


МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
БОРИСОГЛЕБСКИЙ ФИЛИАЛ  
(БФ ФГБОУ ВО «ВГУ»)

**УТВЕРЖДАЮ**  
Заведующий кафедрой  
психолого-педагогического и  
социального образования

 - А.А. Долгова  
28.11.2019 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**  
**Б1.В.03 Профессиональная этика и этикет**

**1. Код и наименование направления подготовки:**

38.03.10 Жилищное хозяйство и коммунальная инфраструктура

**2. Профиль подготовки:**

Управление жилищным фондом и многоквартирными домами

**3. Квалификация выпускника:** бакалавр

**4. Форма обучения:** заочная

**5. Кафедра, отвечающая за реализацию дисциплины:** кафедра психолого-педагогического и социального образования

**6. Составитель программы:** Е.В. Сахарова, кандидат педагогических наук, доцент

**7. Рекомендована:** научно-методическим советом Филиала (протокол № 3 от 25.11.2019 г.)

**8. Учебный год:** 2022-2023      **Семестр:** 6

## 9. Цели и задачи учебной дисциплины:

**Цель учебной дисциплины** – формирование у студентов целостного, системного представления о профессионально-этических основаниях деятельности в жилищно-коммунальном хозяйстве и основ профессионально-этического мышления в деятельности будущего профессионала.

### **Задачи учебной дисциплины:**

- формирование базовой системы знаний в области общенаучной и профессиональной этики и этикета;
- формирование основ этико-нравственной культуры будущего профессионала;
- теоретическое и практическое овладение основными компонентами культуры межличностного общения и взаимодействия.

При проведении учебных занятий по дисциплине обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений.

## 10. Место учебной дисциплины в структуре образовательной программы:

Дисциплина «Профессиональная этика и этикет» входит в блок Б1 «Дисциплины (модули)» и относится к вариативным дисциплинам образовательной программы.

Для освоения дисциплины «Профессиональная этика и этикет» необходимы знания, умения, навыки, сформированные в ходе изучения дисциплины «Методы принятия управленческих решений». Изучение дисциплины «Профессиональная этика и этикет» является необходимой основой для изучения дисциплин «Психология в профессиональной деятельности», «Конфликтология», «Корпоративная культура».

Условия реализации дисциплины для лиц с ОВЗ определяются особенностями восприятия учебной информации и с учетом индивидуальных психофизических особенностей.

## 11. Планируемые результаты обучения по дисциплине/модулю (знания, умения, навыки), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями выпускников):

| Компетенция |   | Планируемые результаты обучения  |
|-------------|---|--|
| Код         | Название  |  |
| ОПК-2       | способность находить организационно-управленческие решения, оценивать результаты и последствия принятого управленческого решения и готовность нести ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений | знает:<br>- социально-психологические и этические аспекты разработки, принятия и последствий реализации управленческих решений<br>умеет:<br>- регулировать и преодолевать возникающие в команде разногласия, на основе учета интересов всех сторон, моральных и этических норм<br>владеет:<br>- навыками разработки, обоснования, принятия, реализации и мотивации управленческого решения         |
| ОПК-4       | способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации   | знает:<br>- научные и прикладные основы этики деловых отношений<br>умеет:<br>- использовать правила профессионального этикета при организации деловых коммуникаций;<br>- готовить научные доклады (составлять тезисы, аннотации, рефераты и т.д.)<br>владеет:<br>- навыками выражения своих мыслей и мнения в межличностном и деловом общении;<br>- культурой мышления, способностью к восприятию, |

|      |  |  |
|------|--|--|
|      |  | обобщению и анализу информации, постановке цели и выбору путей её достижения;<br>- профессиональной этикой деловых коммуникаций  |
| ПК-1 | способность использовать основные теории мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умением проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры | знает:<br>- профессиональную этику работников ЖКХ, сферы бизнеса и услуг, партнерских отношений;<br>- влияние этики и этических норм на социальную ответственность организации, повышение результатов ее деятельности;<br>- методы управления этическими нормами межличностных отношений в коллективе<br>умеет:<br>- применять и соблюдать требования современного профессионального этикета<br>владеет:<br>- нормами профессиональной этики |

**12. Объем дисциплины в зачетных единицах/час. — 3 / 108 ч.**

**Формы промежуточной аттестации: зачет**

### 13. Виды учебной работы

| Вид учебной работы                     | Трудоемкость (часы) |              |
|--|---------------------|--------------|
|  | Всего               | По семестрам |
|  |                     | 6            |
| Контактные часы, в том числе:          | 16                  | 16           |
| лекции                                 | 8                   | 8            |
| практические                           | 8                   | 8            |
| Самостоятельная работа                 | 88                  | 88           |
| Форма промежуточной аттестации – зачет | 4                   | 4            |
| Итого:                                 | 108                 | 108          |

#### 13.1. Содержание дисциплины очная форма обучения

| № п/п         | Наименование раздела дисциплины                           | Содержание раздела дисциплины   |
|---------------|---|---|
| <b>Лекции</b> |   |   |
| 1.1           | Этика как система знаний. Понятия морали и нравственности | Введение в учебную дисциплину. Мораль как предмет изучения этики. Нравственность и мораль. Соотношение этики с другими формами общественного сознания. Подходы к изучению морали. Место профессиональной этики в этической науке. |
| 1.2           | Мораль: формирование, структура, свойства, функции        | Формирование морально-нравственных норм на разных этапах человеческого развития. Структура, свойства и функции морали. Нравственная культура общения в разных сферах общественной жизни и в профессиональной деятельности.        |
| 1.3           | Профессиональная этика                                    | Профессиональная этика как составная часть морали, её виды. Этика работников профессиональной сферы типа «человек-человек». Профессионализм как ценность культуры.  |
| 1.4           | Этика деловых отношений и менеджмента                     | Структура и основные проблемы этики деловых отношений. Морально-нравственные требования, предъявляемые к современному управленцу. Этика партнерских отношений. Этика лидерства. Корпоративная культура. Морально-                 |

|                             |  |   |
|-----------------------------|--|---|
|                             |  | психологический климат в коллективе. Этические принципы и нормы в деятельности управленца.  |
| 1.5                         | Деловой этикет. Этикетные формы делового общения. Правила служебного этикета | Сущность и происхождение этикета. Появление делового этикета. Этикетные формы поведения. Культура делового общения. Правила служебного этикета.   |
| <b>Практические занятия</b> |  |   |
| 2.1                         | Этика как система знаний. Понятия морали и нравственности                    | Введение в учебную дисциплину. Мораль как предмет изучения этики. Нравственность и мораль. Соотношение этики с другими формами общественного сознания. Подходы к изучению морали. Место профессиональной этики в этической науке.   |
| 2.2                         | Мораль: формирование, структура, свойства, функции                           | Формирование морально-нравственных норм на разных этапах человеческого развития. Структура, свойства и функции морали. Нравственная культура общения в разных сферах общественной жизни и в профессиональной деятельности.  |
| 2.3                         | Профессиональная этика   | Профессиональная этика как составная часть морали, её виды. Этика работников профессиональной сферы типа «человек-человек». Профессионализм как ценность культуры.  |
| 2.4                         | Этика деловых отношений и менеджмента  | Структура и основные проблемы этики деловых отношений. Морально-нравственные требования, предъявляемые к современному управленцу. Этика партнерских отношений. Этика лидерства. Корпоративная культура. Морально-психологический климат в коллективе. Этические принципы и нормы в деятельности управленца. |
| 2.5                         | Деловой этикет. Этикетные формы делового общения. Правила служебного этикета | Сущность и происхождение этикета. Появление делового этикета. Этикетные формы поведения. Культура делового общения. Правила служебного этикета.   |

### 13.2. Темы (разделы) дисциплины и виды занятий

| № п/п | Наименование раздела дисциплины  | Виды занятий (часов) |              |              |                        | Всего |
|-------|--|----------------------|--------------|--------------|------------------------|-------|
|       |  | Лекции               | Практические | Лабораторные | Самостоятельная работа |       |
| 1     | Этика как система знаний. Понятия морали и нравственности                    | 1                    | 1            |              | 16                     | 18    |
| 2     | Мораль: формирование, структура, свойства, функции                           | 1                    | 1            |              | 16                     | 18    |
| 3     | Профессиональная этика   | 2                    | 2            |              | 18                     | 22    |
| 4     | Этика деловых отношений и менеджмента  | 2                    | 2            |              | 18                     | 22    |
| 5     | Деловой этикет. Этикетные формы делового общения. Правила служебного этикета | 2                    | 2            |              | 20                     | 24    |
|       | Зачет  |                      |              |              |                        | 4     |
|       | Итого:   | 8                    | 8            | 0            | 88                     | 108   |

#### 14. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Приступая к изучению учебной дисциплины, целесообразно ознакомиться с учебной программой дисциплины, электронный вариант которой размещён на сайте БФ ВГУ.

Знание основных положений, отраженных в рабочей программе дисциплины, поможет обучающимся ориентироваться в изучаемом курсе, осознавать место и роль изучаемой дисциплины в подготовке будущего выпускника, строить свою работу в соответствии с требованиями, заложенными в программе.

Основными формами контактной работы по дисциплине являются лекции и практические занятия.

Подготовка к практическим занятиям ведется на основе их планов. В ходе подготовки к практическим занятиям необходимо изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой. Кроме того, в планах практических занятий даются практические задания, которые также необходимо выполнить самостоятельно во время подготовки к занятию.

При подготовке к промежуточной аттестации необходимо повторить пройденный материал в соответствии с учебной программой, примерным перечнем вопросов, выносящихся на зачет. Рекомендуется использовать источники, перечисленные в списке литературы в рабочей программе дисциплины, а также ресурсы электронно-библиотечных систем.

Для достижения планируемых результатов обучения используются собеседование, тестирование, подготовка докладов и презентаций.

#### 15. Перечень основной и дополнительной литературы, ресурсов интернет, необходимых для освоения дисциплины

а) основная литература:

| № п/п | Источник  |
|-------|---|
| 1     | Штофер, Л.Л. Профессиональная этика : [16+] / Л.Л. Штофер ; науч. ред. И.Г. Палий ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Ростовский государственный экономический университет (РИНХ). – Ростов-на-Дону : Издательско-полиграфический комплекс РГЭУ (РИНХ), 2017. – 291 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=568672">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=568672</a> (дата обращения: 23.10.2019). – ISBN 978-5-7279-2372-6. – Текст : электронный. |

б) дополнительная литература:

| № п/п | Источник  |
|-------|---|
| 2     | Александрова, З.А. Профессиональная этика : учебное пособие / З.А. Александрова, С.Б. Кондратьева ; Министерство образования и науки Российской Федерации. – Москва : Московский педагогический государственный университет, 2016. – 136 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=469398">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=469398</a> (дата обращения: 23.10.2019). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4263-0462-8. – Текст : электронный. |
| 3     | Загорская, Л.М. Профессиональная этика и этикет / Л.М. Загорская ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск : НГТУ, 2012. – 292 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=228860">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=228860</a> (дата обращения: 23.10.2019). – ISBN 978-5-7782-2017-1. – Текст : электронный.   |

в) информационные электронно-образовательные ресурсы:

| № п/п | Источник  |
|-------|---|
| 4     | Колмогорова, Н.В. Основы общей и профессиональной этики и этикет / Н.В. Колмогорова ; Министерство спорта, туризма и молодежной политики Российской Федерации, Сибирский государственный университет физической культуры и спорта. – Омск : Издательство СибГУФК, 2012. – 276 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=274600">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=274600</a> (дата обращения: 23.10.2019). – Библиогр.: с. 258-259. – Текст : электронный. |

|   |   |
|---|---|
| 5 | Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека online» – <a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a> . |
| 6 | Научная электронная библиотека – <a href="http://www.scholar.ru/">http://www.scholar.ru/</a> .                                    |

## 16. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы

| № п/п | Источник   |
|-------|--|
| 1     | Ермакова, Ж. Профессиональная этика и этикет: практикум / Ж. Ермакова, О. Тетерятник, Ю. Холодилина ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Оренбургский государственный университет», Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма. – Оренбург : ОГУ, 2013. – 104 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=259114">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=259114</a> (дата обращения: 23.10.2019). – Текст : электронный. |

## 17. Информационные технологии, используемые для реализации учебной дисциплины, включая программное обеспечение, информационно-справочные системы и профессиональные базы данных

### Программное обеспечение:

- Win10 (или Win7), OfficeProPlus 2010
- браузеры: Yandex, Google, Opera, Mozilla Firefox, Explorer
- STDU Viewer version 1.6.2.0
- 7-Zip
- GIMP GNU Image Manipulation Program
- Paint.NET
- Tux Paint
- Adobe Flash Player

### Информационно-справочные системы:

- Информационная система «[Единое окно доступа к образовательным ресурсам](http://window.edu.ru/)» <http://window.edu.ru/>;
- Онлайн-версия КонсультантПлюс: Студент.

### Профессиональные базы данных:

#### Федеральные сайты по вопросам ЖКХ

- НП "ЖКХ Контроль". Сайт Национального центра общественного контроля в сфере жилищно-коммунального хозяйства «ЖКХ Контроль» <http://gkhkontrol.ru>

#### Региональные сайты по вопросам ЖКХ

- НП «ЖКХ Контроль» <http://gkhkontrol.ru/regions/cfo/voronejskaya-oblast>.

## 18. Материально-техническое обеспечение дисциплины:

Учебная аудитория для занятий лекционного и семинарского типов, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Набор демонстрационного оборудования: экран настенный, проектор, колонки, компьютер.

## 19. Фонд оценочных средств:

### 19.1. Перечень компетенций с указанием этапов формирования и планируемых результатов обучения

| Код и содержание компетенции (или ее части) | Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенции) | Этапы формирования компетенции (разделы (темы)) | ФОС* (средства оценивания) |
|---|---|---|----------------------------|
|   |   |   |                            |

|  | посредством формирования знаний, умений, навыков)  | дисциплины или модуля и их наименование)  |   |
|--|--|---|---|
| ОПК-2:<br>способность находить организационно-управленческие решения, оценивать результаты и последствия принятого управленческого решения и готовность нести ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений  | <p>знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- социально-психологические и этические аспекты разработки, принятия и последствий реализации управленческих решений</li> </ul> <p>умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- регулировать и преодолеть возникающие в команде разногласия, на основе учета интересов всех сторон, моральных и этических норм</li> </ul> <p>владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками разработки, обоснования, принятия, реализации и мотивации управленческого решения</li> </ul>   | <p>Тема 4. Этика деловых отношений и менеджмента</p> <p>Тема 5. Деловой этикет. Этикетные формы делового общения. Правила служебного этикета</p>  | <p>Тест, доклад, вопросы для обсуждения на семинарских занятиях.</p>              |
| ОПК-4:<br>способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации  | <p>знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- научные и прикладные основы этики деловых отношений</li> </ul> <p>умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- использовать правила профессионального этикета при организации деловых коммуникаций;</li> <li>- готовить научные доклады (составлять тезисы, аннотации, рефераты и т.д.)</li> </ul> <p>владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками выражения своих мыслей и мнения в межличностном и деловом общении;</li> <li>- культурой мышления, способностью к восприятию, обобщению и анализу информации, постановке цели и выбору путей её достижения;</li> <li>- профессиональной этикой деловых коммуникаций</li> </ul> | <p>Тема 1. Этика как система знаний. Понятия морали и нравственности</p> <p>Тема 2. Мораль: формирование, структура, свойства, функции</p> <p>Тема 3. Профессиональная этика</p> <p>Тема 4. Этика деловых отношений и менеджмента</p> <p>Тема 5. Деловой этикет. Этикетные формы делового общения. Правила служебного этикета</p> | <p>Тест, доклад, презентация, вопросы для обсуждения на семинарских занятиях.</p> |
| ПК-1:<br>способность использовать основные теории мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умением проводить аудит человеческих | <p>знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- профессиональную этику работников ЖКХ, сферы бизнеса и услуг, партнерских отношений;</li> <li>- влияние этики и этических норм на социальную ответственность организации, повышение результатов ее деятельности;</li> <li>- методы управления этическими нормами межличностных отношений в коллективе</li> </ul> <p>умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- применять и соблюдать</li> </ul>  | <p>Тема 3. Профессиональная этика</p> <p>Тема 4. Этика деловых отношений и менеджмента</p> <p>Тема 5. Деловой этикет. Этикетные формы делового общения. Правила служебного этикета</p>  | <p>Тест, доклад, вопросы для обсуждения на семинарских занятиях.</p>              |

|  |   |  |                  |
|--|---|--|------------------|
| ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры | требования современного профессионального этикета |  |                  |
|  | владеет:<br>- нормами профессиональной этики      |  |                  |
| <b>Промежуточная аттестация – зачет</b>                      |   |  | Вопросы к зачету |

## 19.2 Описание критериев и шкалы оценивания компетенций (результатов обучения) при промежуточной аттестации

Для оценивания результатов обучения на зачете используются следующие показатели (ЗУНы из 19.1):

- 1) знание научных и прикладных основ этики деловых отношений; социально-психологических и этических аспектов разработки, принятия и последствий реализации управленческих решений; профессиональной этики работников ЖКХ, сферы бизнеса и услуг, партнерских отношений; методов управления этическими нормами межличностных отношений в коллективе;
- 2) умение регулировать и преодолевать возникающие в команде разногласия, на основе учета интересов всех сторон, моральных и этических норм; использовать правила профессионального этикета при организации деловых коммуникаций; применять и соблюдать требования современного профессионального этикета;
- 3) владение нормами профессиональной этики; навыками разработки, обоснования, принятия, реализации и мотивации управленческого решения; навыками выражения своих мыслей и мнения в межличностном и деловом общении; культурой мышления, способностью к восприятию, обобщению и анализу информации, постановке цели и выбору путей её достижения.

### Соотношение показателей, критериев и шкалы оценивания результатов обучения

| Критерии оценивания компетенций   | Уровень сформированности компетенций | Шкала оценок      |
|---|--------------------------------------|-------------------|
| <i>Обучающийся свободно ориентируется в теоретическом материале; умеет изложить и корректно оценить различные подходы к излагаемому материалу, способен сформулировать и доказать собственную точку зрения; обнаруживает свободное владение понятийным аппаратом; демонстрирует готовность применять теоретические знания в практической деятельности и полное освоение показателей формируемых компетенций</i> | <i>Повышенный уровень</i>            | <i>Зачтено</i>    |
| <i>Обучающийся хорошо ориентируется в теоретическом материале; имеет представление об основных подходах к излагаемому материалу; знает определения основных теоретических понятий излагаемой темы, в основном демонстрирует готовность применять теоретические знания в практической деятельности и освоение большинства показателей формируемых компетенций.</i>   | <i>Базовый уровень</i>               |                   |
| <i>Обучающийся может ориентироваться в теоретическом материале; в целом имеет представление об основных понятиях излагаемой темы, частично демонстрирует готовность применять теоретические знания в практической деятельности и освоение некоторых показателей формируемых компетенций.</i>  | <i>Пороговый уровень</i>             |                   |
| <i>Ответ на зачете не соответствует любым трем из перечисленных показателей. Обучающийся не ориентируется в теоретическом материале; не сформировано представление об основных понятиях излагаемой темы, не демонстрирует готовность применять теоретические знания в практической деятельности и освоение показателей формируемых</i>  | <i>–</i>                             | <i>Не зачтено</i> |



|              |  |  |
|--------------|--|--|
| компетенций. |  |  |
|--------------|--|--|

### **19.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

#### **19.3.1 Примерный перечень вопросов к зачету**

1. Этика как наука и явление духовной культуры. Основные категории этики.
2. Понятие об этикете. Виды этикета. Социальная роль как способ поведения личности.
3. Взаимосвязь этикета и этики как нормативной науки.
4. Современный этикет. Принципы, нормы и назначение современного этикета.
5. Культура профессионального и делового общения в организациях сферы жилищного хозяйства. Направления её формирования и развития.
6. Основные группы качеств работника жилищно-коммунального хозяйства, необходимые для эффективного профессионального и делового общения.
7. Профессиональная этика. Этика специалиста жилищно-коммунального хозяйства.
8. Общение в профессиональной сфере. Формальное общение. Профессиональное общение. Деловое общение.
9. Деловой этикет. Принципы и правила делового этикета.
10. Нормы делового этикета. Внешний облик делового человека.
11. Этикет приветствий и представлений как формы речевого этикета.
12. Деловая встреча. Факторы, определяющие создание благоприятного впечатления о человеке у окружающих.
13. Использование комплиментов как эффективный прием формирования положительного отношения к себе у деловых партнеров.
14. Деловая беседа. Содержание этапов подготовки и проведения. Деловой протокол.
15. Деловая беседа. Приемы начала деловой беседы и тактика нейтрализации замечаний в ходе деловой беседы.
16. Методы ведения диалога, дискуссии в ходе деловой беседы.
17. Этап завершения деловой беседы и принятия решений. Прямой и косвенный методы ускорения принятия решений.
18. Переговоры как форма профессионального и делового общения в сфере жилищно-коммунального хозяйства. Классификация деловых переговоров.
19. Стратегия и тактика ведения деловых переговоров. Каким критериям должна отвечать любая модель переговоров.
20. «Принципиальные переговоры» как эффективная модель ведения деловых переговоров.
21. Этапы организации и ведения деловых переговоров в профессиональной сфере.
22. Психологические аспекты деловых переговоров. Основные группы вопросов в ходе переговоров.
23. Функциональная характеристика профессионального и делового общения в сфере жилищно-коммунального хозяйства.
24. Общение в профессиональной сфере как коммуникация (функция обмена информацией).
25. Характеристика и реализация функций: «обеспечения самовыражения» и «организации взаимодействия» в профессиональном и деловом общении.
26. Способы психологического влияния в процессе профессионального и делового общения.
27. Манипулирование в общении. Типы манипуляций.
28. Классификация «абстрактных типов» собеседников в процессе общения.
29. Невербальные средства общения. Основные функции.
30. Паралингвистические средства общения как составная часть невербальных средств общения.

31. Кинетические средства общения как составная часть невербальных (неречевых) средств общения.
32. Понятие и функции корпоративной культуры.
33. Система ценностей, определяющая основу корпоративной культуры предприятий жилищно-коммунального хозяйства.
34. Управленческая этика. Стили управления. Эффективность работы коллектива.
35. Корпоративный этикет. Этико-психологические принципы управленческого общения.
36. Телефонный этикет как часть корпоративной культуры. Культура телефонного разговора.

### 19.3.2 Тестовые задания

1. Этика общения отражает:
- а) природные особенности, индивидуальность партнера;
  - б) корыстные, эгоистические интересы личности;
  - в) уровень нравственной культуры личности;
  - г) социальный статус личности в обществе;
2. Какое основное этическое требование предъявляется к бизнесу:
- а) деловитость;
  - б) честность;
  - в) конструктивность;
  - г) предприимчивость;
3. Формами какого этикета являются: приветствие, извинение, просьба –
- а) делового;
  - б) речевого;
  - в) общегражданского;
4. Согласно этическим нормам не следует представлять:
- а) младшего по возрасту – старшему по возрасту;
  - б) женщину – мужчине;
  - в) одного сотрудника - группе сотрудников;
5. Будучи руководителем, кого бы вы приветствовали первым:
- а) вашего секретаря;
  - б) рядового сотрудника;
  - в) уборщицу вашей организации;
  - г) любого, кого встретите;
  - д) руководителя вышестоящей структуры;
6. Укажите, что недопустимо за столом:
- а) вилку и ложку следует держать пальцами, а не ладонью;
  - б) локти на стол не кладут;
  - в) на деловых приемах чокаться не принято;
  - г) представители приглашающей фирмы садятся за стол первыми;
7. Собрание назначено на 10.00, но двое его участников задерживаются. Каким должно быть решение?
- а) задержать начало совещания можно не более чем на 10-15 минут;
  - б) необходимо задержать начало совещания до прихода всех его участников;
  - в) собрание должно начаться вовремя независимо ни от чего;
8. Деловой этикет в ряде случаев отдает предпочтение женщине. Какая из указанных ситуаций некорректна?
- а) женщина первая протягивает руку для рукопожатия;

- б) женщину представляют мужчине, а не наоборот;
- в) мужчина уступает женщине дорогу;
- г) в служебном автомобиле женщина занимает более почетное место и первой садится в автомобиль;

9. Выберите правильную схему написания делового письма:

- а) интерес – внимание – действие – просьба;
- б) просьба – интерес – внимание – действие;
- в) внимание – интерес – просьба – действие;
- г) внимание – действие – просьба – интерес;

10. Укажите вербальное средство общения:

- а) кивок головой;
- б) взмах руки;
- в) «Добрый день!»;
- г) поклон;

11. Общая характеристика состояния малой группы, в особенности человеческих взаимоотношений, сложившихся в ней, называется:

- а) дисциплина;
- б) социально-психологический климат;
- в) этический кодекс;
- г) корпоративная культура;

12. Поступки и формы общения людей, основанные на нравственности, эстетическом вкусе и соблюдении определенных норм и правил, называются:

- а) нравственность;
- б) мораль;
- в) деловое общение;
- г) культура поведения;

13. Укажите характерный признак делового общения:

- а) личные чувства (симпатия – антипатия) роли не играют, интересы дела превыше всего;
- б) собеседники могут иметь разную степень осведомленности по обсуждаемому вопросу;
- в) цель общения может быть неосознаваемой;
- г) партнер по общению выбирается по принципу личной симпатии ( допускается выражение антипатии по отношению к неприятному собеседнику);

14. Отметьте характерные особенности формального (ролевого) общения:

- а) определяется личностными статусами и личными целями людей;
- б) определяется использованием невербальных средств;
- в) определяется соблюдением речевого этикета;
- г) определяется служебными и социальными статусами людей;

15. Какие из нижеперечисленных норм можно отнести к специфическим ценностям, проявляющимся только в процессе общения:

- а) справедливость, равенство;
- б) активность, пассивность;
- в) корректность, обходительность;
- г) нет правильного ответа.

#### **Критерии оценки:**

Правильное выполнение от 8-и до 15-и заданий – «зачтено», менее 8-и заданий – «не зачтено».

### **19.3.3 Перечень тем письменных работ для подготовки докладов**

1. Проблема происхождения нравственности.
2. Стереотипы, их роль в процессе общения.
3. Самоподача в процессе профессионального общения.
4. Проблема точности восприятия в процессе общения.
5. Способы влияния на партнера в профессиональном общении.
6. Организация пространства общения.
7. Проблема интерпретации невербальных средств общения.
8. Речевые способы воздействия на партнера.
9. Этические нормы создания имиджевой рекламы.
10. Основные принципы формирования внутрифирменной рекламы.
11. Этические принципы профессиональной деятельности.
12. Деловая беседа как форма делового общения.
13. Переговоры как форма делового общения.
14. Культура деловых споров и дискуссий.
15. Условия и факторы конструктивного разрешения конфликтов.
16. Стратегии и тактики поведения в конфликте.
17. Проблема коммуникаций в конфликтных ситуациях.
18. Управленческая и корпоративная этика в условиях конфликта.
19. Телефонный разговор: правила и нормы.
20. Деловой подарок.
21. Визитная карточка, ее значение в деловом общении.
22. Деловое застолье: этикетные нормы и предписания.

#### **Критерии оценки рефератов, сообщений**

- **оценка «отлично»** выставляется за самостоятельно написанный доклад по теме; умение излагать материал последовательно и грамотно, делать необходимые обобщения и выводы;

- **оценка «хорошо»** ставится, если: доклад удовлетворяет в основном требованиям на оценку «отлично», но при этом имеет один из недостатков: в изложении допущены небольшие пробелы, не искавшие содержание доклада; допущены один-два недочёта при освещении основного содержания темы, исправленные по замечанию преподавателя; допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию преподавателя. В реферате может быть недостаточно полно развернута аргументация;

- **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 замечаний преподавателя; студент не может применить теорию в новой ситуации;

- **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 замечаний преподавателя; нарушена логика в изложении материала, нет необходимых обобщений и выводов; недостаточно сформированы навыки письменной речи; доклад является плагиатом других докладов более чем на 90%.

#### **19.3.4 Перечень тем презентаций**

1. Деловое общение в европейских странах (по выбору).
2. Особенности делового общения в арабских странах (по выбору)
3. Проблемы этики бизнеса и делового общения в России.

#### **Критерии оценивания компьютерной презентации**

##### **оценка «отлично»**

*Представление информации*

1. Содержание. Содержание работы полностью соответствует теме исследования и излагается последовательно. Достигнуто стилевое единство и выразительность текста. Работа отличается богатством словаря, синтаксических конструкций и точностью словоупотребления. Фактические ошибки отсутствуют. Допускается 1- 2 речевых недочета.
2. Расположение информации на странице. Наиболее важная информация располагается в центре экрана.
3. Используются шрифты одного типа.
4. Для выделения информации использованы рамки, границы.
5. Объем информации на слайдах – не более трех фактов.

#### *Оформление слайдов*

1. Соблюден единый стиль оформления.
2. Использовано не более трех цветов на слайде.

#### **оценка «хорошо»**

##### *Представление информации*

1. Содержание. Содержание работы соответствует теме исследования. Достигнуто стилевое единство и выразительность текста. В работе допущена фактическая ошибка. Допускается 3 -4 речевых недочета.
2. Наиболее важная информация располагается в центре экрана.
3. Используются шрифты разных типов.
4. Для выделения информации использованы рамки, границы.
5. Допускается незначительная перегрузка слайда информацией.

#### *Оформление слайдов*

1. Соблюден единый стиль оформления.
2. Использовано более трех цветов на слайде.

#### **оценка «удовлетворительно»**

##### *Представление информации*

1. Содержание. В работе допущены существенные отклонения от темы. Имеются отдельные фактические неточности. Допущены нарушения в последовательности изложения. Беден словарь, встречается неправильное словоупотребление. Стиль работы не отличается единством, речь недостаточно выразительна.
2. Допущены нарушения в расположении информации, в перегрузке слайдов информацией.

#### *Оформление слайдов.*

1. Единый стиль оформления нарушен.
2. Использовано более трех цветов на слайде.

### **19.3.5 Перечень вопросов для обсуждения на семинарских занятиях**

1. Дайте определение понятий "этика", "общение", "деловое общение", "этика делового общения".
2. Каковы особенности этики делового общения традиционного общества?
3. Назовите основные позиции по вопросу о соотношении этики и бизнеса, которые существуют сегодня.
4. Какова, по вашему мнению, роль этики в деловом общении?
5. Назовите основные принципы этики делового общения "сверху-вниз" (между руководителем и подчиненным).
6. Назовите основные принципы этики делового общения "снизу-вверх" (между подчиненным и руководителем).
7. Назовите основные принципы этики делового общения "по горизонтали" (между коллегами).
8. Каковы средства и способы повышения уровня этичности делового общения?
9. Какие функции выполняют деловые коммуникации?
10. Раскройте этапы подготовки и проведения деловых переговоров
11. Что такое невербальные коммуникации и какова их роль в деловом общении?

12. Когда и почему возник этикет в обществе?
13. Расскажите об исторических видах этикета и культуры поведения.
14. Какие функции выполняет этикет?
15. Охарактеризуйте роль этикета и культуры поведения в бизнесе?
16. Какие свойства, качества характеризуют воспитанность руководителя?

**19.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Оценка знаний, умений и навыков, характеризующая этапы формирования компетенций в рамках изучения дисциплины осуществляется в ходе текущей и промежуточной аттестаций.

Текущий контроль успеваемости проводится в соответствии с Положением о текущей аттестации обучающихся по программам высшего образования Воронежского государственного университета. Текущий контроль успеваемости проводится в формах: собеседования, тестирования, подготовки докладов и презентаций. Критерии оценивания приведены выше.

Промежуточная аттестация проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования.

Вопросы к промежуточной аттестации включают в себя теоретические вопросы, позволяющие оценить уровень полученных знаний. Критерии оценивания приведены выше.