-ориентирующая.

21. Форма морального сознания, в которой моральные требования выражаются наиболее обобщенно:

- 1) моральный поступок
- 2) моральный принцип
- 3) моральное отношение

4) моральная норма

22. Возможно ли несовпадение норм морали и права в обществе?

- 1) нет, поскольку мораль и право выполняют, прежде всего, регулятивную функцию.
- 2) да. Мораль более консервативна, не меняется как право со сменой политической власти.
- 3) нет, мораль и право одного исторического периода должны соответствовать социальным отношениям.
- 4) являясь частью культуры, они содержат общие требования.

23. Выберите верный вариант ответа. Продолжите фразу. Во время деловых переговоров французские партнеры...

- 1) любое отступление от правил этикета воспринимают неодобрительно.
- 2) строго соблюдают правила этикета сами, того же ожидают от своих партнеров.
- 3) могут перебивать собеседника, чтобы высказать критические замечания или контраргументы.
- 4) знание и соблюдение правил этикета рассматривают как обязательное условие деловых отношений

24. Выберите верные варианты ответа. Выберите правила, характеризующие особенности этикета арабских стран.

- 1) деловой этикет универсален. Никаких особенностей нет.
- 2) необходимо учитывать религиозные традиции народа.
- 3) особенности национальной культуры будут только мешать решению деловых вопросов, а в бизнесе любое промедление приносит убытки. И другая сторона должна это понимать.
- 4) западным деловым дамам, а также супругам бизнесменов следует придерживаться требований к одежде.

25. Выберите верный вариант ответа. Что для арабов является одним из важнейших элементов на переговорах?

- 1) установление доверия между партнерами.
- 2) пунктуальность.
- 3) умение партнера проявить чувство юмора.
- 4) свобода в деловом костюме.

26. Выберите верный вариант ответа. Укажите одну из важнейших особенностей японской деловой культуры.

- 1) коллективизм, основанный на традиционном общинном сознании, отождествлении работников себя с фирмой.
- 2) проявление индивидуальных способностей, позволяющих выделиться на фоне коллег.
- 3) проявление индивидуальности в выборе делового костюма.
- 4) умение противостоять общественному мнению, общепринятым традициям.

27. Выберите верный вариант ответа, указав особенности корейской деловой культуры.

- 1) приветствуется яркость и смелость в одежде.
- 2) употребление алкоголя не приветствуется.
- 3) очень важно обходить дискуссии о политике.
- 4) прежде, чем перейти к деловым вопросам, предпочтительно вести беседу на абстрактные темы.

28. Выберите верный вариант ответа, указав особенности китайской деловой культуры.

- 1) не следует ожидать пунктуальности, да и самому спешить не стоит.
- 2) ценится яркость и индивидуальность в одежде.
- 3) при рукопожатии не следует сильно сжимать и трясти руку партнера, будет еще лучше заменить его традиционным поклоном.
- 4) подарок делать следует не всей организации, а определенному лицу, причем не после, а до завершения всех сделок

29. Выберите верный вариант ответа, указав особенности индийской деловой культуры.

- 1) точность и пунктуальность.
- 2) разговоры о семье недопустимы.
- 3) в деловой одежде предпочтительны темные тона.
- 4) хорошей идеей будет перед деловым обсуждением поговорить на отвлеченную тему.

30. Формулировка принципа «не навреди!» предположительно принадлежит:

- 1) ЭСКУЛАПУ
- 2) Гиппократу
- 3) Абу Али ибн Сине
- 4) Пирогову

31. Правило, определяющее как должен поступать работник в той или иной ситуации:

- 1) моральная норма
- 2) моральный кодекс
- 3) моральный поступок
- 4) моральные действия

32. Уверенность специалиста в справедливости требований профессиональной морали:

- 1) нравственное сознание
- 2) нравственные потребности
- 3) нравственные знания
- 4) нравственные убеждения

33. Соотношение профессиональной и общечеловеческой морали.

- 1) нормы профессиональной морали специфичны, поэтому с требованиями общечеловеческой морали не связаны.
- 2) требования общечеловеческой морали являются основой формирования принципов и норм профессиональной морали.
- 3) требования профессиональной морали дублируют общечеловеческие моральные нормы и принципы.
- 4) поскольку есть общечеловеческие моральные нормы и принципы, необходимость в таковых для отдельных профессий не обоснована.

34. Первым профессионально-этическим кодексом считается:

- 1) «Почтение»
- 2) «Юности честное зеркало»
- 3) «Домострой»
- 4) «Клятва Гиппократа».

35. Регламентация профессиональной этики работы в организации выражена в документе:

- 1) Конституция РФ.
- 2) Уголовный кодекс.
- 3) Этический кодекс.
- 4) Кодекс законов о труде.

36. Профессиональная этика работника является:

- 1) учением о профессиональной морали работника
- 2) набором профессиональных и прочих норм
- 3) этическим кодексом организации
- 4) совокупностью норм, принципов отдельного предприятия.

37. Объектом профессиональной этики является:

- 1) этический кодекс организации
- 2) этическое сознание специалиста

- 3) профессиональная мораль
- 4) нравственное поведение представителя данной профессии.

38. Профессионально-этическая регламентация предполагает:

- 1) разработку и введение должностных инструкций
- 2) введение дополнительных нормативно-правовых актов
- 3) устранение конфликтных ситуаций в отдельном коллективе
- 4) разработку этического кодекса организации

39. Этический принцип работника сервиса - неразглашение тайны клиента. Это

- 1) толерантность
- 2) гуманность
- 3) конфиденциальность
- 4) терпимость.

41. Задание. Опишите ситуацию:

Александр Чесноков, генеральный директор Международного центра по обучению управлению, обратился в консультационную компанию, специализирующуюся в области управления персоналом. Руководимый им центр перерос, по мнению Александра, границы неформальной организации и нуждается в формальных системах управления, прежде всего, системе оценки персонала. За три года своего существования Центр превратился из объединения троих бывших коллег консультационной компании в мощное учебное заведение, реализующее десятки программ профессионального обучения. В центре работает 15 штатных инструкторов, 5 технических сотрудников. Александр также периодически приглашает специалистов со стороны, с которыми заключаются разовые контракты. Центр специализируется в области обучения руководителей, специалистов по финансам, бухгалтерскому учету, стратегическому управлению, предлагая общие программы для всех желающих, а также разрабатывая специальные программы по заказу организаций. На долю последних приходится до 70% объема работ Центра.

По мнению Александра, начальный период "компании - семьи", когда каждый старался изо всех сил завершился и Центр нуждается в формальной системе оценки работы каждого из сотрудников.

1. Какие цели в области управления персоналом стоят перед Центром?

2. Какую систему оценки Вы бы предложили Александру?

41. Задание. Опишите ситуацию:

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?

42. Задание. Опишите ситуацию:

Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал как всегда шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая сегодня произошла у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора.

Что вы предпримете?

43. Задание. Опишите ситуацию:

Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных, критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, она отделяется молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь.

Что можно предпринять, чтобы изменить ситуацию?

44. Задание. Опишите ситуацию:

Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний – она расплакалась.

Как добиться того, чтобы довести до нее свои соображения?

45. Задание. Опишите ситуацию:

У вас есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать. Вы не знаете, какой интерес их объединяет.

Что вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы?

46. Задание. Опишите ситуацию:

Вы приняли на работу молодого способного специалиста, только окончившего престижный институт. Он отлично справляется с работой. Уже закончил несколько проектов, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление по поводу его грубости.

Какие замечания и каким образом необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе?

47. Задание. Опишите ситуацию:

Во время делового взаимодействия с вами ваш сотрудник «вышел из себя», не принимая ваших замечаний по поводу работы. Вы не можете позволить подчиненному так себя вести. Ведь это подрывает ваш авторитет.

Что вы предпримете?

48. Задание. Опишите ситуацию:

Ваш заместитель, очень опытный специалист, он действительно знает работу как «свои пять пальцев», практически он незаменим, когда он рядом, вы уверены, что все будет хорошо. Однако вы знаете, что он бесчувственный человек и никакие «человеческие» проблемы его не интересуют. От этого в коллективе последнее время стало тревожно, некоторые коллеги собираются подать заявление об уходе, так как он их обидел. Вы пытались в неформальной беседе с ним это обсудить, но он даже не понимает, о чем вы говорите, его интересует только план и прибыль.

1. Как нужно воздействовать на своего заместителя, чтобы изменить стиль его взаимодействия с персоналом?

2. Что вы предпримете?

Контрольная точка №2 (Контрольная работа)

1. Выберите верный вариант ответа. Согласно деловому этикету при встрече первым приветствует:

- 1) подчиненный руководителя
- 2) руководитель подчиненного
- 3) не приветствуют друг друга
- 4) приветствуют друг друга при наличии посторонних.

2. Выберите верный вариант ответа. Какое обращение, «ты» или «Вы», допустимо по правилам делового этикета в служебных отношениях?

- 1) обращение на «ты» сближает собеседников.
- 2) обращение на «ты», если собеседники хорошо знают друг друга.
- 3) обращение на «Вы». Это снимет возможные недоразумения в общении.
- 4) обращение на «Вы», если хочешь понравиться начальнику.

3. Выберите верный вариант ответа, продолжив фразу. В процессе телефонного разговора по правилам делового этикета

- 1) невербальные средства общения не имеют значения.
- 2) в случае необходимости по служебным делам допустим звонок в любое вечернее время и даже ночью.
- 3) поскольку мимика собеседника неизвестна, тональность речи не имеет значения.
- 4) не следует употреблять жаргонные выражения и труднопроизносимые слова.

4. Выберите верный вариант ответа. Если собеседника плохо слышно по телефону, по правилам этикета поступаю следующим образом:

- 1) прошу перезвонить.
- 2) бросаю трубку.
- 3) стараюсь говорить тихо, чтоб собеседник сам бросил трубку.
- 4) даю возможность звонящему выговориться и бросаю трубку.

5. Выберите верный вариант ответа. Клиент звонит с просьбой. Вы по правилам делового этикета ответите следующим образом:

- 1) «Позвоните в другую фирму»
- 2) «Нет, мы не сможем этого для вас сделать»
- 3) «Наша фирма этим не занимается, но мы можем предложить вам следующее».
- 4) «Извините, у нас обеденный перерыв».

6. Выберите верный вариант ответа. Укажите требование к поведению курящих сотрудников по правилам делового этикета.

- 1) курение не должно мешать делу, поэтому никаких ограничений для курящих сотрудников не должно быть.
- 2) курение возможно только в специально отведенных для этого местах.
- 3) если курит руководитель, ограничений для курящих сотрудников нет.
- 4) если курит большинство членов коллектива, ограничений для курящих сотрудников нет.

7. Выберите верные варианты ответа. Укажите требования вручения деловых подарков согласно этикету деловых отношений.

- 1) если же вы встречаетесь с партнером впервые, то не следует торопиться с подарком, особенно дорогим.
- 2) подарок – это знак того, что даримая вещь вам просто не нужна.
- 3) подарок – это свидетельство корысти.
- 4) дарение требует большого такта и вкуса. Общих правил для всех случаев жизни здесь не существует.

8. Выберите верные варианты ответа. Укажите требования вручения деловых подарков согласно этикету деловых отношений.

- 1) при получении подарка обязательно тут же вскрыть упаковку и выразить восхищение, иначе дари-

тель может расценить ваше безразличие как неуважение к нему.

2) преподнесение спиртного вполне уместно.

3) подарки будут выглядеть весомее, если их украсить гравировкой или монограммой, эмблемой вашей фирмы или инициалами того, кому предназначен подарок.

4) исключение из числа возможных предметов для подарка икон, жемчуга, носовых платков, часов, зеркал, ножей и др. – предрассудки. Любая вещь, преподнесенная с добрыми намерениями, будет уместна.

9. Выберите верные варианты ответа. Укажите требования вручения деловых подарков согласно этикету деловых отношений.

1) к посылаемой корзине цветов или букету следует приложить визитную карточку или записку с добрыми пожеланиями.

2) то, что мужчинам цветы не дарят, является предрассудком.

3) отказ от подарка - очень ответственный поступок, который может быть мотивирован исключительно принципиальной позицией или бестактностью дарящего.

4) от дарения подарков по разным поводам, чтобы не быть неверно понятыми, следует воздержаться.

10. Выберите верные варианты ответа. Как следует, сидя за рабочим столом, принимать клиента или посетителя?

1) не следует предлагать клиенту или посетителю сесть, в противном случае разговор может затянуться.

2) нужно протянуть руку для рукопожатия.

3) чтобы разговор не затянулся, нужно показать, что вы заняты важными делами.

4) встать и обойти стол навстречу клиенту или посетителю.

11. Выберите верный вариант ответа, определив соотношение этикета и морали.

1) мораль как общее определяет конкретные нормы этикета.

2) связь между ними надумана. Этикет зависит от особенностей национальной культуры, а мораль содержит общечеловеческие требования.

3) соотношение морали и этикета принимается человеком условно.

4) между ними нет связи: мораль возникла гораздо раньше, чем этикет.

12. Постыжение эмоционального состояния, проникновение в переживания клиента обозначается термином:

1) симпатия

2) толерантность

3) альтруизм

4) эмпатия

13. Терпимое отношение к клиенту обозначается термином:

1) эмпатия

2) альтруизм

3) толерантность

4) симпатия

14. Клиент высказывает свои претензии, в которых вы не считаете себя виноватым. Вы ответите следующим образом:

1) «Я этим вопросом не занимаюсь. До свидания»

2) «Я в этом не виноват, ничем не могу вам помочь»

3) «Не кричите, я не буду разговаривать с вами в таком тоне»

4) «Подождите минуту, я сейчас приглашу коллегу, который сможет вам помочь».

15. Выражение уважительного отношения к людям – это:

- 1) вежливость
- 2) предупредительность
- 3) тактичность
- 4) скромность

16. Чувство меры, границ в общении, превышение которых может поставить человека в неловкое положение:

- 1) вежливость
- 2) предупредительность
- 3) тактичность
- 4) точность

17. Стремление первым оказать любезность, помощь, избавить человека от неудобств и неприятностей - это:

- 1) вежливость
- 2) предупредительность
- 3) тактичность
- 4) деликатность

18. Выберите верный вариант ответа, продолжив известное высказывание Сервантеса. «Ничто не ценится так дорого и не дается так дешево, как...».

- 1) улыбка.
- 2) накопленное состояние.
- 3) вежливость.
- 4) уплата карточного долга.

19. Выберите верный вариант ответа. Умение выразить мысль так, чтобы у собеседника не осталось вопросов по сути сказанного.

- 1) тактичность.
- 2) вежливость.
- 3) точность.
- 4) скромность.

20. Выберите вариант ответа. Что является показателем вежливости королей?

- 1) скромность.
- 2) точность.
- 3) порядочность.
- 4) корректность.

21. Задание.

Дайте интерпретацию следующих тактических приёмов ведения переговоров.

1. Повышение сложности вопросов
2. Разделение проблемы на составляющие
3. Откладывание спорных вопросов
4. Подчеркивание общности
5. Матрица приобретений и потерь
6. Предел уступок

22. Задание.

Дайте интерпретацию аргументов-уловок

1. «Двойная бухгалтерия»
2. Аргумент к тщеславию
3. Аргумент к жалости
4. Аргумент к невежеству

5. Аргумент к личности
6. «Дамский аргумент»
7. «Бумеранг»
8. «Да, но...»

23. Задание. Опишите ситуацию: «Как повысить эффективность и этичность деловых споров и дискуссий».

24. Задание. Перечислите меры противодействия некорректным приемам.

25. Задание. Перечислите не менее 10 качеств, которыми должны обладать участники спора.

26. Задание. Опишите эмоциональные и рациональные компоненты делового общения:

1. Оборона
2. Извинение
3. Признание- объяснение
4. Отказ слушать и обсуждать
5. Контркритика
6. Самокритика
7. Смена темы

27. Задание. Опишите функциональные и дисфункциональные (психологические издержки) стороны критики.

28. Задание. Опишите особенности успешного прохождения собеседования при трудоустройстве.

29. Задание. Опишите особенности основных видов делового общения:

1. Деловая беседа
2. Деловой разговор
3. Телефонный разговор
4. Переговоры
5. Деловые собрания и совещания
6. Доклад с презентацией
7. Ритуальные обращения
8. Деловой спор и дискуссия
9. Деловое письмо (подвиды)
10. Форум и конференция
11. Интервью для СМИ

30. Задание. Дайте характеристики основных имидж-факторов делового человека:

1. Визуальный
2. Вербальный
3. Кинетический
4. Оргкультурный
5. Коммуникационный
6. Психологический
7. Экономический

31. Задание. Перефразируя известное выражение «Место определяет человека» или «Человек определяет место», какая формула адекватнее: «Имидж создает человека» или «Человек создает имидж»? Ответ аргументируйте.

32. Задание. Приведите речевые примеры тактических подходов к сообщениям:

1. Я-подход

2. Вы-подход
3. Мы-подход

33. Задание. Представлены типичные причины неэтичного поведения в деловой коммуникации. Предложите свои убедительные аргументы и рекомендации исправления конкретных случаев:

1. Избыточное стремление к прибыли
2. Искаженное понимание верности интересам компании
3. Неконтролируемые личные амбиции
4. Надежда, что не уличат и не призовут к ответственности
5. Незнание этических норм поведения
6. Нежелание занимать этичную позицию.

34. Задание. Опишите основные этические принципы, необходимые в деловом общении, и оцените последствия в случаях их успешного применения или игнорирования.

35. Задание. Укажите базовые принципы и речевые примеры служебной субординации в деловом общении:

- 1) со стороны руководителя
- 2) со стороны подчиненного

36. Задание. Проранжируйте (по возрастающей) нижеперечисленные виды критики в соответствии с градацией жесткости: официальное письмо в высшие инстанции; сравнение с лучшим вариантом; замечание наедине; выступление в СМИ с обоснованием критической позиции; замечание в присутствии третьего лица (других); служебная записка с критикой; совет, как лучше изменить; заявление критики на собрании; конкретное предложение по совершенствованию недостатков.

Ответ обоснуйте.

37. Задание. охарактеризуйте авторитарный и демократический стиль ведения собрания. Приведите примеры.

38. Задание. Представьте причины дефектов группового мышления и способы коррекции:

1. Конформизм и деиндивидуализация участников
2. Социальная леность
3. Влияние большинства на меньшинство
4. Влияние меньшинства на большинство
5. Поляризация группы
6. «Огруппление» мышления

39. Задание. Опишите речевые формулы телефонного разговора в указанных случаях:

1. Произвести на собеседника благоприятное впечатление
2. Вызвать доверие к своей организации и теме разговора
3. Произнесение фамилий, специфических названий, цифр
4. Тактичное выражение несогласия
4. Регулирование длительности разговора

40. Задание. Опишите и охарактеризуйте международные этические принципы ведения бизнеса.

Типовая контрольная работа для студентов заочной формы обучения

1. Формулировка задания, его объем и требования к оформлению контрольной работы

Контрольная работа состоит из двух теоретических вопросов и одного практического задания. Работа должна быть выполнена в ученической тетради аккуратным, четким, разборчивым почерком. Вариант контрольной работы определяется в зависимости от двух последних цифр номера зачетной книжки студента.

Объем работы должен быть не более 18 страниц рукописного текста. На каждой странице следует

оставлять поля для замечаний рецензента. На последнем листе должен быть приведен список библиографических источников.

На титульном листе контрольной работы необходимо указать наименование дисциплины, номер зачетной книжки, курс, фамилию, имя и отчество студента, домашний адрес.

Перед каждым ответом необходимо переписать вопрос в таком виде, в котором он дан в перечне вопросов контрольной работы.

Не допускается механическое переписывание текста учебника или других литературных источников. В ответах на вопросы студент должен показать умение анализировать и обобщать изученный материал. Ответы должны быть полными по содержанию и краткими по форме.

В процессе самостоятельного изучения материала и выполнения контрольной работы студенты могут пользоваться консультацией преподавателя.

2. Распределение тем и порядок защиты контрольной работы

В таблице по вертикали расположены цифры от 0 до 9, каждая из которых - предпоследняя цифра номера зачетной книжки студента. По горизонтали также представлены цифры от 0 до 9, каждая из которых - последняя цифра номера зачетной книжки студента. Пересечение вертикальной и горизонтальной линий определяет клетку с номерами вопросов и вариантом практического задания.

Например, последние две цифры номера зачетной книжки студента-31 определяют вариант контрольной работы. Пересечение 3-й строки по вертикали и первого столбца по горизонтали определяет клетку с номерами вопросов и задач, в нашем примере это задания под номерами: 28,40, 45.

Контрольная работа, выполненная по неправильно выбранному варианту, возвращается студенту-заочнику без проверки. Студент обязан повторно выполнить ее по соответствующему варианту. Без проверки могут быть возвращены работы, выполненные небрежно, неразборчивым почерком.

Незачтенная контрольная работа возвращается студенту для повторного выполнения или доработки. Повторную работу студент должен выслать на кафедру вместе с незачтенной работой и рецензией, в соответствии с которой студент вносил исправления и дополнения.

После получения допуска работы к собеседованию студент должен пройти собеседование у преподавателя, который проверял данную работу. При положительном результате собеседования контрольная работа зачитывается.

Студенты, контрольная работа которых не зачтена, к сдаче зачета не допускаются.

3. Темы контрольных работ

1. Профессионализм как нравственная черта личности.
2. Взаимосвязь и различие понятий «этики» и «этикета».
3. Правила поведения с точки зрения этики и этикета.
4. Нравственные качества человека.
5. Нравственные требования к общению.
6. Невербальные средства общения: кинесика.
7. Невербальные средства общения: просодика.
8. Невербальные средства общения: такесика.
9. Невербальные средства общения: проксемика.
10. Межнациональные различия невербального общения.
11. Ведение деловой беседы.
12. Этикетные особенности в ведении деловых переговоров.
13. Культура делового общения по телефону.
14. Эпистолярный этикет.
15. Правила поведения в общественных местах:
16. Этика как явление духовной культуры.
17. Понятие стиля руководства, факторы его формирования и развития.
18. Понятия морали и нравственности.
19. Этикет как социальное явление.
20. Моральное измерение личности и общества.
21. Механизмы внедрения этических принципов и норм в практику деловых отношений.
22. Важнейшие моральные и этические учения мира (Конфуций, Будда, Моисей,
23. Иисус Христос, Мухаммед).

24. Этикет и имидж делового человека.
25. Сущность и основные принципы этики деловых отношений.
26. Этика различных видов речевого воздействия в деловых отношениях.
27. Этические проблемы деловых отношений.
28. Особенности национальной этики.
29. Этические нормы в деятельности организаций.
30. Этикет деловых приемов.
31. Управление этическими нормами межличностных отношений в коллективе.
32. Этикет письменного делового общения.
33. Этика решения спорных вопросов и конфликтных ситуаций.
34. Этикет письменного делового общения.
35. Общение как социально-психологическая категория.
36. Презентация и нормы делового этикета.
37. Принципы делового общения.
38. Этикет и протокол.
39. Управление деловым общением.
40. Виды делового общения.

41. Задача.

Классифицируйте приведённые неязыковые сигналы по следующим категориям – поза, мимика, жестикуляция, дистанцирование и интонация.

Например: «Вы мечтательно рассмеялись» (мимика).

- 1) Он воскликнул: «Хотел бы я хоть раз убедиться, что ты выполнишь порученное тебе дело!»
- 2) Она отступила на шаг назад: «Что это ты о себе вообразил?»
- 3) Он стоял, прислонившись к буфету, скрестив ноги.
- 4) Четырёхлетняя Валя уверяла свою маму, что может застегнуть пальто самостоятельно. Мама сказала: «Конечно, ты сможешь это сделать, моё сокровище!» и тут же сама застегнула пальто малышке.
- 5) В то время как Дима уверял, что ищет контактов с молодым поколением, он неоднократно выставлял руки вперёд, словно защищаясь, будто хотел отодвинуться от слушателей.
- 6) Вы ждёте, переминаясь с ноги на ногу, пока помощница заполняет формуляр.
- 7) Он идёт к окну и закрывает его.
- 8) Она безмолвно на него взглянула, но крылья её носа дрожали от едва сдерживаемого возбуждения
- 9) Кофе был столь горячим, что он инстинктивно его выплюнул.
- 10) Он иронично сказал: «Коробка передач просто счастлива, что вы так сильно жмёте на педаль».

42. Задача. Опишите ситуацию.

Иллюзия «золотого века»: раньше было лучше. Страдаете ли вы сами ею? Почему «золотой век» морали всегда видится в прошлом?

43. Задача. Опишите ситуацию.

Джеймса Кука съели дикари-островитяне. Христофор Колумб уничтожил индейцев Америки. Вы видите в этих примерах столкновение христианской цивилизации с язычеством или морали с обычаями? Что оказалось более жестоким?

44. Задача. Опишите ситуацию.

Когда коллективизм становится конформизмом, а индивидуализм – эгоизмом? Приведите примеры.

45. Задача. Опишите ситуацию.

Современная этика много внимания уделяет проблеме эвтаназии. Допустимо ли безболезненно умертвить безнадежно больного? Гуманно ли это? Проанализируйте ближайшие и перспективные последствия такого акта. Аналогична ли эта ситуация той, когда царь, если захватчики входили в город, приказывал слуге убить его?

46. Задача. Опишите ситуацию.

В 20-е гг. революционная молодежь считала, что в справедливо устроенном обществе мораль отомрет, все ее проблемы и терзания исчезнут, ибо жизнь станет простой и ясной. Покажите, что при самом лучшем из воображаемых общественных устройств моральные проблемы сохранятся. Какие?

47. Задача. Опишите ситуацию.

Наши отцы и деды верили, что строят справедливое общество – социализм и этим выполняют свой долг, идя на любые жертвы во имя идеала. В этом утверждении – все признаки “высокой морали”. Выделите их. Найдите недостатки в обосновании такой нравственной позиции.

48. Задача. Опишите ситуацию.

“Деньги помогают быть добродетельным”. “Деньги мешают быть добродетельным”. Приведите аргументы “за” и “против” каждой позиции.

49. Задача. Опишите ситуацию.

Каковы ваши личные взгляды на проблему «надлежащей роли бизнеса в обществе»?

50. Задача. Опишите ситуацию.

Каким образом могут различаться проявления социальной ответственности со стороны трех организаций: металлургического завода, больницы, университета?

51. Задача.

Составьте перечень социально ответственных действий вашего университета.
Опишите взаимосвязь между ценностями и социальной ответственностью.

52. Задача. Опишите ситуацию.

Как могут влиять ценности, исповедуемые руководителями высшего ранга, на подчиненных?

53. Задача. Опишите ситуацию.

Покажите на примере, почему демократичный, ориентированный на человека стиль руководства не всегда оказывается эффективным?

54. Задача. Опишите ситуацию.

Почему один и тот же стиль руководства подходит не всем подразделениям организации?

55. Задача. Опишите ситуацию.

Учитывая происходящие в нашем обществе перемены в культуре и технологии, какой стиль руководства, по вашему мнению, будет наиболее эффективным в начале XXI в.?

56. Задача. Опишите ситуацию.

Ли Якокка в своей книге «Карьера менеджера» утверждает, что, увидев работающими своих коллег, японский рабочий скажет «не могли я чем-нибудь помочь?», американский – «это не моё дело».

А что скажете Вы?

57. Задача.

Придумайте ситуацию, в которой явно прослеживалась бы такая закономерность как эскалация конфликтогенов. Что нужно сделать, чтобы добиться бесконфликтного общения?

58. Задача.

Проанализируйте причины конфликта, которые сформулировал известный теоретик конфликта Дж. Тернер. Выразите свое отношение к ним с точек зрения их содержания, полноты и убедительности.

Причины конфликта!

1. Чем меньше в неимущих группах имеется организаций, между которыми распределяется эмоциональная энергия членов этих групп, тем более вероятно, что неимущие группы, не имеющие других поводов для жалоб, должны усомниться в законности.

2. Чем больше члены неимущих групп, пытаются перейти в привилегированные группы, чем меньше допускаемая при этом мобильность, тем вероятнее, что они не станут придерживаться законности.

59. Задача. Опишите ситуацию.

Припомните какую-либо стрессовую ситуацию на своей работе, либо в обыденной жизни. Проанализируйте ее причины, а также способы выхода из нее всех участников. Сформулируйте свои рекомендации по оптимальному выходу из данной ситуации.

60. Задача.

Сформулируйте перечень рекомендаций своему руководителю под девизом: «Руководитель, не становись стрессодателем!».

4. Варианты контрольной работы

		Последняя цифра номера зачетной книжки									
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Предпоследняя цифра номера зачетной книжки	0	19	33	4	1	6	1	39	4	17	19
		40	1	11	18	29	7	14	30	24	18
		48	52	60	47	41	50	49	44	55	59
	1	34	3	4	7	3	10	5	28	34	13
		11	6	31	28	36	39	13	2	18	22
		58	51	40	45	42	54	47	54	59	50
	2	5	15	13	27	30	8	14	6	34	16
		16	22	18	10	1	1	3	26	5	39
		55	51	47	46	60	56	48	57	59	41
	3	10	28	2	24	3	21	38	17	31	14
	32	40	14	15	17	31	25	3	5	24	
	44	45	60	46	42	41	46	57	51	58	
4	6	37	22	12	6	19	29	3	28	23	
	23	26	8	20	32	39	15	9	18	9	
	60	48	54	44	47	58	40	57	51	49	
5	3	4	16	22	30	17	33	20	7	14	
	17	6	25	17	39	31	12	26	10	31	
	44	55	43	51	57	58	49	42	50	46	
6	8	29	35	27	31	4	36	3	29	5	
	3	9	18	1	9	23	29	30	19	24	
	49	47	41	55	47	44	54	43	56	59	

	7	6	26	2	19	21	32	28	13	35	4
		20	18	20	21	35	10	15	23	22	20
		52	40	57	50	48	51	54	57	43	47
	8	16	30	5	33	37	22	3	15	34	30
		9	29	27	8	22	10	27	38	27	24
		58	49	41	52	49	60	58	48	51	43
	9	9	20	39	23	17	4	33	37	22	29
		29	8	26	39	23	28	21	19	35	13
		47	60	50	44	51	58	53	59	49	45

В процессе освоения дисциплины «Профессиональная этика и служебный этикет» студентами, обучающимися п о заоч н ой фор ме. в качестве самостоятельной подготовки, предусмотрено выполнение контрольной работы. Контрольная работа разработана в вариантах.

Целью контрольной работы является оценка самостоятельного освоения материала студентами-заочниками.

Вопросы к зачету

Теоретические вопросы:

1. Предмет этики как науки.
2. История возникновения этики.
3. Теоретическая этика.
4. Национально-культурные ценности в этике делового общения.
5. Деловые приемы и их виды.
6. Философские и религиозные основы деловой этики.
7. Этика успеха и деловая этика.
8. Нравственная жизнь организации.
9. Культура делового общения по телефону.
10. Деловая этика и международный протокол.
11. Правила деловой этики и поведение в конкретных ситуациях.
12. Фирменная культура и фирменный стиль.
13. Основные элементы делового общения – субординация.
14. Правила этики служебных отношений.
15. Техника ведения деловых переговоров.
16. Просоциальные (речевые) и экстралингвистические (паузы, смех ит.д) средства общения.
17. Деловая этика в Японии.
18. Этикет в деловом общении.
19. Деловое общение и его составляющие.
20. Этикет на официальных мероприятиях.
21. Основные элементы делового общения – представления.
22. мидж деловой женщины.
23. Этические традиции российского предпринимательства.
24. Техническое обеспечение этики делового общения.
25. Современные этические принципы делового поведения сформулированные Л.Хосмером.
26. Основные положения современной деловой этики.
27. Этикет – понятие, история возникновения.
28. Основные личностные качества человека для успешного делового взаимодействия.
29. Коммуникативная культура.
30. Основные элементы делового общения – приветствие.
31. Имидж делового мужчины.

32. Основные элементы делового общения – обращения.
33. Ритуалы и церемонии в деловой жизни.
34. Визитная карточка – виды, история возникновения.
35. Деловые подарки и сувениры.
36. Невербальные средства общения.
37. Кинеситические формы (взгляд, позы, мимика и т.д) делового общения.
38. Коммуникативные жесты и их значение.
39. Деловая этика в Европе и Америке.
40. Проксемические (дистанция) средства общения.
41. История возникновения первых профессионально-этических кодексов.
42. Поведение в самолете.
43. Поведение в театре.
44. Правила поведения с точки зрения этики и этикета.
45. Рассадка гостей за столом.
46. Правила поведения за столом. Этикет еды.
47. Презентации. Национальные особенности делового общения.
48. Эпистолярный этикет.
49. Поведение в магазине.
50. Поведение в гостинице.
51. Характеристика приемов.
52. Подготовка и проведение приемов.
53. Понятие о профессиональной этике.
54. Происхождение профессиональной этики.
55. Возникновение и развитие торговой и промышленной этики в России.
56. Деловые подарки и сувениры.
57. Этические нормы деловых связей.
58. Взаимосвязь и различие понятий «этики» и «этикета».
59. Европейская деловая культура.
60. Профессионализм как нравственная черта этики.

Практические задания:

1. Кто, по вашему мнению, прав и почему?

А. Человек есть мера всех вещей (Протагор).

Б. Не надо мерить температуру общества, ставив градусник себе под мышки (современный политолог).

2. Что хотел сказать автор?

Человечество не табун лошадей, который надо прокормить, а клуб, в который надо записаться (Честертон, английский писатель).

3. Л.Н. Толстой любил изречение Бюффона «Гений - это терпение». С другой стороны, В.Г. Белинский писал: «Гений не есть, как сказал Бюффон, терпение в высочайшей степени, потому что терпение есть добродетель посредственности».

Кто из них прав? Или возможен другой ответ?

4. Что такое, по вашему, притча? Два примера:

А. Притча о самаритянине: «И вот, один законник встал и, искушая Его, сказал: Учитель! что мне делать, чтобы наследовать жизнь вечную? Он же сказал ему: в законе что написано? как читаешь? Он сказал в ответ: возлюби Господа Бога твоего всем сердцем твоим, и всею душою твоею, и всею крепостию твоею, и всем разумением твоим, и ближнего твоего как самого себя.

Иисус сказал ему: правильно ты отвечал; так поступай и будешь жить. Но он, желая оправдать себя, сказал Иисусу: а кто мой ближний? На это сказал Иисус: некоторый человек шел из Иерусалима в Иерихон и попался разбойникам, которые сняли с него одежду, изранили его и ушли, оставивши

его едва живым. По случаю один священник шел тою дорогою и, увидев его, прошел мимо. Также и левит, побыв на том месте, подошел, посмотрел и прошел мимо. Самарянин же некто, проезжая, нашел на него и, увидев его, сжалился. И подошел перевязал ему раны, возливая масло и вино; и посадив его на своего осла, привез его в гостиницу и позаботился о нем (...) Кто из этих троих, думаешь, ты, был ближний попавшемуся разбойникам? Он сказал: оказавший ему милость. Тогда Иисус сказал ему: иди, и ты поступай так же» (Евангелие от Луки 10; 25-37).

Б. Притча «Буриданов осел»: Некий философ, которого звали Буридан, уезжая, оставил своему ослу две одинаковые охапки сена. Осел не мог решить, с какой охапки начать, и умер с голоду.

5. Как вы объясните видимое противоречие двух утверждений:

А. Правда хорошо, а счастье лучше.

Б. Платон мне друг, но истина дороже.

6. Как вы оцениваете утверждение:

«Если Бога нет, то все позволено» (из «Братьев Карамазовых» Ф. М. Достоевского). - Дайте развернутый ответ.

7. Объясните, почему золотое правило поведения называют золотым? («не делай другим того, чего не хотел бы, чтобы делали тебе»; «поступай с другими так, как хотел бы, чтобы поступали с тобой»).

8. Какое из следующих высказываний можно охарактеризовать как частный случай золотого правила поведения? Объясните.

Человек должен... довольствоваться такой степенью свободы по отношению к другим людям, которую он допустил бы у других людей по отношению к себе (Т. Гоббс).

Свобода заключается в праве делать все, что не вредит другим (Клаудиус).

О свободе надо судить по степени свободы самых низших (Дж. Неру).

9. Какая разница между патриотизмом и национализмом? Приведите примеры того и другого.

10. Какое из двух мнений вас больше устраивает? Почему?

А. «Не в силе правда, а в правде сила».

Б. «Кто сильнее, тот и прав» (вариант: «Сильный всегда прав»).

11. Что (чего) вы ждете от жизни? - Дайте развернутый ответ.

12. Как надо жить, чтобы нам было лучше? - Дайте развернутый ответ.

13. Становятся ли люди лучше, существует ли моральный прогресс? - Дайте развернутый ответ.

14. Дайте оценку этим высказываниям, прокомментируйте.

1) П.Я. Чаадаев: «Любовь к отечеству - прекрасная вещь. Но еще более высокая - любовь к истине».

2) М. Мамардашвили: «Я люблю свободу больше, чем родину».

15. Прокомментируйте: Мудрому человеку вся земля открыта. Ибо хорошей душе отечество - весь мир (Демокрит, V век до н. э.).

16. Откуда в мире зло? Можно ли бороться со злом и если можно, то можно ли устранить зло совсем? - Дайте развернутый ответ.

17. Как вы считаете: человек по своей природе добр, зол или не добр и не зол? - Дайте развернутый ответ.

18. Как вы понимаете счастье? - Дайте развернутый ответ.

19. Что нужно для того, чтобы, быть счастливым? - Дайте развернутый ответ.

20. Что хотел сказать Биант, один из семи греческих мудрецов, этой фразой: «Жизнь надо измеривать так, будто жить тебе осталось и мало и много?» Попробуйте реконструировать ход его мысли.

21. Некоторые люди осознанно стремятся к самосовершенствованию. Как вы относитесь к этой идее (самосовершенствования)? Нужно ли человеку заниматься самосовершенствованием? И если нужно, то в каком направлении (каких направлениях)? Дайте развернутый ответ.

22. Как вы считаете: доброта - явление?

Ответ аргументируйте, приведите примеры, подтверждающие вашу точку зрения.

23. Что такое зло в моральном смысле?

Дайте развернутый ответ, приведите примеры.

24. Почему добрым быть хорошо, а злым - плохо? Дайте развернутый ответ, приведите примеры.

25. Все ли в жизни зависит от нас? Если нет, то в какой степени наша жизнь зависит от нас? - Дайте развернутый ответ.

26. Рассудите:

«Человека образуют обстоятельства» (Песталоцци И.Г., знаменитый педагог, основоположник теории научного обучения).

«Человек только тогда достигает чего-либо, когда он оказывается сильнее обстоятельств» (Балашов Л.Е.).

Фрейд говорил: «Каждый человек - психопат. Разница между людьми в этом отношении заключается только в том, что одни знают, что они психопаты, а другие и не подозревают об этом». Дайте свою оценку высказыванию З. Фрейда и прокомментируйте его.

27. Как вы объясните видимое противоречие между двумя утверждениями:

А. «...во многой мудрости много печали; и кто умножает познания, умножает скорбь» (библейский проповедник Экклезиаст).

Б. «Знание - сила» (Ф. Бэкон) (сравн. подобное: «знать больше сегодня - значит быть более сильным завтра» - Э. Теллер).

28. На вопрос «иметь или быть?» Э. Фромм, автор книги с таким названием, ответил: «быть!». А как бы вы ответили на этот вопрос? - Дайте развернутый ответ.

29. Какая связь между призывом Жан-Жака Руссо «Назад к природе!» и лозунгом Французской революции «Мир хижинам; война дворцам!»? - Дайте развернутый ответ.

30. Как вы объясните видимое противоречие между двумя утверждениями:

А. «...ничто великое в мире не совершалось без страсти» (Гегель. Соч. Т. VIII. С. 23-24).

Б. «Сильные страсти - слабые нервы» (из кинофильма). Или: «Под сильными страстями часто скрывается только слабая воля» (В. О. Ключевский). - Дайте развернутый ответ.

31. Существуют два полярных мнения о смерти.

А. Платон устами Сократа утверждал: «Те, кто подлинно предан философии, заняты на самом деле только одним - умиранием и смертью». (Федон, 63е-64а). А. Шопенгауэр в книге «Мир как воля и представление» (Т.2, гл.ХЫ) главу о смерти начинает так: «Смерть - поистине гений- вдохновитель, или мусaget философии; оттого Сократ и определял последнюю как подготовку к смерти ».

Б. Б. Спиноза: «Человек свободный ни о чем так мало не думает, как о смерти, и его мудрость состоит в размышлении не о смерти, а о жизни». (Б. Спиноза. Этика. - См.: Спиноза Б. Избр. произв. Т.1, - М., 1957. - С.576).

- Кто из них прав? Дайте развернутый ответ.

32. Как вы объясните видимое противоречие между двумя утверждениями:

Всякая власть развращает, а абсолютная власть развращает абсолютно (неизвестный автор).

Вообще власть не портит людей. Когда у власти дураки, то они портят власть (Б. Шоу).

34. Дайте развернутый ответ.

Кто, по вашему мнению, прав и почему?

М. Монтень: «Конечная точка нашего жизненного пути - это смерть, предел наших стремлений, и если она вселяет в нас ужас, то можно ли сделать хотя бы один - единственный шаг, не дрожа при этом, как в лихорадке? Лекарство, применяемое невежественными людьми - вовсе не думать о ней. Но какая животная тупость нужна для того, чтобы обладать такой слепотой! Таким только и взнуздывать осла с хвоста... и нет ничего удивительного, что подобные люди нередко попадают в западню». (Опыты, гл. XX).

Б. Спиноза: «Человек свободный ни о чем так мало не думает, как о смерти, и его мудрость состоит в размышлении не о смерти, а о жизни». (Этика).

В данном разделе РПД приведены типовые задания для проведения текущего контроля успеваемости студентов. Полный перечень заданий содержится в учебно-методическом комплексе по дисциплине «Профессиональная этика и этикет».

Критерии оценки ответа на зачете

Сдача зачета может добавить к текущей балльно-рейтинговой оценке студентов не более 10 баллов:

- теоретический вопрос - до 5 баллов;

- практическое задание - до 5 баллов;

Итого - 10 баллов.

Ответы на теоретические вопросы (оценка знаний)

Критерии оценки

5 баллов выставляется студенту, полностью освоившему материал дисциплины в соответствии с учебной программой, включая вопросы, рассматриваемые в рекомендованной программой дополнительной справочно-нормативной и научно-технической литературы, свободно владеющему основными понятиями дисциплины. Требуется полное понимание и четкость изложения ответов по предложенному вопросу и дополнительным вопросам, заданным экзаменатором. Дополнительные вопросы, как правило, должны относиться к материалу дисциплины, не отраженному в основном задании и выявляют полноту знаний студента по дисциплине.

4 балла заслуживает студент, ответивший полностью и без ошибок на предложенные вопросы и показавший знания основных понятий дисциплины в соответствии с обязательной программой курса и рекомендованной основной литературой.

3 балла дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Студент может конкретизировать обобщенные знания, доказав на примерах их основные положения только с помощью преподавателя. Речевое оформление требует поправок, коррекции.

2 балла дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Студент не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы дисциплины.

1-1 баллов выставляется студенту при полном отсутствии ответа, имеющего отношение к вопросу.

Выполнение практического задания (оценка знаний, умений, навыков)

К р и т е р и и о ц е н к и

5 баллов. Составлен правильный алгоритм выполнения задания, в логическом рассуждении нет ошибок, задание выполнено рациональным способом. Работа выполнена в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности.

4 балла. Работа выполнена не полностью, но объем выполненной части таков, что позволяет получить правильные результаты и выводы. Составлен правильный алгоритм выполнения задания, в логическом рассуждении нет существенных ошибок; но задание выполнено нерациональным способом или допущено не более двух несущественных ошибок, получен верный ответ.

3 балла. Задание понято правильно, в логическом рассуждении нет существенных ошибок, но допущены существенные ошибки в употреблении терминов и понятий; задание выполнено не полностью или в общем виде.

2 балла. Задание выполнено частично, с большим количеством ошибок, объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов.

1 балл. Задание выполнено неправильно и объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов

0 баллов. Задание не выполнено.

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

а) Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Основная литература:

1. ЭБС «Znanium»: Психология и этика делового общения: учебник для студентов вузов / под ред. В.Н. Лавриненко. — 5-е изд., перераб. и доп. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 415 с— (Серия «Золотой фонд российских учебников»). - ISBN 978-5-238-01050-2. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/1028559>
2. ЭБС «Znanium»: Деловое общение. Деловой этикет: учеб.. пособие для студентов вузов / Автор-составитель И.Н. Кузнецов. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017.- 431 с. - ISBN 978-5-238-01337-4. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/1028716>

Дополнительная литература:

1. ЭБС «Znanium»: Иванова И. С. Этика делового общения: учеб. пособие / И.С. Иванова. - 3-е изд., испр. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 168 с.: 60x88 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (обложка) ISBN 978-5-16-008998-0 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/417747>
2. ЭБС «Znanium»: Этика деловых отношений: учебник / А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова; под ред. А.Я. Кибанова. - 2-е изд., перераб. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013 - 383 с.: 60x90 1/16 + (Доп. мат. znanium.com). - (ВО:Бакалавр.). (п) ISBN 978-5-16-006723-0 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/405582>
3. ЭБС «Znanium»: Деловое общение: учебник для вузов / П. И. Сидоров, М.Е. Путин и др.; под ред. проф. П.И. Сидорова - 2-е изд., перераб. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 384 с.: ил.; 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (п) ISBN 978-5-16-003843-8 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/405196>
4. ЭБС «Znanium»: Деловое общение: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления Учебное пособие / Титова Л.Г. - М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 271 с.: 60x90 1/16. - (SUB ROSA. Конфиденциальность. Доверительность. Честность) ISBN 978-5-238-00919-3 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/872589>
5. Дусенко, С. В. Профессиональная этика и этикет : учеб. пособие для студентов вузов по направлениям "Гостиничное дело", "Туризм" / С. В. Дусенко. - 3-е изд., стер. - М. : Академия, 2013. - 224 с. - (Высшее профессиональное образование. Бакалавриат. Гр. УМО).
6. Управление персоналом (периодическое издание)

Список литературы верен _____ М.В. Обновленская

б) Методические материалы, разработанные преподавателями кафедры по дисциплине, в соответствии с профилем ОП.

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины

1. www.koob.ru (библиотека по психологии и саморазвитию).
2. <http://www.psi-net.ru>
3. <http://www.psychе.ru>
4. <http://www.psycho.ru>
5. <http://psycatalog.ru>
6. <http://www.psy-portal.ru>
7. <http://www.lib.ru/PSIHO/>
8. <http://www.humanities.edu.ru/>.

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

1. Общие положения

Данная дисциплина, формирующаяся на стыке социального и гуманитарного знания о человеке и обществе, изучающая культуру как целостность и специфическую функцию, как способ существования. Она является составляющей социально-гуманитарного цикла в системе подготовки бакалавров всех направлений. Ее изучение в вузе является важным этапом процесса формирования личности студента. Вместе с тем, дисциплина имеет не только социальную, но и гуманитарную составляющую в своем предметном поле, способствует осмыслению человеком своего места в обществе, что придает личности внутреннюю устойчивость, помогает в выборе ценностных ориентиров, облегчает процессы межличностного взаимодействия.

Изучение данной дисциплины способствует определению и развитию психолого-педагогических и социально-политических приоритетов.

Цели и задачи методических указаний - улучшение качества и оптимизация учебной деятельности студентов при изучении данной дисциплины, обучение их различным видам самообразования и научной организации умственного труда.

Данные методические рекомендации нацелены на формирование компетенции будущих профессионалов в сфере самостоятельной познавательной деятельности, основанной на усвоении способов приобретения знаний из различных источников информации, в том числе, с использованием современных средств коммуникации, включая ресурсы Интернета; на повышение мотивации студентов к профессиональной деятельности.

Изучение курса в силу специфики самого предмета науки требует организации активной познавательной деятельности студентов. Методические указания как форма организации учебной деятельности отвечает этим требованиям, позволяет обеспечивать связь теории с практикой.

2. Основная часть

2.1 Советы по планированию и организации времени, отведенного на изучение дисциплины

Планирование – важнейшая черта человеческой деятельности, один из характерных, обязательных признаков человеческого труда. Для организации сложной учебной деятельности очень эффективным является использование средств, напоминающих о стоящих перед нами задачах, их последовательности выполнения. Такими средствами могут быть мобильный телефон, имеющий программу органайзера, включающего будильник, календарь и список дел; таймеры, напоминающие о выполнении заданий, компьютерные программы составления списка дел, выделяющие срочные и важные дела.

Составление списка дел – первый шаг к организации времени. Список имеет то преимущество, что позволяет видеть всю картину в целом. Упорядочение, классификация дел в списке – второй шаг к организации времени.

Регулярность – первое условие поисков более эффективных способов работы. Рекомендуется выбрать один день недели для регулярной подготовки по дисциплине. Регулярность не просто позволяет подготовиться к делу, она создает настрой на это дело, позволяет выработать правила выполнения дела (например, сначала проработка материала лекции, учебника, чтение первоисточника, затем выделение и фиксирование основных идей в тетради).

Чтобы облегчить выполнение заданий, необходимо определить временные рамки. Ежедневная подготовка требует временных затрат. Четкое фиксирование по времени регулярных дел, закрепление за ними одних и тех же часов – важный шаг к организации времени. При учете времени надо помнить об основной цели рационализации – получить наибольший эффект с наименьшими затратами. Учет – лишь средство для решения основной задачи: сэкономить время.

По мнению специалистов, важность планирования и выполнения дел обуславливается также тем, что у нас накапливаются дела, задачи или идеи, которые мы не реализуем, откладываем на потом или забываем – все это негативно сказывается на нашем внутреннем состоянии в целом.

Важная роль в организации учебной деятельности отводится учебно-тематическому плану дисциплины, дающему представление не только о тематической последовательности изучения курса, но и о затратах времени, отводимом на изучение курса. Успешность освоения курса во многом зависит

от правильно спланированного времени при самостоятельной подготовке (в зависимости от специальности от 2–3 до 5 часов в неделю).

Начиная изучение дисциплины, студенту необходимо:

- ознакомиться с программой, изучить список рекомендуемой литературы. К программе курса необходимо будет возвращаться постоянно, по мере усвоения каждой темы в отдельности, для того чтобы понять: достаточно ли полно изучены все вопросы;

- внимательно разобраться в структуре курса, в системе распределения учебного материала по видам занятий, формам контроля, чтобы иметь представление о курсе в целом, о лекционной и семинарской части всего курса изучения;

- обратиться к методическим пособиям по дисциплине, позволяющим ориентироваться в последовательности выполнения заданий;

- переписать в тетрадь для лекций (на отдельной странице) и прикрепить к внутренней стороне обложки учебно-тематический план дисциплины, а в тетрадь для практических занятий – темы практических (семинарских занятий).

При подготовке к занятиям необходимо руководствоваться нормами времени на выполнение заданий. Например, при подготовке к занятию на проработку конспекта одной лекции, учебников, как правило, отводится от 0,5 часа до 2 часов, а на изучение первоисточников объемом 16 страниц печатного текста с составлением конспекта 1,5–2 часа, с составлением лишь плана около 1 часа.

2.2 Описание последовательности действий студента при изучении дисциплины

В соответствии с целями и задачами дисциплины студент изучает на занятиях и дома разделы лекционного курса, готовится к практическим (семинарским) занятиям, проходит контрольные точки текущей аттестации, включающие разные формы проверки усвоения материала: собеседование, контрольная работа, написание (и защита) реферата, эссе, творческого задания, решение кейс-задач, зачет.

Освоение курса включает несколько составных элементов учебной деятельности.

1. Внимательное чтение программы курса (помогает целостно увидеть структуру изучаемых вопросов).

2. Изучение методических изданий: 1) «Методические рекомендации по изучению дисциплины»; 2) «Методические рекомендации по самостоятельной работе студентов».

Важная роль в планировании и организации времени на изучение дисциплины отводится знакомству с планом-графиком выполнения самостоятельной работы студентов по дисциплине. В нем содержится перечень контрольных испытаний для всех модулей, включая зачет (экзамен); указаны сроки сдачи заданий, предусмотренных учебной программой курса.

3. Важнейшей составной частью освоения курса является посещение лекций (обязательное) и их конспектирование. Глубокому освоению лекционного материала способствует предварительная подготовка, включающая чтение предыдущей лекции, работу со словарями, энциклопедиями, учебниками.

4. Регулярная подготовка к семинарским/практическим занятиям и активная работа на занятиях, включающая:

- повторение материала лекции по теме семинара/практического занятия;
- знакомство с планом занятия и списком основной и дополнительной литературы, с рекомендациями по подготовке к занятию;

- изучение научных сведений по данной теме в разных учебных пособиях;
- чтение первоисточников и предлагаемой дополнительной литературы, использование словарей, энциклопедий;

- выписывание основных терминов по теме, нахождение их объяснения в специальных словарях и энциклопедиях;

- составление конспекта, текста доклада (написание, защита реферата), при необходимости, плана ответа на основные вопросы семинара; составление схем, таблиц;

- посещение консультаций по дисциплине с целью выяснения возникших сложных вопросов при подготовке к семинару, передаче контрольных заданий.

5. Подготовка к контрольным опросам и контрольным работам.

6. Самостоятельная проработка тем, не излагаемых на лекциях. Написание конспекта.

6. Подготовка к зачету/экзамену (в течение семестра), повторение материала всего курса дисциплины.

2.3 Советы по конспектированию лекций

Основа освоения дисциплины – лекция, целью которой является целостное и логичное рассмотрение основного материала курса. Вместе с тем значимость лекции определяется тем, что она не только способствует выработке логического мышления, но и способствует развитию интереса к пониманию современной действительности.

Задача студентов в процессе умелой и целеустремленной работы на лекциях – внимательно слушать преподавателя, следить за его мыслью, предлагаемой системой логических посылок, доказательств и выводов, фиксировать (записывать) основные идеи, важнейшие характеристики понятий, теорий, наиболее существенные факты. Лекция задает направление, содержание и эффективность других форм учебного процесса, нацеливает студентов на самостоятельную работу и определяет основные ее направления (подготовку к семинарам, написание контрольных работ, докладов, рефератов).

Активная, вдумчивая и плодотворная работа на лекциях – ключ к усвоению сложных и необходимых знаний.

Усвоив материал лекции, студент обязан еще и работать самостоятельно, читать литературу, предлагаемую для подготовки к семинарским занятиям. Но основой для понимания будет все-таки лекция и написанный студентом конспект. Правильно написанный конспект помогает усвоить 80 % нужной информации.

Хороший конспект – залог четких ответов на занятиях, хорошего выполнения контрольных опросов и контрольных работ. Значимость конспектирования на лекционных занятиях несомненна. Проверено, что составление эффективного конспекта лекций может сократить в четыре раза время, необходимое для полного восстановления нужной информации.

Перед каждой лекцией необходимо внимательно прочесть материал предыдущей лекции, внести исправления, выделить важные аспекты изучаемого материала.

Как вести конспекты лекций?

Конспектирование лекции – важный шаг в запоминании материала, поэтому конспект лекций необходимо иметь каждому студенту. Именно конспект позволяет зафиксировать и запомнить главные, характерные черты изучаемого процесса. Задача студента на лекции – одновременно слушать преподавателя, анализировать и конспектировать информацию. При этом как свидетельствует практика, не нужно стремиться вести дословную запись. Средняя скорость речи лектора – 125 слов в минуту. Максимальная же скорость чтения лекции, при которой «средний» студент способен слушать и понимать – 450 слов в минуту. Среднестатистическая скорость письма человека 50–70 слов в минуту. Таким образом, лекцию преподавателя можно конспектировать, при этом важно не только внимательно слушать лектора, но и выделять наиболее важную информацию и сокращенно записывать ее.

При этом одно и то же содержание фиксируется в сознании четыре раза: во-первых, при самом слушании; во-вторых, когда выделяется главная мысль; в-третьих, когда подыскивается обобщающая фраза, и, наконец, при записи. Материал запоминается более полно, точно и прочно.

Что нужно записывать на лекции?

В любом учебном материале содержится главная и второстепенная информация. Наиболее важную информацию (определения, формулировки законов, теоретических принципов, основные выводы) необходимо записывать обязательно. В лекциях ее повторяют или даже диктуют. Второстепенная информация (теоретическая аргументация, фактические обоснования, примеры, описания исследовательских методов и процедур, подробные характеристики отдельных явлений, факты из истории культуры, житейской практики и т.п.) нужна для понимания главной информации. Основное содержание конспектирования составляет обобщение и сокращение второстепенной информации.

Как оформить конспект лекции?

Конспект помогает не только лучше усваивать материал на лекции, он оказывается незаменим при подготовке к зачету (экзамену). Следовательно, студенту в дальнейшем важно уметь оформить конспект так, чтобы важные моменты были выделены графически, а главную информацию следует выделять в самостоятельные абзацы, фиксируя ее более крупными буквами или цветными маркерами. Конспект должен иметь поля для записок. Это могут быть библиографические ссылки и, наконец, собственные комментарии.

Для быстрой записи текста можно придумать условные знаки, при этом таких знаков не должно быть более 10–15. Условные обозначения придумывают для часто встречающихся слов (существует, который, каждый, точка зрения, на основании и т.п.). Наконец, длинные слова можно «укорачивать»

или сокращать, однако это допустимо только для достаточно узнаваемых слов. Рекомендуется сокращать общеупотребительные прилагательные.

Перед каждой лекцией необходимо внимательно прочитать материал предыдущей лекции. В рабочей тетради графически выделить: тему лекции, основные теоретические положения (на странице не более четырех). Подготовленный студент легко следит за мыслью преподавателя, что позволяет быстрее запоминать новые понятия, сущность которых выявляется в контексте лекции. Повторение материала облегчает в дальнейшем подготовку к зачету (экзамену).

После усвоения каждой темы рекомендуется проверять свои знания, отвечая на вопросы контрольных тестов и составляя необходимые схемы, таблицы.

Как бы хорошо не усваивал студент знания по конспекту лекций и учебнику, этого недостаточно, чтобы основательно овладеть знаниями. Необходимо обращение к теоретическим работам.

2.4 Общие рекомендации по подготовке к семинарским (практическим) занятиям

Семинарские (практические) занятия являются одним из видов занятий при изучении курса и включают самостоятельную подготовку студентов по заранее предложенному плану темы, конспектирование предложенной литературы, составление схем, таблиц, работу со словарями, учебными пособиями, первоисточниками, написание эссе, подготовку докладов.

Целью семинарских (практических) занятий является закрепление, расширение, углубление теоретических знаний, полученных на лекциях и в ходе самостоятельной работы, развитие познавательных способностей.

Задачей семинарского (практического) занятия является формирование у студентов навыков самостоятельного мышления и публичного выступления при изучении темы, умения обобщать и анализировать фактический материал, сравнивать различные точки зрения, определять и аргументировать собственную позицию.

Согласно тематическому плану семинарские (практические) занятия ориентированы на освещение важных тем.

В современной высшей школе семинар является одним из основных видов практических занятий по гуманитарным наукам. Он представляет собой средство развития у студентов культуры научного мышления.

На семинарских (практических) занятиях предполагается обсуждение наиболее значимых вопросов темы на основе предварительной проработки материала. Практические (семинарские) занятия способствуют более глубокому осмыслению изучаемых явлений, их систематизации.

Основой этого вида занятий является изучение первоисточников, повторение теоретического материала, решение проблемно-поисковых вопросов.

В процессе подготовки к семинарским (практическим) занятиям студент учится:

1) самостоятельно работать с научной, учебной литературой, энциклопедическими изданиями, справочниками;

2) находить, отбирать и обобщать, анализировать информацию;

3) выступать перед аудиторией;

4) рационально усваивать категориальный аппарат.

Самоподготовка к семинарским (практическим) занятиям включает такие виды деятельности:

1) самостоятельная проработка конспекта лекции, учебников, учебных пособий, учебно-методической литературы;

2) конспектирование обязательной литературы; работа с первоисточниками (является основой для обмена мнениями, выявления непонятного);

3) выступления с докладами (работа над рефератами и их защита);

4) подготовка к контрольным опросам и контрольным работам; зачету.

Подготовка к семинарскому (практическому) занятию начинается со знакомства с методическими разработками, в которых детально разработаны пути освоения курса. В свою очередь успех освоения материала заложен в тщательной, всесторонней подготовке, включая работу над терминами, составлением схем, таблиц.

При работе над текстом лекции студенту следует обратить особое внимание на значимые вопросы, поставленные преподавателем при чтении лекции, а также на тему предстоящего занятия и рекомендации.

Освоение темы связано с проработкой учебников по дисциплине – отбором необходимого материала, примеров, обусловленных темой занятия.

В процессе самоподготовки углублению, детализированию знаний, полученных на лекции в обобщенной форме, способствуют такие виды работ как чтение первоисточников и написание конспекта.

Важно не только внимательно отобрать и прочесть рекомендуемую литературу к занятию, но и составить конспект проработанного учебного материала. Еще в античные времена люди начали конспектировать. В буквальном смысле «конспект» означает «обзор».

При этом правильно составленный конспект позволяет тренировать память. Экспериментальные данные подтверждают, что самостоятельно сформулированная фраза запоминается в семь раз быстрее, чем продиктованная.

Конспектирование первоисточников предполагает краткое, лаконичное письменное изложение основного содержания, смысла (доминанты) какого-либо текста. Вместе с тем этот процесс требует активной мыслительной работы. Конспектируемый материал содержит информацию трех видов: главную, второстепенную и вспомогательную. Главной является информация, имеющая основное значение для раскрытия сущности того или иного вопроса, темы. Второстепенная информация служит для пояснения, уточнения главной мысли. К этому типу информации относятся разного рода комментарии (объяснительные замечания, толкования). Назначение вспомогательной информации – помочь читателю лучше понять данный материал. Это всякого рода напоминания о ранее излагавшемся материале, заголовки, вопросы.

Работая над текстом автора, следует избегать механического переписывания текста. Важно выделять главные положения, фиксирование которых сопровождается, в случае необходимости, цитатами. Вспомогательную информацию при конспектировании не записывают. В конспекте необходимо указывать источник в такой последовательности: 1) автор; 2) название работы; 3) место издания; 4) название издательства; 5) год издания; 6) нумерация страниц (на полях конспекта). Эти данные позволяют быстро найти источник, уточнить необходимую информацию при подготовке к контрольному опросу, тестированию или при подготовке к контрольной работе. Усвоению нового материала неоценимую помощь оказывают собственные схемы, рисунки, таблицы, графическое выделение важной мысли. На каждой странице конспекта возможно выделение трех-четырех важных моментов по определенной теме. Необходимо в конспекте отражать сущность проблемы, поставленного вопроса, что служит решению поставленной на семинаре задаче.

Не следует увлекаться ксерокопированием отдельных страниц статей, книг, содержание которых не всегда полностью соответствует поставленным вопросам и не является отражением интересующих Вас идей. Ксерокопии – возможное дополнительное средство для наиболее полного отбора учебного материала при самостоятельной работе с отрывками из первоисточников.

Самое главное на семинарском занятии – уметь изложить свои мысли окружающим, поэтому необходимо обратить внимание на полезные советы.

- Если Вы чувствуете, что не владеете навыком устного изложения, составляйте подробный план материала, который будете излагать. Но только план, а не подробный ответ, т.к. в этом случае Вы будете его читать.

- Старайтесь отвечать, придерживаясь пунктов плана.
- Старайтесь не волноваться. Вас окружают друзья, а они очень благожелательны к Вам.
- Говорите внятно при ответе, не употребляйте слова-паразиты.
- Постарайтесь изложить свои мысли по тому или иному вопросу дома, в общечитии.
- Преодолевайте боязнь выступлений. Смелее вступайте в полемику и не страдайте, если Вам не удастся в ней победить.

Консультация как дополнительная форма учебных занятий предоставляет студентам возможность разъяснить вопросы, возникшие на лекции, при подготовке к семинарам или экзаменам, при написании студенческой научной работы, при самостоятельном изучении материала.

В любом случае, если Вы собрались идти на консультацию:

- постарайтесь заранее четко сформулировать свой вопрос (или вопросы);
- задавая вопрос преподавателю, покажите, что Вы самостоятельно сделали для его разъяснения.

2.5. Рекомендации по подготовке и оформлению реферата

Понятие «реферат» При организации самостоятельной работы по дисциплине, в ходе подготовки к семинарам, конференциям, лекциям, а также при проведении итоговой аттестации, применяется форма деятельности – написание реферата (от лат. *referre* – докладывать, сообщать).

Реферат – краткое точное изложение содержания первоисточников, научных статей, включающее основные фактические сведения и выводы, без дополнительной интерпретации или критических замечаний автора реферата. Написание реферата развивает самостоятельность мышления, вырабатывает умение анализировать явления действительности. В отличие от конспекта реферат требует несравненно большей творческой активности, самостоятельности в обобщении изученной литературы.

Реферат – это творческая работа, в которой на основании краткого письменного изложения и оценки различных источников проводится самостоятельное исследование определенной темы, проблемы.

Рациональная организация реферирования предполагает несколько этапов работы.

По теме реферата студенты выступают на семинарских занятиях и теоретических конференциях. Авторы лучших рефератов участвуют в конкурсах студенческих работ.

Формулировка темы должна ориентировать на самостоятельное исследование по достаточно узкому вопросу. Из заголовка должно быть ясно, что является конкретным предметом исследования, хронологические рамки изучаемого исторического периода, круг рассматриваемых проблем.

Процесс отбора литературы по теме – фундамент для написания реферата. Это не механический, а сложный, творческий процесс. Кроме того, следует руководствоваться качественной стороной используемых источников, а не пытаться найти большое количество. Полезно научиться «бегло» просматривать книги, чтобы установить, какие из них требуют вдумчивого и глубокого изучения.

Начинать изучать проблему лучше с общих работ, чтобы получить представление об основных вопросах избранной темы. В первую очередь изучаются работы, вышедшие в последние годы:

в них дается обзор источников по проблеме, имеется библиография. Затем просматриваются материалы, вышедшие в более раннее время. Необходимо обратиться к справочно-библиографическим каталогам, картотекам в читальных залах и библиотеках. В случае затруднений полезно проконсультироваться с библиографом или с преподавателем.

Широкие возможности открывает Интернет: источники информации пользователь находит по электронным адресам.

Затем составляется список необходимой (или имеющейся) литературы или оформляются карточки с обязательным указанием данных об авторе (если есть автор), полном названии, месте и времени издания и количестве страниц книги.

Составление содержания (плана) реферата

Предварительный обзор литературы по проблеме дает общее представление относительно объема предстоящей работы в целом. После решения, какие вопросы и в какой последовательности необходимо раскрыть в процессе работы, составляется (в произвольной форме на черновике) рабочий план. В ходе написания реферата он уточняется.

План может составляться на основе хронологического или проблемного подхода к рассмотрению того или иного явления, процесса. Возможно и сочетание обоих принципов раскрытия темы.

На основании плана ведется накопление и целенаправленный отбор необходимого материала, определяется деление текста на логические соподчиненные элементы и даются названия частям реферата, составляется его содержание.

Сбор фактического материала

Реферат не является простым конспектом нескольких книг, а предполагает самостоятельное изложение проблемы

. Как правило, реферат составляется на основе двух и более первоисточников.

При этом рекомендуется использовать как уточняющий материал культурологические словари, хрестоматии, учебники.

Привлечение первоисточников по проблемам культуры является очень ценным. Изучение широкого круга разнообразных источников по исследуемому вопросу поможет сохранить объективность, избежать использования непроверенных или недостоверных фактов, что подчас зависит от исторических условий, в которых трудился ученый, от его индивидуального видения проблемы. Если при анализе нескольких источников выявляется противоречивая информация, то логично изложить разные сведения, признать одни мнения спорными, правоту других попытаться аргументировать, обосновать более приемлемую позицию.

Ссылки на литературу, с которой автор реферата сам не работал, не допускаются. В случае вторичного (двойного) цитирования необходимо давать ссылку на то издание, откуда взята цитата.

При изучении печатных источников не следует механически копировать целые фразы, абзацы, т.к. важен анализ самих идей.

Убедившись в том, что материала для раскрытия темы собрано достаточно, можно уточнить формулировки пунктов содержания реферата (они будут соответствовать заголовкам разделов работы) и приступить к написанию текста.

Написание реферата

Типичная ошибка при написании реферата – стремление переписывать из нескольких книг части текста. Высокой оценки такой реферат, как правило, не заслуживает. Не бездумное переписывание отрывков из имеющихся исследований, а тщательный отбор и систематизация материала, его анализ – вот основной смысл деятельности по переработке собранной информации. Конечно, в окончательный вариант реферата войдет лишь часть всего материала.

Независимо от темы реферат предполагает четкую и обоснованную структуру, включающую такие элементы: содержание, введение, основную часть, заключение, список использованной литературы. Возможно наличие приложений.

Введение – очень ответственная часть работы, так как ориентирует на последующее раскрытие темы. Текст введения лучше написать после окончания работы над основной частью, когда будут точно видны результаты реферирования.

Во введении дается краткая характеристика изучаемой темы, обосновывается ее актуальность, личная заинтересованность автора в ее исследовании, отмечается практическая значимость изучения данного вопроса. Объем введения составляет примерно десятую часть от общего объема работы.

В основной части, как правило, разделенной на соразмерные друг другу главы и параграфы (в содержании эти слова не пишутся, лишь нумеруются), необходимо раскрыть все пункты составленного ранее содержания, связно изложить накопленный и проанализированный материал. Излагается суть проблемы, различные точки зрения на нее. Важно добиваться того, чтобы основная идея, выдвинутая во введении, пронизывала всю работу, а весь материал был нацелен на решение главных задач. Рассмотрение каждого пункта плана целесообразно завершить обобщением.

В заключении подводятся итоги по всей работе, суммируются выводы, содержащие ясные ответы на поставленные вопросы. Логичное заключение по объему не должно превышать введения. Вместе с тем логичность выводов, по каждому пункту содержания подчеркивается вводными словами, например: во-первых, во-вторых, в-третьих.

Наиболее частыми недостатками рефератов являются следующие: неумение выделить главное, утрата «чувства проблемы» и перенасыщенность работы второстепенным материалом, не имеющим прямого отношения к теме; поверхностность, приблизительность суждений или их категоричность; пестрота в изложении; бедный или, напротив, «научнообразный» язык.

Следует избегать длинных и многочисленных цитат: позицию автора, чьи сведения используются, можно пересказать своими словами, но без искажения ее смысла.

Список использованной литературы завершает работу. В нем фиксируются только те источники, с которыми непосредственно работал автор реферата. Список составляется в алфавитном порядке по фамилиям авторов или заглавий книг. При наличии нескольких работ одного автора их названия располагаются по годам изданий.

Иностранные источники (изданные на иностранном языке) перечисляются в конце всего списка.

Повысить уровень работы, более полно раскрыть тему и дополнить текст реферата помогают копии документов, графики, таблицы, рисунки, фотографии и т.д. – то, что составит приложение. При этом недопустимо прилагать вырезки из книг, журналов (в данном случае в приложении могут быть ксерокопии, рисунки, таблицы). Приложение должно иметь название или пояснительную подпись. Кроме того, нужно указывать вид прилагаемой информации – схема, список, рисунок, таблица и т.д. Сообщается и источник, откуда взяты материалы для приложения. Этот источник также вносится в список использованной литературы.

Рекомендации по защите реферата

К устной защите реферата нужно добросовестно подготовиться. Целесообразно заранее составить письменные тезисы сообщения (кратко сформулированные основные положения). Полезно накануне «проговорить» вслух свой доклад, «засекая» время. В ходе же самого выступления не следует

все время читать по бумаге, иначе теряется контакт со слушателями, может сложиться впечатление, что выступающий не уверен в себе, в своих знаниях. Чем лучше оратор знает материал, тем увереннее и спокойнее он держится.

Необходимо включить больше полезной и интересной информации в свое краткое выступление (7–10 минут), отбросить все лишнее и логично, убедительно изложить цель проделанной работы, основные положения ее содержания, сообщить мнения ученых.

Можно иллюстрировать свое сообщение таблицами, картами, рисунками и т.п. Отвечать на вопросы нужно спокойно, обоснованно. Дискуссия помогает расширить кругозор, прояснить позиции сторон по обсуждаемой проблеме. Следует избегать часто встречающихся ошибок: злоупотребление незнакомыми терминами и понятиями, а также большое количество фактов, цитат; наличие слов-паразитов: «так сказать», «ну», «вот», «как бы» и других. Скванная и невнятная речь также затрудняет понимание. Если есть сомнения в постановке ударения, необходимо обратиться к словарям.

2.6 Рекомендации по работе с литературой

Приступая к изучению дисциплины, студенты должны не только ознакомиться с учебной программой, учебной, научной и методической литературой, имеющейся в библиотеке вуза, но и получить в библиотеке рекомендованные учебники и учебно-методические пособия, завести две тетради для конспектирования лекций и работы с первоисточниками. Самостоятельная работа с учебниками и книгами – это важнейшее условие формирования у студента научного способа познания.

Учитывая, что работа студентов с литературой, в частности, с первоисточниками, вызывает определенные трудности, методические рекомендации указывают на методы работы с ней.

Во-первых, следует ознакомиться с планом и методическими рекомендациями, данными к каждому практическому занятию (см. раздел «Рекомендации по подготовке к семинарским (практическим) занятиям»).

Во-вторых, необходимо проработать конспект лекций, основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях, а также дополнительно использовать интернет-ресурсы. Список обязательной и дополнительной литературы, включающий первоисточники, научные статьи, учебники, учебные пособия, словари, энциклопедии, предлагаются к каждому учебному занятию.

В-третьих, все прочитанные статьи, первоисточники, указанные в списке основной литературы, следует законспектировать. Вместе с тем это не означает, что надо конспектировать «все подряд»: можно выписывать кратко основные идеи автора и иногда приводить наиболее яркие и показательные цитаты (с указанием страниц и источника). Сложные тексты необходимо научиться «читать медленно» для того, чтобы понять каждое прочитанное слово и выявить сущность изучаемого вопроса. Законспектированный материал поможет проанализировать различные точки зрения по спорным вопросам и аргументировать собственную позицию, будет способствовать выработке собственного мнения по данной проблеме.

2.7 Рекомендации по подготовке к зачету

Формой итогового контроля знаний студентов по дисциплине является зачет (экзамен).

Зачет, на который явка обязательна, проводится согласно расписанию учебных занятий. Зачет является формой отчетности, фиксирующей, что студент выполнил необходимый минимум работы по освоению определенного раздела образовательной программы.

Подготовка к зачету и успешное освоение материала дисциплины начинается с первого дня изучения дисциплины и требует от студента систематической работы:

- 1) не пропускать аудиторские занятия (лекции, практические занятия, семинары);
- 2) активно участвовать в работе семинаров (выступать с сообщениями, проявляя себя в роли докладчика и в роли оппонента, выполнять все требования преподавателя по изучению курса, приходить подготовленными к занятию);
- 3) своевременно выполнять контрольные работы, написание и защита доклада (реферата), конспектов, не откладывая их выполнение на последнюю неделю перед зачетом;
- 4) регулярно систематизировать материал записей лекционных, практических занятий: написание содержания занятий с указанием страниц, выделением (подчеркиванием, цветовым оформлением) тем занятий, составление своих схем, таблиц.

Подготовка к зачету предполагает самостоятельное повторение ранее изученного материала не только теоретического, но и практического.

Систематическая и своевременная работа по освоению знаний становится залогом получения зачета «автоматом» при получении не менее 65 баллов (в соответствии с рейтинговой системой оценок).

Таким образом, зачёт может быть выставлен без опроса – по результатам работы студента в течение семестра. Для этого студенту необходимо посетить все лекционные и практические занятия, активно работать на них; выполнить все контрольные, самостоятельные работы, устно доказать знание основных понятий и терминов. Для тех специальностей, где предусмотрено рабочей программой, обязательно выполнение письменной работы – реферата.

Студенты, не набравшие 65 баллов, готовятся к зачету, на котором должны показать, что материал курса ими освоен.

При подготовке к зачету студенту необходимо:

- ознакомиться с предложенным списком вопросов;
- повторить теоретический материал дисциплины, используя материал лекций, практических занятий, учебников, учебных пособий;
- повторить основные понятия и термины, используя культурологические словари;
- ответить на вопросы теста (для самопроверки);
- написать и своевременно сдать на проверку реферат, а также защитить его.

Для допуска к зачету студенту необходимо получить за семестр не менее 45 баллов. Для этого в течение семестра студенту необходимо посещать лекции и вести их конспектирование, принимать активное участие в обсуждении тем на практических занятиях, самостоятельно писать конспекты к практическим занятиям, выполнять все контрольные задания.

Неудовлетворительный ответ, демонстрирующий незнание понятийного аппарата (терминов, понятий), непонимание, незнание теоретического материала, систематическое непосещение занятий, является основанием для выставления незачета;

Итоговый рейтинг знаний студентов складывается:

- из рейтинга знаний студентов по итогам работы за семестр (максимальный семестровый рейтинговый балл – 100);
- балла, полученного студентом на зачете в семестре (максимальный рейтинговый балл на зачете – 100).

Другой формой контроля является экзамен.

Критерии оценки:

- «отлично» – выставляется студенту, если он показал глубокое знание теории, видение логической структуры и закономерностей науки, хорошее осмысление основных вопросов анализируемой проблемы, умея при этом раскрывать психолого-педагогические и социально-политические понятия на различных примерах. Ответ по форме логичен, содержателен;

- «хорошо» – выставляется студенту, если он показал достаточное знание теории, хорошее осмысление основных вопросов анализируемой проблемы, умея при этом раскрывать категориальные понятия на конкретных примерах. Ответ по форме логичен, содержателен, но недостаточно полон и аргументирован;

- «удовлетворительно» – выставляется студенту, если он показал знания основных теоретических положений, но допустил существенные проблемы в теоретической подготовке, а также проявил определенные затруднения или неточности при анализе конкретных научных фактов;

- «неудовлетворительно» – если студент не владеет (или владеет в незначительной степени) основным программным материалом в объеме, необходимым для будущей профессиональной деятельности.

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства и информационных справочных систем (при необходимости).

11.1 Перечень лицензионного программного обеспечения

При осуществлении образовательного процесса студентами и преподавателем используются следующее программное обеспечение: Microsoft Windows, Office, Kaspersky Total Security, Photoshop Extended CS3.

При осуществлении образовательного процесса студентами и преподавателем используются следующие информационно справочные системы: автоматизированная система управления «Деканат», ЭБС «Znanium», СПС «Консультант плюс».

11.2 Перечень свободно распространяемого программного обеспечения

При осуществлении образовательного процесса студентами и преподавателем используются следующие информационно справочные системы: автоматизированная система управления «Деканат», ЭБС «Znanium», ЭБС «Лань».

11.3 Перечень программного обеспечения отечественного производства

При осуществлении образовательного процесса студентами и преподавателем используются следующие информационно справочные системы: СПС «Консультант плюс», СПС «Гарант».

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

№ п/п	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
1	Учебная аудитория для проведения лекционных занятий (ауд. № 300, площадь - 254 м ²).	Оснащение: столешница для студентов – 66 шт., сидения для студентов -198 шт., сенсорная панель SMARTpodium – 1 шт., компьютер Neos 490 – 1 шт., конференц система AKG (Микрофоны и звук) – 1 шт., проектор PanasonicPT-EX600E – 1 шт., экран настенный с форматом 4:3 Digis. – 1 шт, учебно-наглядные пособия в виде тематических презентаций, информационные плакаты, подключение к сети «Интернет», выход в корпоративную сеть университета.
2	Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (ауд. № 407, площадь - 69,3 м ²).	Оснащение: столы – 20шт., стулья – 70 шт., компьютер KraftwayCredo – 1шт, экран настенный -1 шт., проектор EpsonEB-X18-1 шт., учебно-наглядные пособия в виде тематических презентаций, информационные плакаты, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.
3	Учебные аудитории для самостоятельной работы студентов: 1. Читальный зал библиотеки (площадь - 177 м ²)	1.Оснащение: специализированная мебель на 100 посадочных мест, персональные компьютеры – 56 шт., телевизор – 1шт., принтер – 1шт., цветной принтер – 1шт., копировальный аппарат – 1шт., сканер – 1шт.,Wi-Fi оборудование, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета.
	2. Учебная аудитория № 404 (площадь - 69,3 м ²).	2. Оснащение: столы - 28шт., стулья – 28 шт., телевизор Sony -1 шт., компьютер Kraftway – 13 шт., автоматизированный комплекс сферы услуг HoReCa (отель, ресторан, кафе), учебно-наглядные пособия в виде тематических презентаций, информационные плакаты, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.
4	Учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций (ауд. № 407, площадь - 69,3	Оснащение: столы – 20шт., стулья – 70 шт., компьютер KraftwayCredo – 1шт, экран настенный -1 шт.,

	м ²).	проектор EpsonEB-X18-1 шт., учебно-наглядные пособия в виде тематических презентаций, информационные плакаты, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.
5	Учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации (ауд. № 407, площадь - 69,3 м ²).	Оснащение: столы – 20шт., стулья – 70 шт., компьютер KraftwayCredo – 1шт, экран настенный -1 шт., проектор EpsonEB-X18-1 шт., учебно-наглядные пособия в виде тематических презентаций, информационные плакаты, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.

13. Особенности реализации дисциплины лиц с ограниченными возможностями здоровья

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

а) для слабовидящих:

- на зачете присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе записывая под диктовку);

- задания для выполнения, а также инструкция о порядке проведения зачета оформляются увеличенным шрифтом;

- задания для выполнения на зачете зачитываются ассистентом;

- письменные задания выполняются на бумаге, надиктовываются ассистенту;

- обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;

- студенту для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство;

в) для глухих и слабослышащих:

- на зачете присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе записывая под диктовку);

- зачет проводится в письменной форме;

- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости поступающим предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

- по желанию студента зачет может проводиться в письменной форме;

д) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;

- по желанию студента зачет проводится в устной форме.

Рабочая программа дисциплины «Профессиональная этика и этикет» составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело и учебного плана по профилю/бакалаврской программе «Сервис гостинично-ресторанных, спортивных, развлекательных комплексов»

Автор (ы)



к.психол.н, доцент Дрожжина Н.Б.

Рецензенты



д.п.н., профессор Тарасова С.И.



д.с.н., профессор Духина Т.Н.

Рабочая программа дисциплины «Профессиональная этика и этикет» рассмотрена на заседании кафедры педагогики, психологии и социологии протокол №19 от «11» мая 2022г. и признана соответствующей требованиям ФГОС ВО и учебного плана по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

Заведующая кафедрой педагогики,
психологии и социологии



д.п.н., профессор Тарасова С.И.

Рабочая программа дисциплины «Профессиональная этика и этикет» рассмотрена на заседании учебно-методической комиссии факультета социально-культурного сервиса и туризма протокол №9 от «20» мая 2022г. и признана соответствующей требованиям ФГОС ВО и учебного плана по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

Руководитель ОП

_____ к.э.н., доцент, Варивода В.С.

Аннотация рабочей программы дисциплины

«Б1.О.18 Профессиональная этика и этикет»

по подготовке обучающегося по программе бакалавриата по направлению подготовки

43.03.03	Гостиничное дело
код	Наименование направления подготовки
	Сервис гостинично-ресторанных, спортивных, развлекательных комплексов
	Профиль
Форма обучения – очная	
Общая трудоемкость изучения дисциплины составляет 3 ЗЕТ, 108 час.	
Программой дисциплины предусмотрены следующие виды занятий	<p><u>Очная форма обучения:</u> лекции – 18 ч., в том числе практическая подготовка - 0 ч, практические занятия – 36 ч., в том числе практическая подготовка - 4 ч, самостоятельная работа – 54 ч., в том числе практическая подготовка -0 ч.</p> <p><u>Заочная форма обучения:</u> лекции – 4 ч., в том числе практическая подготовка - 0 ч, практические занятия –8 ч., в том числе практическая подготовка - 4 ч, самостоятельная работа – 92 ч., в том числе практическая подготовка - 0 ч контроль – 4 ч.</p>
Цель изучения дисциплины	Цель освоения дисциплины (модуля) «Профессиональная этика и этикет» являются обеспечение теоретико-практическими знаниями и умениями обучающихся через усвоение ими общих основ профессиональной этики и служебного этикета, необходимых для овладения навыками самостоятельного анализа различного рода социальных и профессиональных задач, возникающих в процессе общения и совместной деятельности.
Место дисциплины в структуре ОП ВО	Дисциплина «Б1.О.18 Профессиональная этика и этикет» является дисциплиной обязательной части программы бакалавриата.
Компетенции и индикатор (ы) достижения компетенций, формируемые в результате освоения дисциплины	<p>Универсальные компетенции(УК):</p> <p>УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде:</p> <p>УК-3.1 Определяет свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, учитывая особенности поведения других членов команды, соблюдая установленные нормы и правила командной работы, несет личную ответственность за общий результат</p> <p>УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке (ах)</p> <p>УК-4.1 Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке</p> <p>УК-10 Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению</p> <p>УК-10.2 Понимает сущность коррупции как социального, экономического и политического явления, противозаконного действия, а также о различных формах коррупционного поведения</p>
Знания, умения и навыки, получаемые в процессе изучения дисциплины	<p>Знания:</p> <p>основ психологии общения; методов работы в кризисных ситуациях; основ эффективных межличностных коммуникацийУК-3.1</p> <p>основ обмена деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языкеУК-4.1</p> <p>сущности коррупции как социального, экономического и политического явления, противозаконного действия, а также о различных формах коррупционного поведения УК-10.2</p> <p>Умения:</p>

	<p>-работать в кризисных ситуациях; применять приемы эффективных межличностных коммуникацийУК-3.1</p> <p>-информацией в устной и письменной формах на государственном языкеУК-4.1</p> <p>определять и понимать сущность коррупции как социального, экономического и политического явления, противозаконного действия, а также о различных формах коррупционного поведения УК-10.2</p> <p>Навыки:</p> <p>-работы в кризисных ситуациях; применения приемов эффективных межличностных коммуникацийУК-3.1</p> <p>-ведения обмена деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языкеУК-4.1</p> <p>-определения и понимания сущности коррупции как социального, экономического и политического явления, противозаконного действия, а также о различных формах коррупционного поведения</p>
Краткая характеристика учебной дисциплины (основные разделы и темы)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Системное и критическое мышление. 2. Разработка и реализация проектов. 3. Самоорганизация и саморазвитие (в том числе здоровье сбережение). 4. Командная работа и лидерство. 5. Конфликты в деловых отношениях. 6. Безопасность жизнедеятельности. 7. Инклюзивная компетентность. 8. Гражданская позиция.
Форма контроля	<p>Очная форма обучения: семестр 2 – зачет.</p> <p>Заочная форма обучения: курс 1 – зачет.</p>
Автор:	Дрожжина Н.Б., к.психол.н., доцент кафедры педагогики, психологии и социологии