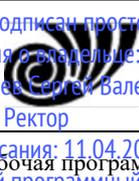


Документ подписан простой электронной подписью Информация о владельце: ФИО: Таскаев Сергей Валерьевич Должность: Ректор Дата подписания: 11.04.2025 13:33:06 Уникальный программный ключ: 04c19ed8bfb98f3b6cb77a486b9a8788b8722727	 МИНОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИИ Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)	стр. 1
--	---	--------

Рабочая программа дисциплины (модуля)*

Профессиональная этика и служебный этикет

Направление подготовки (специальность)

38.05.01 Экономическая безопасность

Направленность (профиль)

Экономико-правовое обеспечение экономической безопасности

Присваиваемая квалификация (степень)

экономист (специалист)

Форма обучения

очная

Год(ы) набора 2023

*Рабочая программа дисциплины (модуля) адаптирована для инклюзивного обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Челябинск 2023 г.



Содержание

1. Цели освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре ОПОП
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля)
4. Объем дисциплины (модуля)
5. Структура и содержание дисциплины (модуля)
6. Фонд оценочных средств
 - 6.1. Перечень видов оценочных средств
 - 6.2. Типовые контрольные задания и иные материалы для текущей аттестации
 - 6.3. Типовые контрольные вопросы и задания для промежуточной аттестации
 - 6.4. Критерии оценивания
7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)
 - 7.1. Рекомендуемая литература
 - 7.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"
 - 7.3. Перечень информационных технологий
8. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)
10. Специальные условия освоения дисциплины обучающимися с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья



1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель преподавания данной дисциплины заключается в овладении студентами навыками межличностного общения при организации совместной деятельности.

Результаты обучения по дисциплине направлены на достижение индикаторов, соответствующих компетенции УК-11, ОПК-5.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Цикл (раздел) ОПОП: Б1.О.05

2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Дисциплина "Профессиональная этика и служебный этикет" базируется на знаниях, умениях и навыках, полученных в результате освоения дисциплин:

Безопасность жизнедеятельности

Информационная культура

Теория государства и права

2.2 Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

Знания, умения и навыки, полученные в результате освоения дисциплины, являются базисом для освоения следующих дисциплин

Гражданское право

Экономика организации (предприятия)

Бизнес-коммуникации

Разработка управленческих решений

Управление организацией (предприятием)

Экономическая безопасность

Психологическая подготовка сотрудников к действиям в экстремальных ситуациях

Государственная антикоррупционная политика

Обеспечение экономической безопасности организации в международных валютно-кредитных отношениях

Теневая экономика и экономическая безопасность

Управление персоналом и кадровая безопасность

Актуальные проблемы экономической безопасности в современных условиях

Международно-правовые основы экономической безопасности

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

УК-11: Способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности

Знать:

содержание антикоррупционных норм, способов профилактики проявлений экстремизма и терроризма

Уметь:

формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности

Владеть:

навыками формирования нетерпимого отношения к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности

ОПК-5: Способен осуществлять профессиональную деятельность в соответствии с нормами профессиональной этики, нормами права, нормативными правовыми актами в сфере экономики, исключая противоправное поведение.

Знать:

нормы профессиональной этики, нормы права, нормативные правовые акты в сфере экономики, исключая



Рабочая программа дисциплины "Профессиональная этика и служебный этикет" по направлению подготовки (специальности) 38.05.01 "Экономическая безопасность" направленности (профилю) Экономико-правовое обеспечение экономической безопасности ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

стр. 4

противоправное поведение

Уметь:

применять в профессиональной деятельности нормы профессиональной этики, нормы права, нормативные правовые акты в сфере экономики, исключяющие противоправное поведение

Владеть:

навыками применения норм профессиональной этики, норм права, нормативных правовых актов в сфере экономики, исключяющих противоправное поведение

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1	Знать:
3.1.1	содержание антикоррупционных норм, способов профилактики проявлений экстремизма и терроризма
3.1.2	нормы профессиональной этики, нормы права, нормативные правовые акты в сфере экономики, исключяющие противоправное поведение
3.2	Уметь:
3.2.1	формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности
3.2.2	применять в профессиональной деятельности нормы профессиональной этики, нормы права, нормативные правовые акты в сфере экономики, исключяющие противоправное поведение
3.3	Владеть:
3.3.1	навыками формирования нетерпимого отношения к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности
3.3.2	навыками применения норм профессиональной этики, норм права, нормативных правовых актов в сфере экономики, исключяющих противоправное поведение

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Общая трудоемкость		3 ЗЕТ
Часов по учебному плану	: 108	Виды контроля в семестрах: зачеты 2
в том числе	:	
аудиторные занятия	: 34	
самостоятельная работа	: 70,5	
:	:	
контактная работа:	37,5	
ИКР:	3,5	

5. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Литература
Раздел 1. Раздел 1. Основные характеристики общения				
1.1	Основные характеристики общения /Лек/	2	2	Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1 Л2.1 Л2.1Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3
1.2	Основные характеристики общения /Пр/	2	1	Л1.1 Л1.1 Л1.5Л3.1 Л3.2 Л2.1 Л2.1Л3.3 Л3.7 Л3.9 Э1 Э2 Э3
1.3	Основные характеристики общения /Ср/	2	6,5	Л3.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.1Л3.2 Л3.3 Л2.1 Э1 Э2 Э3



Рабочая программа дисциплины "Профессиональная этика и служебный этикет" по направлению подготовки (специальности) 38.05.01 "Экономическая безопасность" направленности (профилю) Экономико-правовое обеспечение экономической безопасности ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

стр. 5

1.4	Текущий контроль /ИКР/	2	3,5	Л1.1 Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.1 Л2.1Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3
Раздел 2. Раздел 2. Этика и этикет в деловом общении				
2.1	Этика и этикет в деловом общении /Лек/	2	4	Л1.2 Л1.3 Л1.5Л2.1 Л2.1Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3
2.2	Этика и этикет в деловом общении /Пр/	2	2	Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1Л2.1 Л2.1 Л3.6 Э1 Э2 Э3
2.3	Этика и этикет в деловом общении /Ср/	2	15	Л1.1 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1Л3.7 Л1.1 Э1 Э2 Э3
Раздел 3. Раздел 3. Специфика профессиональной этики и служебного этикета специалиста по экономической безопасности				
3.1	Специфика профессиональной этики и служебного этикета специалиста по экономической безопасности /Лек/	2	4	Л1.1 Л1.1 Л1.5Л2.1Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3
3.2	Специфика профессиональной этики и служебного этикета специалиста по экономической безопасности /Пр/	2	4	Л1.1 Л1.2 Л1.5Л2.1Л3.3 Л3.6 Э1 Э2 Э3
3.3	Специфика профессиональной этики и служебного этикета специалиста по экономической безопасности /Ср/	2	20	Л1.1 Л1.1 Л1.5Л2.1Л3.3 Л3.7 Э1 Э2 Э3
Раздел 4. Раздел 4. Культура социально-психологического управления				
4.1	Культура социально-психологического управления /Лек/	2	4	Л1.1 Л1.1 Л1.5Л2.1Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3
4.2	Культура социально-психологического управления /Пр/	2	4	Л1.1 Л1.1 Л1.5Л2.1Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3
4.3	Культура социально-психологического управления /Ср/	2	15	Л1.1 Л1.1 Л1.5Л2.1Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3
Раздел 5. Раздел 5. Кросс-культурная оценка доверия в бизнесе				
5.1	Кросс-культурная оценка доверия в бизнесе /Лек/	2	4	Л1.1 Л1.1 Л1.5Л2.1Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3
5.2	Кросс-культурная оценка доверия в бизнесе /Пр/	2	5	Л1.1 Л1.1 Л1.5Л2.1Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3



5.3

Кросс-культурная оценка доверия в бизнесе /Ср/

2

14

Л1.1 Л1.2
Л1.5Л2.1Л3.1
Л3.2
Э1 Э2 Э3

6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

6.1. Перечень видов оценочных средств

Вопросы для устного опроса
База тестовых вопросов
Кейс

6.2. Типовые контрольные задания и иные материалы для текущей аттестации

Примерные темы докладов

1. Особенности профессиональной этики и служебного этикета в зарубежных странах: США, Финляндия, Арабские страны, Англия, Япония, Турция, Франция, Германия, Китай и др. (Один доклад по каждой из стран);
2. Роль личности в деловом общении;
3. Вербальные аспекты делового общения;
4. Невербальные аспекты делового общения;
5. Психологические приемы и принципы делового общения;
6. Культура ведения споров;
7. Управление конфликтными ситуациями;
8. Общие правила оформления документов;
9. Основные концепции личности;
10. Особенности общения через переводчика;
11. Правила, методы и стратегии управления конфликтной ситуацией;
12. Барьеры общения;
13. Деловые совещания и собрания;
14. Психологические приемы влияния на партнера;
15. Техника убеждения партнера;
16. Телефонный разговор;
17. Роль кросс-культурной оценки доверия в бизнесе;
18. Практические подходы к идентификации лжи;
19. Манипуляция неотделимыми правами личности;
20. Неформальная структура трудового коллектива и особенности её формирования.

Примерные вопросы для собеседования

1. Деловое общение: понятие, содержание, формы
2. Назовите основные стороны общения и объясните их взаимосвязь.
3. Назовите основные этапы делового общения и дайте их краткую характеристику.
4. Каковы функции восприятия в процессе общения.
5. Объясните понятие культуры делового общения.
6. Назовите основные элементы вербального общения и охарактеризуйте их.
7. Невербальное общение: понятие, содержание, средства невербальной коммуникации
8. Невербальное общение: телесный контакт, дистанция между общающимися, ориентация.
9. Невербальное общение: внешний вид, мимика, взгляд.
10. Распознавание внутреннего состояния собеседников и партнеров по их жестам и позам
11. Использование невербальных средств для повышения делового статуса
12. Профессиональная этика: понятие, задачи и основные принципы
13. Служебный этикет: понятие, правила приветствия, представления.
14. Неформальные отношения в процессе переговоров



15. Правила ведения телефонного разговора.
16. Ведение деловых переговоров: понятие, подготовка к переговорам, порядок ведения переговорного процесса
17. Техника ведения переговоров
18. Тактика ведения переговоров в критической ситуации.
19. Каковы характерные обличия лай-фактора и его носителей-лгунов.
20. Расскажите об основных психологических чертах конфликтной личности и поведении руководителей с ней.
21. Охарактеризуйте трудовой коллектив как социально-психологическую общность людей.
22. Объясните суть проблемы зрелости трудового коллектива и выделите факторы её формирования.
23. Назовите препятствия на пути эффективного функционирования трудового коллектива.
24. Охарактеризуйте неформальную структуру трудового коллектива и особенности её формирования.
25. Дайте классификацию членов трудового коллектива.
26. Поясните проблему лидерства в трудовом коллективе.
27. Охарактеризуйте основные стили поведения руководителя в конфликтной
28. Стратегия поведения в конфликтной ситуации
29. Приемы психологического присоединения к партнеру
30. Охарактеризуйте практические подходы к идентификации лжи.
31. Охарактеризуйте типы стиля руководства трудовым коллективом.
32. Назовите основные качества «идеального» руководителя.
33. Покажите взаимосвязь темперамента и делового общения.
34. Какие функции выполняет этикет в бизнесе.
35. Почему нравственные отношения в человеческом обществе имеют универсальное значение.
36. Каковы нормы профессиональной этики менеджера.
37. Объясните кросс-культурные особенности ведения дел бизнесменами разных стран.
38. Способы противодействия проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению

6.3. Типовые контрольные вопросы и задания для промежуточной аттестации

Вопросы к зачету

1. Стили делового общения и их характеристика;
2. Роль личности в деловом общении;
3. Барьеры общения, коммуникаций;
4. Механизмы социальной перцепции;
5. Вербальные аспекты делового общения;
6. Невербальное общение: понятие, содержание, средства невербальной коммуникации;
7. Распознавание внутреннего состояния собеседников и партнеров по их жестам и позам;
8. Этика взаимоотношений в профессиональной деятельности: сущность, содержание, механизмы регуляции;
9. Нравственные принципы, нормы, ценности как важный регулятор социальных отношений, поведения и деятельности людей в различных сферах деятельности;
10. Этикетные формы и нормы и их реализация в профессиональной деятельности. Исторические предпосылки формирования современного делового этикета;
11. Понятие имиджа и стиля в деловом общении;
12. Роль и место этических качеств и психологических приемов;
13. Основные концепции личности;
14. Психологические приемы влияния на партнера;
15. Психологические типы собеседников;
16. Техника и тактика ведения переговоров;
17. Культура ведения споров;
18. Общие правила оформления документов;
19. Проблема лидерства в трудовом коллективе;
20. Особенности общения через переводчика;
21. Правила, методы и стратегии управления конфликтной ситуацией;
22. Деловые совещания и собрания;
23. Техника убеждения партнера;
24. Правила ведения телефонного разговора;
25. Практические подходы к идентификации лжи;
26. Манипуляция неотделимыми правами личности;
27. Неформальная структура трудового коллектива и особенности её формирования.
28. Нормы профессиональной этики менеджера;
29. Деловое общение при обслуживании клиентов;
30. Роль кросс-культурной оценки доверия в бизнесе;



31. Манизация экономической личности;
32. Способы противодействия проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению

База тестовых вопросов

1 Многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми – это процесс:

- а) общения;
- б) понимания;
- в) восприятия.

2 Прямое деловое общение характеризуется:

- а) ответными реакциями собеседников;
- б) общением в пределах видимости;
- в) непосредственным речевым контактом.

3 Коммуникативная сторона общения:

- а) взаимопонимание участников общения;
- б) обмен информацией между людьми;
- в) организация взаимодействия между людьми.

4 Термин «коммуникация» прежде всего употребляется в смысле:

- а) специфической формы взаимодействия людей в трудовой деятельности;
- б) хозяйственных сооружений;
- в) транспортной инфраструктуры.

5 Деловое общение — это вид общения ...

- а) направленный на достижение предметной договоренности или определенной цели;
- б) между коллегами по работе;
- в) который люди используют в семейных отношениях.

6 Общение – это ...

- а) заучивание правил при овладении культурой взаимоотношений;
- б) чуткость, отзывчивость, доброта, сопереживание, понимание;
- в) сложный процесс установления и развития контактов между людьми.

7 Что такое деловая беседа?

- а) передача или обмен информацией, мнениями или проблемами;
- б) способ открытого коллективного обсуждения проблем группой специалистов;
- в) процесс взаимосвязи и взаимодействия, в ходе которого происходит обмен информацией и опытом.

8 Что такое деловое письмо

- а) выражение уважительного отношения к другим людям;
- б) документ, применяемый для связи, передачи информации на расстояние между двумя корреспондентами;
- в) процесс взаимосвязи и взаимодействия, в ходе которого происходит обмен информацией и опытом;
- г) выполнение данных обещаний и взятых обязательств в любой форме.

9 Общение-это ...

- а) коммуникации, обмен информацией;
- б) возможность проявлять свои речевые возможности;
- в) способ открытого коллективного обсуждения.

10 Какие существуют виды барьеров общения?

- а) межъязыковые;
- б) мировоззренческие;
- в) психологические;
- г) соматические;
- д) социальные;
- е) технические.

11 Цель формального приема в начале переговоров:

- а) создать атмосферу взаимопонимания;
- б) высказать точку зрения своей стороны;



в) выслушать точку зрения партнеров.

12 Стратегия мягкого подхода к переговорам состоит в том, чтобы:

- а) избегать конфронтации;
- б) избегать личных оскорблений;
- в) мягко, но неуклонно отстаивать свою позицию.

13 Видение себя глазами партнера по общению – это:

- а) рефлексия;
- б) отчуждение;
- в) идентификация.

14 Эмпатия – это постижение эмоционального состояния человека в форме:

- а) размышлений;
- б) взаимодействия;
- в) сопереживания.

15 Идентификация:

- а) предполагает при передаче информации поставить себя на место собеседника, чтобы лучше понять его, учесть его интересы и цели;
- б) позволяет передавать информацию на уровне профессиональной компетентности собеседника;
- в) позволяет гибко менять свое поведение, изменять тип подачи информации.

16 Перцептивная сторона общения заключается в ...

- а) обмене информацией между людьми;
- б) организации взаимодействия между людьми;
- в) процессе восприятия друг друга партнерами по общению;
- г) реализации потребности в персонификации.

17 Устойчивый образ какого – либо набора качеств, который приписывается воспринимаемому человеку исходя из его возраста, пола, профессии, принадлежности к социальной группе а) стереотипизация;

- б) идентификация;
- в) рефлексия;
- г) проекция.

18 Расположение к себе собеседника, его притяжение на эмоциональном уровне

- а) проекция;
- б) рефлексия;
- в) установка;
- г) аттракция.

19 Компоненты, которые включает в себя культура делового общения:

- а) все ответы верны;
- б) психологию делового общения;
- в) служебный этикет;
- г) технику делового общения;
- д) этику делового общения.

20 Что относится к невербальным средствам делового общения?

- а) деловая переписка;
- б) мимика, жесты;
- в) профессиональный жаргон;
- г) речевые конструкции;
- д) социальные диалекты.

- б) организации взаимодействия между людьми;
- в) процессе восприятия друг друга партнерами по общению;
- г) реализации потребности в персонификации.

17 Устойчивый образ какого – либо набора качеств, который приписывается воспринимаемому человеку исходя из



его возраста, пола, профессии, принадлежности к социальной группе а) стереотипизация;

- б) идентификация;
- в) рефлексия;
- г) проекция.

18 Расположение к себе собеседника, его притяжение на эмоциональном уровне

- а) проекция;
- б) рефлексия;
- в) установка;
- г) аттракция.

19 Компоненты, которые включает в себя культура делового общения:

- а) все ответы верны;
- б) психологию делового общения;
- в) служебный этикет;
- г) технику делового общения;
- д) этику делового общения.

20 Что относится к невербальным средствам делового общения?

- а) деловая переписка;
- б) мимика, жесты;
- в) профессиональный жаргон;
- г) речевые конструкции;
- д) социальные диалекты.
- а) этикой делового общения;
- б) моралью делового общения;
- в) деловым этикетом.

28 Совокупность профессиональных моральных норм, которая определяет отношение человека к своему профессиональному долгу, называется:

- а) ситуативной этикой;
- б) этикой межличностного общения;
- в) профессиональной этикой;
- г) нормативной этикой;
- д) прикладной этикой.

29 Этикет – это:

- а) наука о морали;
- б) манера поведения;
- в) общая культура;
- г) правила общения;

30 Нормами этикета являются:

- а) упорство, настойчивость;
- б) принципиальность, беспрекословность;
- в) вежливость, тактичность.

31 Во многих случаях, имидж – это результат умелой ориентации в конкретной ситуации, а именно правильного выбора своей:

- а) модели поведения ;
- б) заинтересованности в отношениях с другими;
- в) способности к общению.

32 При авторитарном стиле ведения совещания руководитель:

- а) допускает возражения;
- б) уверенно держит бразды правления;
- в) ищет поддержку среди коллег.

33 Расположение к себе собеседника, его притяжение на эмоциональном уровне

- а) проекция;



- б) рефлексия;
- в) установка;
- г) аттракция.

34 Внешний вид работника должен соответствовать:

- а) современным требованиям;
- б) внутренней культуре;
- в) моде.

35 Основная задача руководителя в процессе управления людьми со-стоит во взаимодействии с.

- а) персоналом;
- б) высшим руководством;
- в) подрядчиками;
- г) клиентами.

36 Совокупность определенных социально-психологических явлений, возникающих в процессе ее формирования и функционирования, представляет собой:

- а) психологию рабочей группы;
- б) морально-психологический климат группы;
- в) принципы рабочей группы.

37 Что из ниже перечисленного относится к стилям руководства?

- а) политический;
- б) либеральный;
- в) демократический;
- г) авторитарный.

38 Служебные контакты должны строиться на

- а) партнерских началах;
- б) взаимном интересе;
- в) личной выгоде;
- г) корыстном интересе.

39 Профессиональное общение руководителя зависит от

- а) характера взаимосвязей и взаимоотношений с подчиненными;
- б) установок и ценностей руководителя;
- в) характера взаимосвязей и взаимоотношений с коллегами;
- г) все ответы верны.

40 Основными объектами управляющих воздействий руководителя являются

- а) вышестоящее руководство;
- б) работники;
- в) партнеры;
- г) организация в целом.

41 Протягивает руку для рукопожатия первым? а) старший – младшему;

- б) младший – старшему;
- в) мужчина – женщине;
- г) женщина – мужчине;
- д) человек более высокого положения – человеку с более низким.

42 Что можно выделить в немце? а) бережливость;

- б) невнимательность;
- в) торопливость.

43 Обязательно ли участие в ланче (в Англии), на который пригласили?

- а) обязательно;
- б) по желанию;
- в) лучше отказаться.



44 Нарушите ли вы деловой этикет в Италии, пригласив партнера в ресторан?

- а) это приветствуется;
- б) это запрещается;
- в) все зависит от итога сделки.

45 Стоит ли говорить Америке о своих преимуществах по сравнению с аналогичными фирмами?

- а) да, обязательно;
- б) нет, это не скромно;
- в) все равно, это не повлияет.

46 Что представляет настоящую ценность в глазах американцев?

- а) близость к власти;
- б) высокое положение;
- в) частое появление на экране;
- г) ваша культура;
- д) ваше образование.

47 Для завязывания делового контакта в Японии предпочитают:

- а) письма;
- б) телефонные звонки;
- в) личные контакты;
- г) посредников.

48 Визитную карточку в Японии вручают (и принимают):

- а) правой рукой с рукопожатием;
- б) левой рукой;
- в) двумя руками с поклоном.

49 Профессиональная сфера охватывает:

- а) отношения, складывающиеся в процессе решения профессиональных задач;
- б) отношения, складывающиеся в процессе различных взаимоотношений в коллективе;
- в) отношения, складывающиеся между руководителем и подчиненными.

50 Деловое общение - это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в

- а) служебной сфере;
- б) сфере общения;
- в) процессе взаимодействия;
- г) личном плане.

6.4. Критерии оценивания

Собеседование

Собеседование – специальная беседа преподавателя со студентом на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, рассчитанная на выяснение объема знаний студента по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.

Критерием оценивания результатов собеседования является оценка.

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если: он полно усвоил учебный материал; проявляет навыки анализа, обобщения, критического осмысления, критического восприятия информации; материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности, точно используется терминология; показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации; высказывать свою точку зрения; продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков. Могут быть допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов;
- оценка «хорошо» ставится, если: в усвоении учебного материала допущены небольшие пробелы, не искавшие содержание ответа; допущены один – два недочета в формировании навыков публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации;
- оценка «удовлетворительно» ставится, если: неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов; при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, студент не может применить знание теории в



процессе собеседования;

оценка «неудовлетворительно» ставится, если: не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов; не сформированы компетенции, умения и навыки публичной речи, аргументации, критического восприятия информации.

Доклад

Критерием оценивания доклада является оценка.

Критерии оценки:

оценка «отлично» выставляется студенту, если текст доклада тесно увязан с заявленной темой; актуальность представляемого материала обоснована и доказательна; доклад дополняется наглядной, информативной презентацией; материал доклада представляется эмоционально, громко и разборчиво; докладчик приводит конкретные примеры, подтверждающие те или иные факты из предметной области вопроса, акцентируя внимание на наиболее важные моменты материала;

оценка «хорошо» выставляется студенту, если текст доклада в основных моментах пересекается с заявленной темой; студент представляет материал доклада понятно и доступно; докладчик приводит конкретные примеры, подтверждающие те или иные факты из предметной области вопроса;

оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если текст доклада частично отражает содержание заявленной темы; в ходе доклада студент практически всегда читает материал с листа; докладчик не приводит конкретных примеров, подтверждающих те или иные факты из предметной области вопроса;

оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если текст доклада не отражает содержание заявленной темы; в ходе доклада студент читает материал с листа; докладчик не приводит конкретных примеров, подтверждающих те или иные факты из предметной области вопроса; студент не может ответить на задаваемые по теме доклада вопросы.

Тест

Тест – является простейшей формой контроля, направленной на проверку владения терминологическим аппаратом и конкретными знаниями. Тест состоит из небольшого количества элементарных задач; может предоставлять возможность выбора из перечня ответов; занимает часть учебного занятия (10–30 минут); правильные решения разбираются на том же или следующем занятии; частота тестирования определяется преподавателем.

Критерии оценивания тестов:

Оценка: Неудовлетворительно - менее 60 баллов, Удовлетворительно - 60-75 баллов, Хорошо - 76-95 баллов, Отлично - 96-100 баллов

Оценка: Незачтено - менее 60 баллов, Зачтено - 60-100 баллов

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1. Рекомендуемая литература

7.1.1. Основная литература

	Авторы,	Заглавие	Издательство,	Ресурс
Л1.1	Одинцова О. В.	Профессиональная этика: учебник для вузов	Москва: Академия, 2014	
Л1.2	Бозаджиев В. Л.	Профессиональная этика и служебный этикет: учебное пособие для студентов учреждений высшего образования (http://library.csu.ru/rbooks2/view2?code=texts/007781/007781)	Челябинск : [Печатный двор], 2017	ЭБС
Л1.3	Анциферов В.В., Талынев В.Е.	Профессиональная этика и служебный этикет: учебно-методическая литература (https://znanium.com/catalog/document?id=356674)	[Б. м.] : [б. и.], [б. г.]	ЭБС
Л1.4	Кораблина Е. П., Пашкин С. Б.	Профессиональная этика и служебный этикет: учебно-методический комплекс (https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=577597)	Санкт-Петербург : Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена (РГПУ), 2019	ЭБС



	Авторы,	Заглавие	Издательство,	Ресурс
Л1.5	Кошечкина И.П., Канке А.А.	Профессиональная этика и психология делового общения: учебное пособие (http://znanium.com/catalog/document?id=380109)	Москва : Издательский Дом "ФОРУМ", 2022	ЭБС

7.1.2. Дополнительная литература

	Авторы,	Заглавие	Издательство,	Ресурс
Л2.1	Федорова А. В.	Профессиональная этика и психология делового общения: учебное пособие (https://book.ru/book/943816)	Москва : КноРус, 2022	ЭБС

7.1.3. Методические разработки

	Авторы,	Заглавие	Издательство,	Ресурс
Л3.1	Загорская Л. М.	Профессиональная этика и этикет: учебное пособие (https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=228860)	Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2012	ЭБС
Л3.2	Камардина А. А.	Профессиональная этика: учебное пособие (https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=258824)	Оренбург : Оренбургский государственный университет, 2013	ЭБС
Л3.3	Ермакова Ж., Тетерятник О., Холодидина Ю.	Профессиональная этика и этикет: практикум: учебное пособие (https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=259114)	Оренбург : Оренбургский государственный университет, 2013	ЭБС
Л3.4	Дымова И., Рыков П., Щербак Г.	Профессиональная этика журналиста: учебное пособие (https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=259175)	Оренбург : Университет, 2013	ЭБС
Л3.5	Козловская Т. Н., Епанчинцева Г. А., Зубова Л. В.	Профессиональная этика: учебно-методическое пособие (https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=439222)	Оренбург : Оренбургский государственный университет, 2015	ЭБС
Л3.6	Есикова М. М., Бурахина О. А., Скребнев В. А., Терехова Г. Л.	Профессиональная этика юриста: учебное пособие (https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=444709)	Тамбов : Тамбовский государственный технический университет (ТГТУ), 2015	ЭБС
Л3.7	Александрова З. А., Кондратьева С. Б.	Профессиональная этика: учебное пособие (https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=469398)	Москва : Московский педагогический государственный университет (МПГУ), 2016	ЭБС
Л3.8	Дусенко С. В.	Профессиональная этика и этикет: учебное пособие для вузов	Москва: Академия, 2012	
Л3.9	Одинцова О. В.	Профессиональная этика: учебник для вузов	Москва: Академия, 2013	

7.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	
Э2	



7.3 Перечень информационных технологий

7.3.1 Программное обеспечение

Adobe Connect Acrobat

LMS Moodle

MS Office365

Adobe Reader

7.3.2 Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1) Учебные аудитории для проведения лекционных и практических занятий 2-го, 4-го и лабораторного корпусов ЧелГУ с возможностью использования переносного мультимедийное оборудование (экран, ноутбук, проектор, колонки).

2) Учебные аудитории 2-го корпуса ЧелГУ для самостоятельной работы обучающихся, оснащенные персональными компьютерами и доступом к информационно-обучающей системе Moodle.

3) Ноутбуки (компьютеры) с программами для обработки звуковой и видеoinформации, текстовыми и графическими редакторами для проведения практических занятий.

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

–лекционная аудитория – мультимедийное оборудование, мобильный радиокласс (для студентов с нарушениями слуха); источники питания для индивидуальных технических средств;

учебная аудитория для практических занятий (семинаров) – мультимедийное оборудование, мобильный радиокласс (для студентов с нарушениями слуха);

учебная аудитория для самостоятельной работы – стандартные рабочие места с персональными компьютерами; рабочее место с персональным компьютером, с программой экранного доступа, программой экранного увеличения и брайлевским дисплеем для студентов с нарушениями зрения.

В каждой аудитории, где обучаются инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья, должно быть предусмотрено соответствующее количество мест для обучающихся с учетом ограничений их здоровья.

В учебные аудитории должен быть обеспечен беспрепятственный доступ для обучающихся инвалидов и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья.

Перечень специальных технических средств обучения для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющихся в Региональном учебно-научном центре инклюзивного образования ЧелГУ:

Тифлотехническая аудитория: тифлотехнические средства: брайлевский компьютер с дисплеем и принтером, тифлокомплекс «Читающая машина», телевизионное увеличивающее устройство, тифломагнитолы кассетные и цифровые диктофоны; специальное программное обеспечение: программа речевой навигации JAWS, речевые синтезаторы («говорящая мышь»), экранные лупы.

Сурдотехническая аудитория: радиокласс «Сонет-Р», программируемые слуховые аппараты индивидуального пользования с устройством задания режима работы на компьютере, интерактивная доска ActiveBoard с системой голосования, акустический усилитель и колонки, мультимедийный проектор, телевизор, видеомагнитофон.

Все указанное в настоящей рабочей программе дисциплины методическое и техническое обеспечение учебного процесса для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предоставляется Региональным учебно-научным центром инклюзивного образования ЧелГУ.

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Каждый студент должен использовать все формы учебных занятий – как аудиторных, так и внеаудиторных. Ведущей формой аудиторных занятий являются лекции, на которых преподаватель дает основные знания по изучаемой дисциплине. Вот почему для каждого студента важно посещение лекций и активная работа на них. Она предполагает конспектирование лекций. Конспектирование не есть дословная запись того, о чем говорит лектор. Это письменный пересказ лекции своими словами. Хотя отдельные фрагменты, например, определения понятий и категорий, необходимо записывать дословно. Обычно преподаватель диктует такие определения. То, что конспект это пересказ своими словами содержания лекции, означает необходимость понимания того, о чем говорит лектор, осмысления сказанного, без чего невозможно изложение услышанного. Поэтому при непонимании отдельных фрагментов лекции необходимо обращаться к лектору, с просьбой повторить или разъяснить непонятый фрагмент.



Важной формой учебной работы студента являются практические занятия. Практическому занятию предшествует самостоятельная работа студента, связанная с освоением лекционного материала и материалов, изложенных в учебниках и учебных пособиях, а также в литературе, рекомендованной преподавателем.

В целях закрепления знаний необходимо использовать вопросы для самопроверки. Закреплению знаний и более глубокому изучению основных тем учебной дисциплины также будет способствовать подготовка рефератов и докладов к соответствующим практическим занятиям.

Следует заметить, что к практическим занятиям следует готовиться последовательно от первой темы. Нарушение тематической последовательности изучения (прохождения) дисциплины будет способствовать появлению пробелов в знаниях, негативно скажется на качестве знаний обучающихся в целом.

Практические занятия служат для контроля преподавателем подготовленности студента; закрепления изученного материала; развития умений и навыков подготовки докладов рефератов; приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, в том числе аргументации и защиты выдвигаемых положений и тезисов.

Важным видом работы студента при изучении дисциплины «Профессиональная этика и служебный этикет» является самостоятельная работа. Нельзя надеяться только на тот материал, который был озвучен в ходе лекций или практических занятий, – необходимо закрепить его и расширить его в ходе самостоятельной работы. Наибольший эффект достигается при использовании «системы опережающего чтения», т.е. предварительного самостоятельного изучения материала следующей лекции.

Самостоятельная работа должна носить творческий и планомерный характер. Ошибку совершают те студенты, которые надеются освоить весь материал только за время подготовки к зачету или к экзамену. Опыт показывает, что уровень знаний у таких студентов является низким, а, главное, недолговечным. Правильная организация самостоятельной работы является залогом успешного изучения дисциплины.

Результатом самостоятельной работы является: подготовленность к участию в практических занятиях, тестированию, выполнению контрольных работ. Для успешной подготовки заданий для самостоятельной работы по темам, указанным в данной рабочей программе дисциплины, обучающиеся в обязательном порядке должны использовать рекомендуемую к изучению литературу, как основную, так и дополнительную, включая электронные ресурсы. В ходе изучения материала данной дисциплины предусмотрено посещение консультаций.

Для студентов, обучающихся по заочной форме обучения, самостоятельная работа является основным видом работы по изучению дисциплины. Она включает изучение материала установочных занятий и рекомендованной литературы, выполнение заданий преподавателя (домашних контрольных заданий, рефератов).

Результаты работы студентов подводятся в ходе их промежуточной и итоговой аттестации. Промежуточная аттестация обычно проводится два раза в семестр – в октябре и декабре. Она отражает посещение студентами лекций и работу на практических занятиях. В случае если студент не прошел аттестацию, он не будет допущен к зачету. Зачет проводится в письменной форме и может включать: ответ на теоретический вопрос, задачу, выполнение тестовых заданий.

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

10. СПЕЦИАЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ОБУЧАЮЩИМИСЯ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ И ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Освоение дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с использованием специальных технических средств и голо информационных технологий, предоставляемых Ресурсным учебно-методическим центром по обучению инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья ЧелГУ по запросу обучающегося.

1. Мобильные специальные технические средства для лиц с нарушениями зрения: портативный компьютер с вводом/выводом шрифтом Брайля с синтезатором речи «EIBraile-W14J G2»; ноутбуки с программной экранного доступа NVDA; электронные увеличители для удаленного просмотра; видеоувеличители портативные; тифлоплеер; цифровые диктофоны.

2. Мобильные специальные технические средства для лиц с нарушениями слуха: система свободного звукового поля со встроенной совместимостью с FM-устройствами; радиоклассы «Сонет-PCM» с передатчиком, заушным индуктором и индукционной петлей; система информационная для слабослышащих переносная «Исток» А2 со встроенным плеером – звуковым информатором; документ-камера; программируемые слуховые аппараты индивидуального пользования.

3. Ассистивные информационные технологии: программное обеспечение экранного доступа с синтезом речи NVDA; программы экранного увеличения; программы речевого синтеза для компьютеров и ноутбуков; программы речевого синтеза для мобильных устройств; экранная клавиатура; экранная лупа.

При необходимости для обучающихся с нарушениями зрения на рабочих местах для проведения практических или



лабораторных занятий устанавливается специальное программное обеспечение (программа речевой навигации NVDA, речевые синтезаторы, экранные лупы).

В учебные аудитории обеспечивается беспрепятственный доступ для обучающихся инвалидов и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья. В каждой аудитории, где обучаются инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья, предусматривается соответствующее количество мест для обучающихся с учетом нарушений их здоровья.

Для освоения дисциплины инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется доступ к печатным источникам, имеющимся в научной библиотеке ЧелГУ, с помощью специальных технических средств; доступ к электронным источникам, представленным в форме электронного документа в фонде научной библиотеки ЧелГУ или электронно-библиотечных системах, с помощью специальных технических и программных средств (рабочее место для незрячего пользователя с программным обеспечением экранного доступа с синтезом речи NVDA, рабочее место с компьютерным роллером и клавиатурой CleVu с большими кнопками и с разделяющей клавиши накладкой).

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

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла,
- в печатной форме шрифтом Брайля.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья освоение дисциплины может быть частично или полностью осуществлено с использованием дистанционных образовательных технологий (Moodle, Adobe Connect Pro и пр.).

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья используется индивидуальная работа. Под индивидуальной работой подразумевается две формы взаимодействия с преподавателем: индивидуальная учебная работа (консультации), т.е. дополнительное разъяснение учебного материала и углубленное изучение материала с теми обучающимися, которые в этом заинтересованы, и индивидуальная воспитательная работа. Индивидуальные консультации направлены на индивидуализацию обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или обучающимся с ограниченными возможностями здоровья.

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

- а) инструкция по порядку проведения процедуры оценивания предоставляется в доступной форме (устно, в письменной форме, в письменной форме шрифтом Брайля, устно с использованием услуг сурдопереводчика);
- б) доступная форма предоставления заданий оценочных средств (в печатной форме, в печатной форме увеличенным шрифтом, в печатной форме шрифтом Брайля, в форме электронного документа, задания зачитываются ассистентом, задания предоставляются с использованием сурдоперевода);
- в) доступная форма предоставления ответов на задания (письменно на бумаге, набор ответов на компьютере, письменно шрифтом Брайля, с использованием услуг ассистента, устно).

При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями. Эти средства могут быть предоставлены ЧелГУ или могут использоваться собственные технические средства. При необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на задания, процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

