

Министерство науки и высшего образования РФ

ФГБОУ ВО Уральский государственный лесотехнический университет

Социально-экономический институт

Кафедра социально-гуманитарных дисциплин

Рабочая программа дисциплины

включая фонд оценочных средств и методические указания
для самостоятельной работы обучающихся

Б1.О.12 – ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

Направление подготовки 05.04.06 Экология и природопользование

Направленность (профиль) – «Мониторинг и охрана окружающей среды»

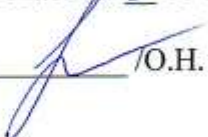
Квалификация – магистр

Количество зачётных единиц (часов) – 2 (72)

г. Екатеринбург, 2025

Разработчик: к.фил.н., доцент  /П.В. Хрущева /

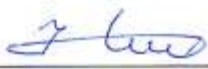
Рабочая программа утверждена на заседании кафедры социально-гуманитарных дисциплин (протокол № 8 от « 5 » февраля 2025 года).

Зав. кафедрой  /О.Н. Новикова/

Рабочая программа рекомендована к использованию в учебном процессе методической комиссией института леса и природопользования (протокол № 6 от «12» февраля 2025 года).

Председатель методической комиссии ИЛП  /О.В. Сычугова/

Рабочая программа утверждена директором института леса и природопользования

Директор ИЛП  /З.Я. Нагимов/

«12» февраля 2025 года

Оглавление

1. Общие положения	4
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	4
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы	5
4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся	6
5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов	6
5.1. Трудоемкость разделов дисциплины	6
5.2. Содержание занятий лекционного типа	8
5.3. Темы и формы занятий семинарского типа	9
5.4. Детализация самостоятельной работы	10
6. Перечень учебно-методического обеспечения по дисциплине	11
7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	12
7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы	12
7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания	12
7.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы	13
7.4. Соответствие шкалы оценок и уровней сформированных компетенций	20
8. Методические указания для самостоятельной работы обучающихся	20
9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине	21
10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине	22

1. Общие положения

Дисциплина «Профессиональная этика и деловое общение» относится к блоку Б1 учебного плана, входящего в состав образовательной программы высшего образования 05.04.06 – Экология и природопользование (профиль - мониторинг и охрана окружающей среды).

Нормативно-методической базой для разработки рабочей программы учебной дисциплины «Профессиональная этика и деловое общение» являются:

— Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации», утвержденный приказом Минобрнауки РФ № 273-ФЗ от 29.12.2012;

— Приказ Минобрнауки России № 245 от 06.04.2021 г. Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры;

— Приказ Министерства труда и социальной защиты от 04.03.2014 г. № 121н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по научно-исследовательским и опытно-конструкторским разработкам»»;

— Приказ Министерства труда и социальной защиты от 07.09.2020 г. № 569н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по экологической безопасности (в промышленности)»»;

— Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки 05.04.06 – Экология и природопользование (уровень магистратура), утвержденный приказом Министерства образования и науки РФ № 897 от 07.08.2020;

— Учебный план образовательной программы высшего образования направления 05.04.06 – Экология и природопользование (профиль - мониторинг и охрана окружающей среды) подготовки магистров по очной форме обучения, одобренный Ученым советом УГЛУ (протокол № 4 от 18.04.2024).

Обучение по образовательной программе 05.04.06 – Экология и природопользование (профиль - мониторинг и охрана окружающей среды) осуществляется на русском языке.

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

Планируемыми результатами обучения по дисциплине являются знания, умения, владения и/или опыт деятельности, характеризующие этапы/уровни формирования компетенций и обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения образовательной программы в целом.

Цель дисциплины– формирование теоретических знаний и практических навыков в области профессиональной этики и делового общения.

Задачи дисциплины:

1. дать представление об основных разделах и содержании курсов этики, профессиональной этики и делового общения, показать значение данных дисциплин в профессиональной деятельности магистра;

2. раскрыть основные дискуссионные проблемы профессиональной этики и делового общения, научить студентов определять собственную позицию по ключевым и спорным вопросам этического и этикетного поведения;

3. показать значение профессиональной этики и делового общения в успешной профессиональной и социальной реализации, карьерном росте;

4. раскрыть возможности личностного роста через усвоение этических категорий и категорий «правильного поведения»;

5. выявить специфику понимания категорий и проблем профессиональной этики и

делового общения в контексте современной российской действительности.

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующей общепрофессиональной компетенции:

ОПК-4– способен применять нормативные правовые акты в сфере экологии и природопользования, нормы профессиональной этики.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

знать:

- основные категории и понятия этики, профессиональной этики и делового общения;
- место, значение и роль профессиональной этики и делового общения в профессиональной деятельности;
- определение предмета, объекта и методов профессиональной этики и делового общения;
- место профессиональной этики и делового общения в системе наук, их основные отрасли;

уметь:

- использовать полученные навыки и знания в конкретных жизненных и профессиональных ситуациях;
- демонстрировать усвоенные нормы и принципы этического мышления и правила нормативного поведения;
- ориентироваться в основных проблемах профессиональной этики и делового общения, выражать и обосновывать свою позицию по проблемным вопросам этих наук;

владеть:

- понятийно-категориальным аппаратом профессиональной этики и делового общения, инструментарием этического анализа;
- знаниями о мотивации поведения и деятельности, их этической регуляции, навыками использования этих знаний в профессиональной деятельности;
- нормами этикетного поведения в регуляции взаимоотношений людей, построении гармоничных взаимодействий между ними в обыденной и профессиональной жизни.

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Данная учебная дисциплина относится к обязательным дисциплинам обязательной части Блока 1, что означает формирование в процессе обучения у магистранта знаний и компетенций в рамках выбранного направления подготовки.

Освоение данной дисциплины является необходимой основой для последующего изучения дисциплин ОПОП и написания выпускной квалификационной работы.

Перечень обеспечивающих, сопутствующих и обеспечиваемых дисциплин

Обеспечивающие	Сопутствующие	Обеспечиваемые
Правовое регулирование в сфере экологии и природопользования		Производственная практика (технологическая (проектно-технологическая))
Учебная практика (научно-исследовательская работа) (получение первичных навыков научно-исследовательской работы))		ГИА

Указанные связи дисциплины дают обучающемуся системное представление о комплексе изучаемых дисциплин в соответствии с ФГОС ВО, что обеспечивает требуемый теоретический уровень и практическую направленность в системе обучения и будущей деятельности выпускника.

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

Общая трудоемкость дисциплины
(очная форма)

Вид учебной работы	Всего академических часов	
	очная форма	заочная форма
Контактная работа с преподавателем*:	40,25	8,25
лекции (Л)	16	4
практические занятия (ПЗ)	24	4
иные виды контактной работы (ПА)	0,25	0,25
Самостоятельная работа обучающихся:	31,75	63,75
изучение теоретического курса	15	30
подготовка к текущему контролю	8	30
подготовка к промежуточной аттестации	8,75	3,75
Вид промежуточной аттестации:	зачет	зачет
Общая трудоемкость, з.е./ часы	2/72	2/72

*Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе с применением дистанционных образовательных технологий, включает занятия лекционного типа, и (или) занятия семинарского типа, лабораторные занятия, и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающегося с преподавателем, а также аттестационные испытания промежуточной аттестации. Контактная работа может включать иные виды учебной деятельности, предусматривающие групповую и индивидуальную работу обучающихся с преподавателем. Часы контактной работы определяются Положением об организации и проведении контактной работы при реализации образовательных программ высшего образования, утвержденным Ученым советом УГЛУ от 25 февраля 2020 года.

5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов

5.1. Трудоемкость разделов дисциплины

очная форма обучения

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Л	ПЗ	ЛР	Всего контактной работы	Самостоятельная работа
1	Предмет и задачи этики как науки	1	2	-	3	1
2	Профессиональная этика и профессиональная мораль	2	2	-	4	2
3	Этика сферы бизнеса	2	2	-	4	2
4	Профессиональная этика менеджмента	2	2	-	4	2
5	Этика управления рабочей группой	1	2	-	3	2
6	Нравственно-психологические основы конфликтов и пути их преодоления	1	2	-	3	2

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Л	ПЗ	ЛР	Всего контактной работы	Самостоятельная работа
7	Этика делового общения в организации	1	2	-	3	2
8	Этикет: определение, происхождение, содержание	1	2	-	3	2
9	Культура общения	1	2	-	3	2
10	Поведение в общественных местах	1	2	-	3	2
11	Приемы и визиты	1	2	-	3	2
12	Бизнес-этикет	2	2	-	4	2
Итого по разделам:		16	24	-	40	23
Промежуточная аттестация		х	х	х	0,25	8,75
Всего		72				

заочная форма обучения

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Л	ПЗ	ЛР	Всего контактной работы	Самостоятельная работа
1	Предмет и задачи этики как науки	1	-	-	1	5
2	Профессиональная этика и профессиональная мораль	1	-	-	1	5
3	Этика сферы бизнеса	-	1	-	1	6
4	Профессиональная этика менеджмента	-	1	-	1	4
5	Этика управления рабочей группой	-	-	-	-	4
6	Нравственно-психологические основы конфликтов и пути их преодоления	-	1	-	1	6
7	Этика делового общения в организации	1	-	-	1	6
8	Этикет: определение, происхождение, содержание	1	-	-	1	4
9	Культура общения	-	-	-	-	4
10	Поведение в общественных местах	-	-	-	-	6
11	Приемы и визиты	-	-	-	-	6
12	Бизнес-этикет	-	1	-	1	4
Итого по разделам:		4	4	-	8	60
Промежуточная аттестация		х	х	х	0,25	3,75
Всего		72				

5.2. Содержание занятий лекционного типа

Тема 1

1. Предмет и задачи этики как науки
2. Понятия этики, морали, нравственности.
3. Исторические формы морали: мораль традиционного общества, античности, средневековья, нового времени.
4. Специфика современной нравственности. Теоретическая и нормативная этика, прикладные этические дисциплины.

Тема 2

1. Профессиональная этика и профессиональная мораль
2. Понятие профессиональной этики и профессиональной морали.
3. Задачи профессиональной этики.
4. Основное противоречие профессиональной морали.
5. Понятие профессионального долга.

Тема 3

1. Этика сферы бизнеса
2. Роль бизнеса в обществе.
3. Концепции социальной ответственности бизнеса.
4. Пути повышения показателей этичности поведения в бизнесе.

Тема 4

1. Профессиональная этика менеджмента
2. Понятие профессиональной этики менеджмента, ее особенности.
3. Функции управления.
4. Мотивационная теория А. Маслоу.
5. Руководство и лидерство. Теории лидерства: подход с позиции личных качеств. Ситуационный подход. Поведенческий подход к лидерству: стили руководства.

Тема 5

1. Этика управления рабочей группой
2. Понятие рабочей группы.
3. «Решетка менеджмента»: типы взаимоотношений в коллективе.
4. Динамика межличностных отношений в системе «руководитель-подчиненный».
5. Формальные и неформальные группы и управление ими.

Тема 6

1. Нравственно-психологические основы конфликтов, пути их преодоления
2. Понятие конфликта. Типология конфликтов.
3. Структура конфликта, стадии его протекания.
4. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях: приспособление, компромисс, сотрудничество, уклонение, конкуренция.
5. Понятие конфликтной личности.

Тема 7

1. Этика делового общения в организации
2. Основные уровни делового общения: руководитель – подчиненный; подчиненный – руководитель; сотрудник-сотрудник.
3. Подготовка и проведение переговоров.
4. Этика поведения управляющих и управляемых.

Тема 8

1. Этикет: определение, происхождение, содержание
2. Понятие делового общения. Этикет как внешняя сторона отношений между людьми. «Статусный» характер делового общения.

3. Основные элементы делового общения: жесты, позы тела, поклон, поцелуй, дарение, нормы гостеприимства, застольный этикет.

Тема 9

1. Культура общения
2. Правила приветствия и представления. Рукопожатие.
3. Искусство беседы.
4. Нормы и правила телефонного делового общения.

Тема 10

1. Поведение в общественных местах
2. Нормы поведения на улице, в общественном транспорте, магазине.
3. Посещение кафе, ресторанов.
4. Посещение филармонии и театра.

Тема 11

1. Приемы и визиты
2. Виды накрытия стола и типы приемов.
3. Рассылка приглашений.
4. Рассаживание гостей.
5. Сервировка стола.
6. Правила поведения за столом. Затруднительные ситуации.
Как есть те или иные продукты.

Тема 12

1. Бизнес-этикет
2. Особенности и значение делового общения. Принципы делового общения.
3. Основы ведомственного делового общения. Общение по телефону.
4. Одежда делового человека.
5. Визитные карточки, их использование.
6. Роль и место деловой переписки в бизнесе.
7. Понятие об общих принципах международного делового общения и особенностях национальных норм делового общения.

5.3. Темы и формы занятий семинарского типа

Учебным планом по дисциплине предусмотрены практические занятия.

№ №	Тема семинарских занятий	Форма проведения	Трудоемкость, час	
			Очная форма	Заочная форма
1	Предмет и задачи этики как науки	семинар	2	-
2	Профессиональная этика и профессиональная мораль	семинар	2	-
3	Этика сферы бизнеса	семинар	2	1
4	Профессиональная этика менеджмента	семинар	2	1
5	Этика управления рабочей группой	семинар	2	-
6	Нравственно-психологические основы конфликтов и пути их преодоления	семинар	2	1
7	Этика делового общения в организации	семинар	2	-
8	Этикет: определение, происхождение, содержание	семинар	2	-
9	Культура общения	семинар	2	-
10	Поведение в общественных местах	семинар	2	-
11	Приемы и визиты	семинар	2	-
12	Бизнес-этикет	семинар	2	1
Итого часов:			24	4

5.4. Детализация самостоятельной работы

№	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Вид самостоятельной работы	Трудоемкость, час	
			Очная форма	Заочная форма
1	Предмет и задачи этики как науки	Подготовка к текущему контролю, выполнению практических заданий и тестированию	1	5
2	Профессиональная этика и профессиональная мораль	Подготовка к текущему контролю, выполнению практических заданий и тестированию	2	5
3	Этика сферы бизнеса	Подготовка к текущему контролю, выполнению практических заданий и тестированию	2	6
4	Профессиональная этика менеджмента	Подготовка к текущему контролю, выполнению практических заданий и тестированию	2	4
5	Этика управления рабочей группой	Подготовка к текущему контролю, выполнению практических заданий и тестированию	2	4
6	Нравственно-психологические основы конфликтов и пути их преодоления	Подготовка к текущему контролю, выполнению практических заданий и тестированию	2	6
7	Этика делового общения в организации	Подготовка к текущему контролю, выполнению практических заданий и тестированию	2	6
8	Этикет: определение, происхождение, содержание	Подготовка к текущему контролю, выполнению практических заданий и тестированию	2	4
9	Культура общения	Подготовка к текущему контролю, выполнению практических заданий и тестированию	2	4
10	Поведение в общественных местах	Подготовка к текущему контролю, выполнению практических заданий и тестированию	2	6
11	Приемы и визиты	Подготовка к текущему контролю, выполнению практических заданий и тестированию	2	6
12	Бизнес-этикет	Подготовка к текущему контролю, выполнению	2	4

№	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Вид самостоятельной работы	Трудоемкость, час	
			Очная форма	Заочная форма
		практических заданий и тестированию		
13	Подготовка к промежуточной аттестации	Подготовка к зачету	8,75	3,75
Итого:			31,75	63,75

6. Перечень учебно-методического обеспечения по дисциплине
Основная и дополнительная литература

№ п/п	Реквизиты источника	Год издания	Примечание
Основная литература			
1	Дорофеева, Т.Г. Этика профессионального делового общения и основы педагогики: учебное пособие / Т.Г. Дорофеева. — Пенза: ПГАУ, 2019. — 240 с. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/131168 . — Режим доступа: для авториз. пользователей.	2019	Полнотекстовый доступ при входе по логину и паролю*
2	Приходько, О.В. Деловые коммуникации: учебное пособие / О.В. Приходько, И.Л. Самойлов, О.Ю. Шубкина. — Красноярск: СФУ, 2020. — 368 с. — ISBN 978-5-7638-4335-4. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/181635 . — Режим доступа: для авториз. пользователей.	2020	Полнотекстовый доступ при входе по логину и паролю*
3	Зими́на, Н.С. Этические основы профессиональной деятельности: учебное пособие / Н.С. Зими́на. — Чита: ЗабГУ, 2023. — 105 с. — ISBN 978-5-9293-3235-7. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/438407 . — Режим доступа: для авториз. пользователей.	2023	Полнотекстовый доступ при входе по логину и паролю*
Дополнительная литература			
4	Семенов, А.К. Психология и этика менеджмента и бизнеса: учебное пособие: [16+] / А.К. Семенов, Е.Л. Маслова. — 10-е изд. — Москва: Дашков и К°, 2020. — 276 с.: ил. — (Учебные издания для бакалавров). — Режим доступа: по подписке. — URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573387 . — Библиогр. в кн. — ISBN 978-5-394-03599-9. — Текст: электронный.	2020	Полнотекстовый доступ при входе по логину и паролю*
5	Александрова, З.А. Профессиональная этика: учебное пособие / З.А. Александрова, С.Б. Кондратьева; Министерство образования и науки Российской Федерации. - Москва: МПГУ, 2016. - 136 с. - [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=469398	2016	Полнотекстовый доступ при входе по логину и паролю*
6	Гонтарь, О.П. Профессиональная этика: учебное	2019	Полнотекстовый

пособие / О.П. Гонтарь, С.П. Романова. — Красноярск: СФУ, 2019. — 152 с. — ISBN 978-5-7638-4120-6. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/157604 . — Режим доступа: для авториз. пользователей.	доступ при входе по логину и паролю*
---	--------------------------------------

*- прежде чем пройти по ссылке, необходимо войти в систему

Функционирование электронной информационно-образовательной среды обеспечивается соответствующими средствами информационно-коммуникационных технологий.

Электронные библиотечные системы

Каждый обучающийся обеспечен доступом к электронной библиотечной системе УГЛУ (<http://lib.usfeu.ru/>), ЭБСИ издательства Лань <http://e.lanbook.com/>, ЭБС Университетская библиотека онлайн <http://biblioclub.ru/>, содержащих издания по основным изучаемым дисциплинам и сформированных по согласованию с правообладателями учебной и учебно-методической литературы.

Справочные и информационные системы

1. Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Режим доступа: для авториз. пользователей.
2. Информационно-правовой портал Гарант. Режим доступа: <http://www.garant.ru/>.
3. База данных Scopus компании Elsevier B.V. <https://www.scopus.com/>.

Профессиональные базы данных

1. Научная электронная библиотека eLibrary. Режим доступа: <http://elibrary.ru/>.

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

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

Формируемые компетенции	Вид и форма контроля
ОПК-4 – способен применять нормативные правовые акты в сфере экологии и природопользования, нормы профессиональной этики	Промежуточный контроль: контрольные вопросы или тестовые задания к зачету Текущий контроль: практические задания, тестирование

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

Критерии оценивания устного ответа на зачете (промежуточный контроль формирования компетенции ОПК-4)

зачтено - дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показана совокупность осознанных знаний об объекте, доказательно раскрыты основные положения темы; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Знание об объекте демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей. Ответ изложен литературным языком в терминах науки, показана способность быстро реагировать на уточняющие вопросы;

зачтено - дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Ответ четко структурирован, логичен, изложен в терминах науки. Однако допущены незначительные ошибки или недочеты, исправленные магистрантом с помощью «наводящих» вопросов;

зачтено - дан неполный ответ, логика и последовательность изложения имеют существенные нарушения. Допущены грубые ошибки при определении сущности раскрываемых понятий, теорий, явлений, вследствие непонимания магистрантом их существенных и несущественных признаков и связей. В ответе отсутствуют выводы. Умение раскрыть конкретные проявления обобщенных знаний не показано. Речевое оформление требует поправок, коррекции;

не зачтено - магистрант демонстрирует незнание теоретических основ предмета, не умеет делать аргументированные выводы и приводить примеры, показывает слабое владение монологической речью, не владеет терминологией, проявляет отсутствие логичности и последовательности изложения, делает ошибки, которые не может исправить, даже при коррекции преподавателем, отказывается отвечать на занятии.

Критерии оценивания выполнения тестовых заданий на зачете (промежуточный контроль формирования компетенции ОПК-4)

По итогам выполнения тестовых заданий оценка производится по следующей шкале. При правильных ответах на:

- 51-100% заданий – оценка «*зачтено*»;
- менее 51% - оценка «*не зачтено*».

Критерии оценивания выполнения заданий в тестовой форме (текущий контроль формирования компетенции ОПК-4)

По итогам выполнения тестовых заданий оценка производится по четырехбалльной шкале. При правильных ответах на:

- 86-100% заданий – оценка «*отлично*»;
- 71-85% заданий – оценка «*хорошо*»;
- 51-70% заданий – оценка «*удовлетворительно*»;
- менее 51% - оценка «*неудовлетворительно*».

Критерии оценивания практических заданий (текущий контроль формирования компетенций ОПК-4):

зачтено: выполнены все задания, магистрант четко и без ошибок ответил на все контрольные вопросы.

зачтено: выполнены все задания, магистрант без с небольшими ошибками ответил на все контрольные вопросы.

зачтено: выполнены все задания с замечаниями, магистрант ответил на все контрольные вопросы с замечаниями.

не зачтено: магистрант не выполнил или выполнил неправильно задания, ответил на контрольные вопросы с ошибками или не ответил на конкретные вопросы.

7.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Контрольные вопросы к зачету (промежуточный контроль)

1. Понятие этики как науки и явления духовной культуры.
2. Понятия морали и нравственности.
3. Структура этики как науки.

4. Нормативные образцы личности.
5. Понятия профессиональной этики и профессиональной морали.
6. Основное противоречие профессиональной морали.
7. Понятие профессионального долга.
8. Этика сферы предпринимательства.
9. Роль бизнеса в обществе.
10. Концепции социальной ответственности бизнеса.
11. Пути повышения показателей этичности поведения в бизнесе.
12. Управленческая этика.
13. Функции управления.
14. Мотивационная теория А. Маслоу.
16. Этика поведения управляющих и управляемых.
17. Лидер и руководитель. Теории лидерства.
18. Этические составляющие стилей руководства.
19. Личные качества руководителя.
20. Этика управления рабочей группой. Типы взаимоотношений в коллективе.
21. Этика делового общения.
22. Подготовка и проведение переговоров.
23. Деловая документация – важнейшее средство делового общения.
24. Нравственно-этические основы конфликтов, их преодоление.
25. Стратегии поведения в конфликтах.
26. Понятие конфликтной личности.
27. Профессиональная этика работников гостиничного дела.
28. Организация встреч и приемов.
29. Этикет: определение, происхождение, содержание.
30. Культура общения.
31. Приветствия и представления.
32. Нормы телефонного делового общения.
33. Правила поведения в общественных местах.
34. Приемы и визиты.
35. Правила поведения за столом. Затруднительные ситуации за столом.
36. Сервировка стола.
37. Посещение кафе и ресторанов.
38. Особенности и принципы делового делового общения.
39. Прием на работу и собеседование.
40. Составление резюме.
41. Визитные карточки и их использование
42. Основные положения телефонного делового общения в деловом мире.
43. Одежда делового человека.
44. Деловая переписка.

Задания в тестовой форме к зачету (промежуточный контроль)

Часть А.

1. Кем был впервые введен термин «этика»?
 - а) Цицероном;
 - б) Архимедом;
 - в) Аристотелем;
 - г) Сократом.
2. Из предложенных определений выберите то, которое подходит к понятию «мораль»:
 - а) устоявшиеся в обществе принципы, нормы, которые регулируют поведение человека;
 - б) осмысление не только себя, но и других;

в) наука, изучающая нравственность.

3. Какому нравственному требованию соответствует профессиональное поведение сотрудника банка: к окошку оплаты за коммунальные услуги подходит раздраженный посетитель, не сумевший разобраться в заполнении квитанции нового образца. Кассир говорит: «Не волнуйтесь, я Вам сейчас все объясню».

- а) вежливость; б) деликатность;
- в) тактичность; г) доброжелательность.

4. Какое нравственное требование к профессиональному поведению нарушено в следующем случае. «Что же вы, дедушка, дожили до старости, а считать не научились», - сказал кассир сберегательного банка.

- а) вежливость; б) корректность;
- в) тактичность; г) доброжелательность.

5. Какое нравственное требование к профессиональному поведению нарушено в следующей ситуации:

«Я не желаю слушать ваши возражения, - говорит приемщица ателье клиенту. – Мне нет дела до того, что вы дома обнаружили дефект на рукаве. Была примерка, надо лучше смотреть на готовое изделие, а не собой в зеркале любоваться».

- а) вежливость; б) корректность;
- в) тактичность; г) доброжелательность.

6. Соблюдение чувства меры в разговоре – это:

- а) вежливость; б) дипломатичность;
- в) тактичность; г) предупредительность;
- д) все ответы верны; е) все ответы не верны.

7. Из приведенных примеров выберите те, которые соответствуют этическим запретам на некоторые ответы и вопросы в процессе телефонного разговора. (Может быть несколько ответов).

- а) Алло, кто это?
- б) Петрова сейчас нет. Чем я могу помочь?
- в) Куда я попала?
- г) Иванова нет на месте, не знаю, где он!
- д) Иванова сейчас нет. Будет в 14.30. Может быть, ему что-то передать?

8. Укажите, какие позиции делового взаимодействия соответствуют нравственным критериям. (Может быть несколько ответов).

- а) современный коммерсант при совершении сделки должен быть убежден, что честь превыше прибыли;
- б) не доверяй никому и уважай себя;
- в) нужно быть внимательным и вежливым в общении, корректным с окружающими, уметь щадить самолюбие собеседника;
- г) принципом деловых отношений должна быть конкуренция (противоборство).
- д) следует быть тактичным в общении, т.е. предоставлять возможность партнеру выйти из затруднений с честью и достоинством, не потеряв своего лица.

9. Потребность вести себя нравственно выступает в виде таких понятий, как «долг», «честь», «совесть», «достоинство». Какая категория проявляется в следующей ситуации: Коммерсант заботится о своем добром имени, авторитете коллектива, престиже профессии.

- а) совесть; б) честь;
в) долг; в) достоинство.

10. Какая категория проявляется в ситуации, когда грубость коллеги по работе вызывает у членов коллектива чувство стыда перед клиентами не меньше, чем собственная вина:

- а) совесть; б) честь;
в) долг; в) достоинство.

Часть В.

Ответы запишите в свободной форме:

1. Сформулируйте золотое правило нравственности. Поясните, почему его назвали «золотым».
2. Перечислите основные категории морали.
3. В чем заключается основное различие этики и делового общения. (Приведите пример).
4. В чем заключается противоречие между общечеловеческой моралью и моралью профессиональной. Приведите пример.

Задания в тестовой форме (текущий контроль)

Часть А.

К каждому заданию из части А дано несколько вариантов ответа, из которых только один верный. Выберите верный, по Вашему мнению ответ.

1. К каким векам относится расцвет культуры рыцарства?
а) X – XI вв. в) XII – XV вв.
б) XI – XII вв. г) XV – XVII вв.

2. Для делового общения какой эпохи эталоном культурного поведения считалось соответствие жёстким образцам, стандартам, подчинение своей индивидуальности типичному?

- а) Античность
б) Средневековье
- в) Возрождение
г) Новое Время

3. От какого слова произошло понятие «куртуазная любовь»?

- а) пригород
б) игра
в) двор
г) правила

4. Верны ли следующие суждения:

- 1) Этикет культуры Средневековья отличался разумностью и рациональностью действий

2) Основой делового общения эпохи Нового Времени являлся принцип публичности и театрализации жизни

- а) верно только первое в) верно первое и второе
б) верно только второе г) оба суждения не верны

5. Когда был издан первый известный трактат о поведении?

- a) 1201 Г. в) 1207 Г.
б) 1204 Г. г) 1210 Г.

6. Официальная сухая вежливость называется:

- а) любезность в) корректность
б) деликатность г) учтивость

7. Вежливость почтительная носит название:

- а) любезность в) корректность
б) деликатность г) учтивость

8. Верны ли следующие утверждения:

1) Роль нравственной культуры проявляется в том, что она способствует повышению потребности в общении.

2) Нравственные аспекты общения особенно сильно проявляются в таком его свойстве, как нормативность.

- а) верно только первое в) верно первое и второе
б) верно только второе г) оба суждения не верны

9. Когда вы знакомите людей друг с другом, то:

а) в первую очередь надо называть имена старших по возрасту и служебному положению

б) в первую очередь надо называть имена младших по возрасту и служебному положению

в) не имеет значения.

10. Верны ли следующие суждения:

1) Если женщина входит в помещение, где уже находятся несколько мужчин, то она здороваётся первой.

2) Мужчина пожилого возраста и заслуженного статуса первым здоровается с девушкой.

- а) верно только первое в) верно первое и второе
б) верно только второе г) оба суждения не верны

11. Как нужно вести себя, согласно правилам делового общения, если в кафе Вы сели за столик, за которым находятся незнакомые люди?

- а) обязательно поздороваться и начать с ними оживлённую беседу.
- б) только поздороваться
- в) только попрощаться, когда уходите первым
- г) не произносить ни слова.

12. Если много гостей обязательно ли здороваться за руку с каждым в отдельности?

- а) да б) нет

Часть В.

При выполнении заданий части В требуется заполнить пропуски, соблюдая инструкции.

1. Закончите нижеприведенную фразу:

Главное для древних греков было жить разумно, согласно принципу ... (какому?)

2. Дополните нижеприведенный перечень:

Основными критериями джентельменства являлись:

- 1) уровень образования
- 2) знатность

- 3) личные достоинства
- 4)
- 5)
- 6)
- 7)

3. Вставьте пропущенные слова

Первый известный трактат о поведении был написан испанским священником (его имя) ... и носил название ...

4. Закончите фразу.

Впервые слово «этикет» было использовано на одном из пышных приемов у (кого?)...

5. Заполните пропуск.

В обыденном смысле под (какой?) культурой подразумевается уважительное, сочувственное, дружелюбное, заботливое взаимоуважение между людьми.

6. Закончите список.

Своеобразие этикетной культуры Нового Времени проявляется в следующих характеристиках:

- 1) практичность
- 2) здравый смысл
- 3)
- 4)
- 5)

7. Заполните пропуски.

Когда на улице встречаются две знакомые пары, то вначале здороваются, затем.... с ... и только потом...

8. Вставьте пропущенные слова

Становление делового общения зависит от всей системы регулирования отношений между людьми и включает в себя: нормы права, ... , традиции и ...

9. Закончите нижеприведенный перечень

Основными ступенями делового общения, необходимыми для того, чтобы стать воспитанным человеком, являются:

- 1) знание
- 2) умение
- 3)
- 4)

10. Если встречаются двое мужчин разных по возрасту, то инициатива протягивания руки принадлежит.....

Часть С.

Ответы на вопросы части С запишите в свободной форме.

- 1. Дайте современное определение делового общения.
- 2. Почему культура Античности была замкнутой «мужской» культурой?

3. Почему в эпоху Средневековья потребовалось введение жёсткой системы делового общения?
4. Что скрывается под понятием Нового Времени «self-made-man»?
5. Перечислите современные принципы делового общения.
6. В чем заключается различие понятий «этикет» и «культура общения»?

Пример практического занятия (текущий контроль)

Вопросы к семинарскому занятию 1. Этика, общение, деловое общение, этика делового общения: содержание и связь понятий 2. Этика бизнеса и деловое общение 3. Принципы этики делового общения «сверху - вниз» (между руководителем и подчиненными) 4. Принципы этики делового общения «снизу – вверх» (между подчиненным и руководителем) 5. Принципы этики делового общения между коллегами 6. Принципы этики делового общения с клиентами 7. Профессиональный этический кодекс: структура, содержание.

ЗАДАНИЕ. Ответьте на вопросы 1. Дайте определение понятий «этика», «общение», «деловое общение». 2. Этика и мораль. В чем их различие? 3. В чем специфика этики делового общения? 4. Назовите и охарактеризуйте основные принципы этики делового общения 5. Каковы средства и способы повышения уровня этичности делового общения?

ЗАДАНИЕ. Дайте оценку поведению руководства фирмы «Форд Мотор» с точки зрения этики.

В 1978 году 3 женщины, находившиеся в автомобиле, сгорели, когда машина получила удар сзади и бак с бензином взорвался. Компании «Форд» было известно о технических недостатках бензобака и даже то, как избавиться от этого дефекта. Но расчеты показали, что выплата компенсаций пострадавшим обойдется компании дешевле, чем затраты на то, чтобы сделать надежный бензобак. И дефекты не были устранены.

ЗАДАНИЕ. Тест на этику поведения в организации. Определите систему ценностей в следующих ситуациях, оценив ее в баллах: совершенно не согласен – 0 баллов, не согласен – 1 балл, согласен – 2 балла, совершенно согласен - 3.

1. Не следует ожидать, что работники будут сообщать о своих ошибках руководству.
2. Возможны случаи, когда руководитель должен игнорировать требования контракта и нарушать стандарты безопасности, чтобы справиться с делом.
3. Не всегда можно вести точную регистрацию расходов для отчетности, поэтому иногда необходимо давать примерные цифры.
4. Бывают случаи, когда нужно скрыть неблагоприятную информацию от начальства.
5. Нам следует делать так, как велят наши руководители, хотя мы можем сомневаться в правильности этих действий.
6. Иногда необходимо заняться личными делами в рабочее время.
7. Психологически иногда целесообразно задавать цели, немного превышающие норму, если это поможет стимулировать усилия работников.
8. Я бы раскрыл «желательную дату» отгрузки заказа, чтобы заполучить этот заказ.
9. Можно воспользоваться служебной линией связи для личных телефонных разговоров, когда ею не пользуется компания.
10. Руководство должно быть ориентировано на конечную цель, поэтому цель обычно оправдывает средства.
11. Если ради получения крупного контракта потребуется банкет или легкая деформация политики компании, я дам на это разрешение.
12. Без нарушения политики компании и существующих инструкций жить невозможно.
13. Отчеты по контролю товарных запасов нужно составлять так, чтобы по полученным товарам фиксировались «нехватки», а не «излишки» (Этическая проблема та же самая, что у кассы, когда кассир сдает меньше сдачи).
14. Использовать время от времени копировальную машину компании для личных или местных целей – вполне приемлемо.
15. Унести домой то, что является собственностью компании (карандаши, ручки, бумага) для личных нужд – приемлемая дополнительная льгота.

Результаты: 0 – Готовьтесь к церемонии канонизации в качестве святого 1-5 – Вам можно идти в епископы 6-10 - Высокий этический уровень 11- 15 – Приемлемый этический уровень 16 – 25 – Средний этический уровень 26 – 35 – Требуется моральное

совершенствование 36 – 44 – Происходит быстрое соскальзывание в пропасть 45 -
Охраняйте ценные вещи от самого себя.

7.4. Соответствие шкалы оценок и уровней сформированных компетенций

Уровень сформированных компетенций	Оценка	Пояснения
Высокий	зачтено	Теоретическое содержание курса освоено полностью, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены. Обучающийся на высоком уровне способен применять нормы профессиональной этики.
Базовый	зачтено	Теоретическое содержание курса освоено полностью, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены с незначительными замечаниями. Обучающийся на среднем уровне способен применять нормы профессиональной этики.
Пороговый	зачтено	Теоретическое содержание курса освоено частично, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, в них имеются ошибки. Обучающийся на удовлетворительном уровне способен применять нормы профессиональной этики.
Низкий	не зачтено	Теоретическое содержание курса не освоено, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий либо не выполнены, либо содержат грубые ошибки; дополнительная самостоятельная работа над материалом не привела к какому-либо значительному повышению качества выполнения учебных заданий. Обучающийся не способен применять нормы профессиональной этики.

8. Методические указания для самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа – планируемая учебная, учебно-исследовательская, научно-исследовательская работа студентов и магистрантов, выполняемая во внеаудиторное (аудиторное) время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия (при частичном непосредственном участии преподавателя, оставляющем ведущую роль в контроле за работой студентов и магистрантов).

Самостоятельная работа студентов и магистрантов в вузе является важным видом их учебной и научной деятельности. Самостоятельная работа играет значительную роль в рейтинговой технологии обучения. Поэтому самостоятельная работа должна стать эффективной и целенаправленной работой студентов и магистрантов.

Формы самостоятельной работы магистров разнообразны. Они включают в себя:

- изучение учебной, научной и методической литературы, материалов периодических изданий с привлечением электронных средств официальной, статистической, периодической и научной информации;

В процессе изучения дисциплины *основными видами самостоятельной работы* являются:

- подготовка к аудиторным занятиям (лекциям и практическим занятиям);
- самостоятельная работа над отдельными темами учебной дисциплины в соответствии с учебно-тематическим планом;

- выполнение заданий в тестовой форме;
- подготовка к зачету.

Самостоятельное выполнение *тестовых заданий* по всем разделам дисциплины сформированы в фонде оценочных средств (ФОС).

Данные тесты могут использоваться:

- магистрами при подготовке к экзамену в форме самопроверки знаний;
- преподавателями для проверки знаний в качестве формы промежуточного контроля на практических занятиях;

Тестовые задания рассчитаны на самостоятельную работу без использования вспомогательных материалов. То есть при их выполнении не следует пользоваться учебной и другими видами литературы.

Для выполнения тестового задания, прежде всего, следует внимательно прочитать поставленный вопрос. После ознакомления с вопросом следует приступать к прочтению предлагаемых вариантов ответа. Необходимо прочитать все варианты и в качестве ответа следует выбрать индекс (цифровое обозначение), соответствующий правильному ответу.

На выполнение теста отводится ограниченное время. Оно может варьироваться в зависимости от уровня тестируемых, сложности и объема теста. Как правило, время выполнения тестового задания определяется из расчета 45-60 секунд на один вопрос.

Содержание тестов по дисциплине ориентировано на подготовку магистров по основным вопросам курса. Уровень выполнения теста позволяет преподавателям судить о ходе самостоятельной работы магистрантов в межсессионный период и о степени их подготовки к экзамену.

9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Применение цифровых технологий в рамках преподавания дисциплины предоставляет расширенные возможности по организации учебных занятий в условиях цифровизации образования и позволяет сформировать у обучающихся навыки применения цифровых сервисов и инструментов в повседневной жизни и профессиональной деятельности.

Для реализации этой цели в рамках изучения дисциплины могут применяться следующие цифровые инструменты и сервисы:

- для коммуникации с обучающимися: VK Мессенджер (https://vk.me/app?mt_click_id=mt-v7eix5-1660908314-1651141140) – мессенджер, распространяется по лицензии FreeWare;

- для планирования аудиторных и внеаудиторных мероприятий: Яндекс.Календарь (<https://calendar.yandex.ru/>) – онлайн календарь-планер, распространяется по лицензии ShareWare;

- для совместного использования файлов: Яндекс.Документы (<https://docs.yandex.ru/>) – инструмент для создания и совместного использования документов, распространяется по лицензии trialware; Yandex Forms (<https://cloud.yandex.ru/services/forms>) – бесплатный сервис для создания форм для опроса, регистрации и т.д., распространяется по лицензии trialware; @Облако (<https://cloud.mail.ru/>) – сервис для создания, хранения и совместного использования файлов, распространяется по лицензии trialware; Яндекс.Диск – сервис для хранения и совместного использования документов, распространяется по лицензии trialware;

- для организации удаленной связи и видеоконференций: Webinar (<https://webinar.ru/>) – платформа для вебинаров, обучения, распространяется по лицензии trialware; Видеозвонки Mail.ru (<https://calls.mail.ru/>) – сервис для видеозвонков, распространяется по лицензии ShareWare; Яндекс.Телемост (<https://telemost.yandex.ru/>) –

сервис для видеозвонков, распространяется по лицензии ShareWare.

Для успешного овладения дисциплиной используются следующие информационные технологии обучения: при проведении практических занятий используются презентации материала в программе Microsoft Office (PowerPoint), выход на профессиональные сайты, использование аудиоматериалов и видеоматериалов различных интернет-ресурсов.

Для дистанционной поддержки дисциплины используется система управления образовательным контентом Moodle. Для работы в данной системе все обучающиеся получают индивидуальные логин и пароль для входа в систему, в которой размещаются: программа дисциплины, материалы для лекционных и иных видов занятий, задания, контрольные вопросы.

В процессе изучения дисциплины учебными целями являются первичное восприятие учебной информации о теоретических основах и принципах работы с документами (карты, планы, схемы, регламенты), ее усвоение, запоминание, а также структурирование полученных знаний и развитие интеллектуальных умений, ориентированных на способы деятельности репродуктивного характера. Посредством использования этих интеллектуальных умений достигаются узнавание ранее усвоенного материала в новых ситуациях, применение абстрактного знания в конкретных ситуациях.

Для достижения этих целей используются в основном традиционные информативно-развивающие технологии обучения с учетом различного сочетания пассивных форм (лекция, практическое занятие, консультация, самостоятельная работа) и репродуктивных методов обучения (повествовательное изложение учебной информации, объяснительно-иллюстративное изложение).

Университет обеспечен необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения:

- операционная система Windows 7, License 49013351 УГЛУТУ Russia 2011-09-06, OPEN 68975925ZZE1309. Срок действия: бессрочно;
- операционная система Astra Linux Special Edition. Договор №Pr000013979/0385/22-ЕП-223-06 от 01.07.2022. Срок действия: бессрочно;
- пакет прикладных программ Office Professional Plus 2010, License 49013351 УГЛУТУ Russia 2011-09-06, OPEN 68975925ZZE1309. Срок действия: бессрочно;
- пакет прикладных программ Р7-Офис.Профессиональный. Договор №Pr000013979/0385/22-ЕП-223-06 от 01.07.2022. Срок: бессрочно;
- система управления обучением LMS Moodle – программное обеспечение с открытым кодом, распространяется по лицензии GNU Public License (rus);
- – браузер Yandex (<https://yandex.ru/promo/browser/>) – программное обеспечение распространяется по простой (неисключительной) лицензии.

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

Реализация учебного процесса осуществляется в специальных учебных аудиториях университета для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Все аудитории укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории. При необходимости обучающимся предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации.

Самостоятельная работа обучающихся выполняется в специализированной аудитории, которая оборудована учебной мебелью, компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду УГЛУТУ.

Требования к аудиториям

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
Помещение для лекционных и практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущей и промежуточной аттестации.	Переносное демонстрационное мультимедийное оборудование (ноутбук, экран, проектор). Учебная мебель
Помещения для самостоятельной работы	Столы компьютерные, стулья. Персональные компьютеры. Выход в Интернет.
Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования	Стеллажи. Раздаточный материал. Переносное демонстрационное оборудование (мультимедийные проекторы, экраны, ноутбуки). Расходные материалы для ремонта и обслуживания техники. Места для хранения оборудования.