

Содержание

1. Цели и задачи дисциплины	3
2. Место дисциплины в структуре ОП	3
3. Планируемые результаты обучения по дисциплине.....	4
4. Объем и виды учебной работы	4
5. Содержание дисциплины	5
5.1. Разделы, темы дисциплины и виды занятий	5
5.2. Содержание разделов и тем	5
6. Методические указания по освоению дисциплины.....	7
6.1. Учебно-методическое обеспечение дисциплины	7
6.2. Методические рекомендации по самостоятельной работе студентов	8
6.3. Методические рекомендации по практическим и/или лабораторным занятиям.....	11
6.4. Методические рекомендации по написанию контрольных работ.....	13
7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации по дисциплине.....	13
8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	18
8.1. Рекомендуемая литература	18
8.2. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».....	18
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины	18

1. Цели и задачи дисциплины

Рабочая программа по дисциплине «Этика делового общения» разработана в соответствии с требованиями ФГОС ВО, компетентностным подходом, реализуемым в системе высшего образования.

Целью дисциплины «Этика делового общения» является овладение знаниями о понятиях, терминологии, содержании, специфических особенностях в области этики делового общения и научить применять полученные знания в практической работе.

В соответствии с поставленными целями преподавание дисциплины реализует следующие задачи:

- повысить знания в области этики делового общения;
- изучить специфику управленческой этики, этики ведения переговоров;
- выработать у студентов навыки партнерских отношений;
- научить за минимальное время подготовить деловой документ;
- повысить знания в области делового этикета;
- выработать у студентов навыки в области решения конфликтных ситуаций, возникающих на разных стадиях переговоров;
- выработать умение применять полученные знания в области коммерции.

2. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина Б1.В.ДВ.13.01 «Этика делового общения» входит в вариативную часть блока Б.1 «Дисциплины (модули)».

Изучение дисциплины основывается на знаниях, умениях и навыках, приобретенных обучающимся при изучении следующих дисциплин: Б1.В.ДВ.05.02 «Человек и его потребности», Б1.Б.13 «Менеджмент», Б1.В.06 «Деловые коммуникации», Б1. Б.14 «Коммерческая деятельность», Б1.В.04 «Психология».

- знать основы деловых коммуникаций, психологические особенности личности, основы организации и ведения коммерческой деятельности, принципы управления коммерческой деятельностью;

- уметь работать с нормативно-правовой документацией, оценивать правильность составления коммерческих договоров, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;

- владеть навыками заключения делового общения, заключения договоров и контроля их выполнения, навыками разработки и успешной реализации коммерческих проектов.

Знания, умения и навыки, формируемые дисциплиной «Этика делового общения», являются необходимыми для государственной итоговой аттестации (таблица 1).

Таблица 1

Междисциплинарные связи с последующими дисциплинами

№ п/п	Наименование обеспечиваемых (последующих) дисциплин	№№ тем данной дисциплины, необходимых для изучения обеспечиваемых (последующих) дисциплин
-------	---	---

		1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Государственная итоговая аттестация				+	+	+		+	

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине

Изучение дисциплины «Этика делового общения» в образовательной программе направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

- общекультурные:

ОК-4 способностью работать в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия - этап формирования завершающий;

ОК-5 способностью к самоорганизации и самообразованию - этап формирования завершающий;

- общепрофессиональные:

ОПК-1 способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности

- этап формирования завершающий;

- профессиональные:

Вид деятельности: организационно-управленческая:

ПК-6 способностью выбирать деловых партнеров, проводить с ними деловые переговоры, заключать договора и контролировать их выполнение - этап формирования завершающий.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

знать:

- специфику делового общения в правовых и этических аспектах деятельности (ОК-4);
- культуру и правила делового этикета (ОК-5);
- особенности устного и письменного делового общения в коммерции (ОПК-1);
- особенности национальной психологии и поведения деловых партнеров (ПК-6);

уметь:

- выполнять анализ процессов общения и выявлять возможности их улучшения (ОК-4)
- достигать компромиссного решения спорных вопросов(ОК-5);
- реализовывать полученные теоретические знания на практике(ОПК-1);
- пользоваться приемами применения этических норм и принципов современного делового общения в разрешении конфликтных ситуаций (ПК-6);

владеть:

- методиками налаживания или изменения внутренних и внешних деловых коммуникаций в организации (ОК-4)
- навыками успешной самопрезентации в деловой сфере(ОК-5);
- навыками современного поиска и обработки информации(ОПК-1);
- современными методами разрешения спорных и конфликтных ситуаций в организации (ПК-6).

4. Объем и виды учебной работы

Учебным планом предусматриваются следующие виды учебной работы по дисциплине:

Таблица 2

Объем и виды учебной работы

Вид учебной работы	Всего часов/з.е.
	Семестр 7
Аудиторные занятия	36/1
в том числе:	

Лекции	18/0,5
Практические занятия (ПЗ)	18/0,5
Лабораторные работы (ЛР)	
Самостоятельная работа	26/0,72
Курсовая работа/курсовой проект/контрольная работа	
Расчетно-графические работы	
Реферат/эссе	
Другие виды самостоятельной работы	26/0,72
Вид промежуточной аттестации (зачет/зачет с оценкой/экзамен)	Зачет/10/0,28
Общая трудоемкость 72 часа 2 зачетные единицы	72/2

5. Содержание дисциплины

5.1. Разделы, темы дисциплины и виды занятий

Тематический план дисциплины «Этика делового общения» представлен в таблице 3.

Таблица 3

Разделы, темы дисциплины и виды занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Формируемые компетенции	Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	СР	Контроль	Всего
1.	Понятие деловой этики	ПК-6	2	2	-	2		6
2.	Этические нормы в организации	ОК-4	2	2	-	2		6
3.	Общение как категория	ОПК-1	2	2	-	2		6
4.	Этика конфликтов	ОПК-1	2	2	-	4		8
5.	Организация и проведение переговоров	ПК-6	2	2	-	4		8
6.	Формы делового общения	ПК-6	2	2	-	4		8
7.	Манипуляции и деловые беседы	ОК-4	2	2	-	2		6
8.	Этикет деловых приемов	ОК-5	2	2	-	2		6
9.	Влияние индивидуальных особенностей темперамента на процесс делового общения	ПК-6	2	2	-	4		8
Контроль							10	10
Итого			18	18	-	26	10	72

5.2. Содержание разделов и тем

Тема 1. Понятие деловой этики

Деловая этика. Основные понятия и принципы. Требования, предъявляемые к этикету.

Этапы зарождения этикета (история мирового этикета). Страна - родоначальница этикета. Реко-

мендации по соблюдению этикета в различных странах (Англия, Испания, Голландия, Германия, Азиатские страны). Межличностные отношения и их закономерности. Проблемы деловых отношений. Место нравственного кодекса в профессиональной деятельности. Специфика деловой этики. Нормы цивилизованных деловых отношений. Стереотипы делового человека.

Тема 2. Этические нормы в организации

Понятие этических норм в организации. Социальная ответственность организаций. Оптимизация этических норм в организации. Этика руководителя и организации. Понятие управленческой этики. Основные стили руководства. Промежуточные методы руководства (эксплуататорско - авторитарный; благожелательно - авторитарный; консультативно - демократический; групповой).

Тема 3. Общение как категория

Понятие общения как категории. Культура делового общения. Виды делового общения. Риторика. Культура речи в деловом общении. Основы невербального общения. Особенности невербального общения. Визуальный контакт. Особенности расположения людей при невербальном общении. Личные встречи: стиль общения определяет результат. Правила делового общения. Детали личного делового стиля общения: ключевые моменты. Нравственный кодекс руководителя.

Тема 4. Этика конфликтов

Понятие конфликтов и их классификация. Многовариантная типология конфликта в зависимости от тех критериев, которые берутся за основу. Классификация также по характеру вызвавших конфликт причин. Стадии протекания конфликтов. Выходы из конфликтных ситуаций. Факторы конструктивного разрешения конфликта. Черты характера, особенности поведения человека, характерные для конфликтной личности. Стратегии поведения в конфликтной ситуации. Как правильно критиковать. Психологические барьеры как причина конфликтов.

Тема 5. Организация и проведение переговоров

Особенности и нормы переговоров. Правила подготовки публичных выступлений. Собеседование. Проведение служебных совещаний. Нечестные уловки при переговорах. Стадии проведения переговоров. Достоинства и недостатки на разных стадиях проведения переговоров. Что делать, если переговоры зашли в тупик. Урегулирование разногласий при переговорах.

Тема 6. Формы делового общения

Этикет телефонных переговоров: внимание деталям. Особенности телефонных переговоров. Формы обращения людей друг к другу. Эпистолярный и телефонный этикет. Способы удержания клиента при разговоре по телефону. Внутренние и внешние помехи слушанию. Главные требования культуры общения по телефону. Принципы этики общения по телефону. Этикет, соблюдаемый в письмах. Требования к оформлению деловой документации ГОСТ Р-6.30-2003. Структура делового письма. Виды деловых писем (Распоряжение, гарантийное письмо, доверенность, протокол, справка, деловое письмо, текст-трафарет, анкета, таблица, приказ). Этикет отправления факсов.

Тема 7. Манипуляции и деловые беседы

Манипуляции. Основные способы. Способы успокоить возмущенного собеседника. Эффективные слова и слова, которые необходимо исключать при деловом общении. Собеседование как частная форма деловой беседы. Личное резюме. Факторы успеха собеседования. Манера поведения при приеме на работу. Конструктивная критика в деловом общении. Феномены группового поведения. Общение в группе. Язык жестов.

Тема 8. Этикет деловых приемов

Национальные особенности делового общения. Этикет приветствий. Визитная карточка делового человека. Деловое партнерство с иностранными организациями. Этикет деловых приемов. Как говорить комплименты и вручать подарки. Этика общения с клиентами.

Тема 9. Влияние индивидуальных особенностей темперамента на процесс делового общения

Понятие интеракции. Типология личности. Основные абстрактные особенности собеседников. Манера общения и стиль. Публичная речь, как форма деловой коммуникации. Стрессовые

факторы делового общения и пути борьбы с ними. Деловой этикет во взаимоотношениях лиц разного пола.

6. Методические указания по освоению дисциплины

6.1. Учебно-методическое обеспечение дисциплины/

Основная литература

1. Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений : учебник и практикум для академического бакалавриата / Н. Ю. Родыгина. — УМО ВО - М. : Издательство Юрайт, 2017. — 430 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3795-4. - <https://www.biblio-online.ru/book/A22877F5-605F-4B2E-98A8-EBE01DF934E4>

Дополнительная литература:

2. Лавриненко, В. Н. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для академического бакалавриата / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова ; под ред. В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — 7-е изд., перераб. и доп. — УМО ВО - М. : Издательство Юрайт, 2016. — 408 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-6833-0. — www.biblio-online.ru/book/F5068552-167B-47A1-B377-097BABC59594

Конспект лекций

Общение как категория

1. Понятие общения как категории

Под предметом обычно понимают круг проблем, изучаемой той или иной учебной дисциплиной или наукой. Предметом данной научной дисциплины являются проблемы культуры делового общения.

В обиходе часто под культурой понимаются явления духовной жизни людей: образование, науку, мораль, искусство. Все они имеют прямое отношение и к деловому общению. Чтобы умело вести его, необходимы научные знания и обучение людей.

Деловая культура предполагает эстетичность в одежде, эстетическое оформление рабочих помещений, деловых приемов. у понятия «культура» есть еще один важный аспект. Им обозначают уровень развития общественных явлений, характерных для того или иного исторического этапа. А также уровень развития личных качеств людей.

Т.о. культура делового общения – это уровень речевого, письменного и неречевого взаимодействия, который позволяет установить точное межличностное восприятие, понимание и взаимодействие людей в процессе трудовой деятельности.

2. Речевая культура делового разговора.

Деловой разговор происходит с помощью речи. В любом виде деятельности, где используется речь, проявляется 3 элемента:

1. субъект речевой коммуникации;
2. речевое сообщение;
3. объект (получатель информации).

Деловой разговор – это понимаемый в самом широком смысле устный речевой контакт между людьми, связанными интересами дела, которые имеют необходимые полномочия для установле-

ния деловых отношений, разрешения деловых проблем и выработки конкретных подходов к их разрешению.

Первое и непеременимое требование к деловому разговору – правильность речи говорящего.

В деловой речи часто встречаются слова, не ставшие общеупотребительными, но активно используемые в деловой сфере.

К явным недостаткам словоупотребления в деловой речи относится наличие в ней слов-паразитов.

Точность и ясность деловой речи важнейшие требования к деловому разговору.

К речевой избыточности деловой речи следует отнести употребление без надобности иностранных слов, которые дублируют русские слова и тем самым неоправданно усложняют высказывание

Известно, что каждый слышит то, что понимает. Поэтому следует максимально заботиться о доступности речи, обеспечивая ее понимание.

3. Риторический инструментарий деловой речи. Речевой этикет.

Говорит красиво учит особая наука риторика или наука о красноречии. Она излагает законы подготовки и произношения публичных речей с целью оказания желаемого воздействия на аудиторию, чтобы склонить людей к своим взглядам и позициям. Особенно подчеркнем, что это не просто наука о способах красивой передачи информации посредством устного слова, но свод конкретных законов и правил, обеспечивающих действенность речи.

Главным понятием риторики является оратор (от лат. – говорить). Люди, к которым обращены его слова, составляют аудиторию (от лат. – слышать). Оратор и аудитория в процессе публичного выступления взаимодействуют друг с другом.

Особое значение придается голосу. Выделяют 2 группы факторов, проявляющихся в голосе:

1. коммуникативные: диапазон, темп, резонанс, манера управления речи;
2. вокальные переменные: интенсивность, высота, протяженность.

Жесты в речи являются одними из средств передачи информации, которые призваны ее усилить, и помогать убеждать слушателей.

Жесты делятся на несколько групп. Жесты адаптеры, жесты эмблемы, жесты аффекторы.

Речевой этикет. Соблюдение норм речевого этикета – необходимое условие ведения любого делового разговора.

6.2. Методические рекомендации по самостоятельной работе студентов

1. Организационно-методический раздел

Самостоятельная работа студентов по данной дисциплине является составной частью учебного процесса. Самостоятельная работа студентов направлена на освоение образовательной

программы без прямого участия преподавателя. Самостоятельная работа студентов может проводиться как в аудитории, так и во внеаудиторное время.

Основной целью самостоятельной работы студентов предусматривает проработку основной и дополнительной научной, учебной, нормативной литературы и периодических изданий по данной дисциплине.

Самостоятельная подготовка обеспечивает формирование следующих навыков:

- 1) закреплению и углублению знаний по рассматриваемым темам;
- 2) развитию способностей самостоятельно работать с источниками информации;
- 3) овладению умением связывать теорию с практической деятельностью;
- 4) формированию навыков критической оценки разных точек зрения по исследуемой проблематике.

проблематике.

Направления самостоятельной подготовки студентов включают следующие направления:

1. Изучение теоретического материала:

- для самостоятельного изучения разделов курса, не излагаемых на лекциях;
- для подготовки докладов и сообщений по отдельным разделам курса.

2. Закрепление практических навыков:

- при выполнении индивидуальных практических заданий;
- при подготовке к семинарским занятиям.

3. Приобретение навыков научно-исследовательской работе:

- при сборе информации и ее обработке;
- при изучении учебно-методической и справочной литературы.

2. Формы контроля самостоятельной работы студентов

Существуют следующие виды контроля внеаудиторной работы студентов:

1. При изучении теоретического материала:

- устный опрос на семинарских занятиях;
- заслушивание докладов и сообщений на лекциях и семинарских занятиях;
- проверка конспектов по отдельным темам, заданным на самостоятельное изучение.

2. При закреплении практических навыков:

- контрольные работы;
- проверка домашних заданий;
- проведение деловых игр;
- тестирование.

3. Виды самостоятельной работы студентов

Самостоятельная работа по дисциплине «Этика делового общения» включает следующие виды работ:

- подготовку сообщений и докладов;
- выполнение контрольных работ;

Доклады

Доклад - это устное сообщение по какой-либо теме. Доклад является самым простым видом научной работы. Доклад должен представлять собой результат реферирования одной или нескольких книг по определенной теме, то есть краткий обзор основного содержания этих книг.

Для того, чтобы написать доклад необходимо первоначально составить план работы, затем подобрать литературные источники по изучаемому вопросу и воспользоваться ими для раскрытия темы доклада.

Объемы докладов составляют 5-25 страниц машинописного текста. Если доклад составляет 5-10 страниц и предназначен для чтения на рядовом семинарском занятии, он называется «общением».

В докладе должен присутствовать титульный лист, оглавление и список использованных литературных источников.

Контрольные работы

Контрольные работы выступают как зачетные работы - за них ставят влияющую на экзамен оценку.

Контрольная работа включает перечень вопросов по пройденному материалу и предполагает письменные ответы на поставленные вопросы.

4. Оформление самостоятельной работы

Любая самостоятельная работа должна быть выполнена с использованием компьютера и принтера на одной стороне листа белой бумаги формата А4 через полтора интервала. Цвет шрифта должен быть черным. Размер шрифта (кегель) – 14.

Тест работы следует печатать, соблюдая следующие размеры полей: правое – 10 мм, верхнее и нижнее – 20 мм, левое – 30 мм.

Разрешается использовать компьютерные возможности акцентирования внимания на определенных терминах, формулах, применяя шрифты разной гарнитуры.

Опечатки и графические неточности, обнаруженные в процессе подготовки самостоятельной работы, допускается исправлять подчисткой или закрашиванием белой краской и нанесением на том же месте исправленного текста (графики) машинописным способом или черными чернилами, пастой или тушью – рукописным способом.

Основную часть работы следует делить на разделы, подразделы и пункты. Пункты, при необходимости, могут делиться на подпункты. При делении текста на пункты и подпункты необходимо, чтобы каждый пункт содержал законченную информацию.

Разделы, подразделы, пункты и подпункты следует нумеровать арабскими цифрами и записывать с абзацного отступа.

Разделы должны иметь порядковую нумерацию в пределах всего текста, за исключением приложений. Точка в конце порядкового номера не ставится.

Номер подраздела включает номер раздела и порядковый номер подраздела, разделенные точкой.

Пример: 1.1, 1.2, 1.3 и т.д.

Разделы и подразделы должны иметь заголовки, в которых четко и кратко отражается содержание разделов, подразделов.

Страницы отчета следует нумеровать арабскими цифрами, соблюдая сквозную нумерацию по всему тексту отчета. Номер страницы проставляют в центре нижней части листа без точки.

Титульный лист включают в общую нумерацию страниц. Номер страницы на титульном листе не проставляют.

Иллюстрации и таблицы, расположенные на отдельных листах, включают в общую нумерацию страниц отчета. Иллюстрации и таблицы на листе формата А3 учитывают, как одну страницу.

Иллюстрации (чертежи, графики, схемы, диаграммы) следует располагать в отчете непосредственно после текста, в котором они упоминаются впервые, или на следующей странице.

Иллюстрации могут быть в компьютерном исполнении, в том числе и цветные. На все иллюстрации должны быть даны ссылки в отчете.

Иллюстрации следует нумеровать арабскими цифрами сквозной нумерацией. Допускается нумеровать иллюстрации в пределах раздела. В этом случае номер иллюстрации состоит из номера раздела и порядкового номера иллюстрации, разделенных точкой.

Например, Рисунок 1.1.

Иллюстрации, при необходимости, могут иметь наименование и пояснительные данные (подрисовочный текст). Слово «Рисунок» и наименование помещают после пояснительных данных и располагают следующим образом:

Рисунок 1 – Название

При ссылках на иллюстрации следует писать «... в соответствии с рисунком 2» при сквозной нумерации и «... в соответствии с рисунком 1.2.» при нумерации в пределах раздела.

Таблицы применяют для лучшей наглядности и удобства сравнения показателей. Название таблицы должно отражать ее содержание, быть точным, кратким. Название таблицы следует помещать над таблицей слева, без абзацного отступа в одну строку с ее номером через тире.

При переносе части таблицы название помещают только над первой частью таблицы, нижнюю горизонтальную черту, ограничивающую таблицу, не проводят. Над другими частями пишут слово «Продолжение» и указывают номер таблицы, например: «Продолжение таблицы 1»

Таблицу следует располагать непосредственно после текста, в котором она упоминается впервые, или на следующей странице. На все таблицы должны быть ссылки в отчете.

Таблицы следует нумеровать арабскими цифрами сквозной нумерацией. Допускается нумеровать таблицы в пределах раздела. В этом случае номер таблицы состоит из номера раздела и порядкового номера таблицы, разделенных точкой.

Таблицы слева, справа и снизу, как правило, ограничивают линиями. Допускается применять размер шрифта в таблице меньший, чем в тексте. Шапка таблицы должна быть отделена линией от остальной части таблицы.

Уравнения и формулы следует выделять из текста в отдельную строку. Выше и ниже каждой формулы или уравнения должно быть оставлено не менее одной свободной строки.

Формулы следует нумеровать порядковой нумерацией в пределах всего отчета арабскими цифрами в круглых скобках в крайнем правом положении на строке.

Ссылки в тексте на порядковые номера формул дают в скобках. Пример – в формуле (1).

В работе допускается выполнение формул и уравнений рукописным способом черными чернилами.

Приложения оформляют как продолжение работы на последующих его листах. В тексте на все приложения должны быть даны ссылки. Приложения располагают в порядке ссылок на них в тексте отчета.

Каждое приложение следует начинать с новой страницы с указанием наверху посередине страницы слова «Приложение». Приложения обозначают заглавными буквами русского алфавита, начиная с А, за исключением букв Ё, З, Й, О, Ч, Ь, Ы, Ъ.

Приложение должно иметь заголовок, который записывают симметрично относительно текста с пропиской буквы отдельной строкой

При оформлении списка использованной литературы в начале помещаются законы Российской Федерации, затем в алфавитном порядке остальная литература.

Сведения об учебниках, методической и нормативной литературе должно включать фамилию и инициалы автора или авторов, заглавие книги (без кавычек), место издания, издательство, год издания, количество страниц.

Ссылки на журнальную статью оформляются следующим образом: фамилия и инициалы автора или авторов, название статьи, название журнала, номер журнала, год издания, страницы.

5. Тематика докладов

1. Повышение показателей этичности поведения.
2. Конфликтные ситуации в коммерческих переговорах и пути их разрешения
3. Невербальные средства общения и деловой этикет
4. Психологическая несовместимость – как одна из причин конфликта
5. Основные правила делового обращения и знакомства
6. Внешняя привлекательность как залог успеха предстоящих переговоров
7. Современный офис и работа в нем
8. Здоровый образ жизни в бизнесе
9. Использование эффективной поведенческой техники
10. Соблюдение правил и условностей делового этикета
11. Организация деловых переговоров с партнерами и их анализ.
12. Виды коммерческих писем в деловой переписке и требования к их содержанию.
13. Личностные и профессиональные требования к коммерческому работнику.
14. Порядок и манера ведения деловых телефонных переговоров.
15. Требования, предъявляемые к культуре речи коммерсанта.
16. Этикет предпринимателя – коммерсанта.
17. Деловой разговор и публичное выступление.
18. Учет этических особенностей бизнеса зарубежных стран.

6.3. Методические рекомендации по практическим и/или лабораторным занятиям

1. Организационно-методический раздел

Практические занятия проводятся с целью закрепления знаний, полученных на лекциях, и обсуждения дополнительной информации из рекомендуемого списка литературы.

Студент к практическому занятию должен подготовить устные вопросы, приведенные к каждому занятию, ознакомиться с основной и дополнительной литературой по изучаемой теме.

В ходе подготовки к практическим занятиям студент должен уметь анализировать представленные в научных изданиях, учебной литературе, а также в периодических изданиях различные точки зрения на рассматриваемую проблему, сопоставлять факты, события и уметь давать собственную оценку изучаемой теме.

По отдельным темам предусмотрено решение задач, рассмотрение кейсов. При подготовке к данным видам работ рекомендуется внимательно прочитать условия задачи или кейса, определить известные составляющие, выявить взаимосвязь между имеющимися данными и требуемыми разрешениями вопросами, разработать алгоритм решения и в соответствии с ним ответить на поставленные вопросы задачи или кейса.

2. Темы практических занятий. Порядок подготовки к занятиям

Тема 1. Понятие деловой этики

1. Деловая этика. Основные понятия и принципы.
2. Этапы зарождения этикета (история мирового этикета).
3. Межличностные отношения и их закономерности.
4. Специфика деловой этики.
5. Стереотипы делового человека.

Тема 2. Этические нормы в организации

1. Понятие этических норм в организации.
2. Социальная ответственность организаций.
3. Этика руководителя и организации.
4. Промежуточные методы руководства (эксплуататорско - авторитарный; благожелательно - авторитарный; консультативно - демократический; групповой).

Тема 3. Общение как категория

1. Понятие культуры делового общения.
2. Виды делового общения.
3. Риторика. Культура речи в деловом общении.
4. Основы невербального общения.
5. Личные встречи: стиль общения определяет результат.
6. Нравственный кодекс руководителя.

Тема 4. Этика конфликтов

1. Понятие конфликтов и их классификация.
2. Многовариантная типология конфликта в зависимости от тех критериев, которые берутся за основу.
3. Классификация также по характеру вызвавших конфликт причин.
4. Стадии протекания конфликтов.
5. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.
6. Психологические барьеры как причина конфликтов.

Тема 5. Организация и проведение переговоров

1. Особенности и нормы переговоров.
2. Правила подготовки публичных выступлений.
3. Собеседование.
4. Проведение служебных совещаний.

5. Стадии проведения переговоров.

Тема 6. Формы делового общения

1. Этикет телефонных переговоров: внимание деталям.
2. Эпистолярный и телефонный этикет.
3. Принципы этики общения по телефону.
4. Этикет, соблюдаемый в письмах.
5. Структура делового письма.
6. Виды деловых писем
7. Этикет отправления факсов.

Тема 7. Манипуляции и деловые беседы

1. Манипуляции.
2. Собеседование как частная форма деловой беседы.
3. Личное резюме.
4. Конструктивная критика в деловом общении.
5. Язык жестов.

Тема 8. Этикет деловых приемов

1. Национальные особенности делового общения.
2. Этикет приветствий.
3. Визитная карточка делового человека.
4. Деловое партнерство с иностранными организациями.
5. Этикет деловых приемов.

Тема 9. Влияние индивидуальных особенностей темперамента на процесс делового общения

1. Понятие интеракции.
2. Типология личности.
3. Манера общения и стиль.
4. Стрессовые факторы делового общения и пути борьбы с ними.
5. Деловой этикет во взаимоотношениях лиц разного пола.

6.4. Методические рекомендации по написанию курсовых работ/курсовых проектов/контрольных работ

1. Методические рекомендации по написанию курсовых работ

Данная дисциплина не предусматривает написание курсовой работы для студентов дневной формы обучения.

2. Методические рекомендации по написанию контрольных работ

Контрольная работа не предусмотрена учебным планом

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Перечень контролируемых мероприятий для проведения промежуточного контроля по дисциплине «Этика делового общения» представлен в таблице 4.

Таблица 4

Фонд оценочных средств по дисциплине «Этика делового общения»

Промежуточная аттестация (в конце семестра)						
Курсовая работа	Курсовой проект	Контрольная работа (для заочной формы обучения)	Промежуточное тестирование	Зачет	Зачет с оценкой	Экзамен
1	2	3	4	5	6	7

			+	+		
--	--	--	---	---	--	--

Контролирующие мероприятия:

1. Промежуточное тестирование

Цель – оценка уровня освоения студентами понятийно-категориального аппарата в области этики делового общения по соответствующим разделам дисциплины, сформированности умений и навыков.

Процедура - проводится на последнем практическом занятии после изучения всех тем дисциплины. Время тестирования составляет от 35 до 50 минут в зависимости от количества вопросов.

Содержание- примерные тестовые задание приведены ниже.

1. Взаимосвязь между людьми, предназначены для достижения соглашения, когда обе стороны имеют совпадающие либо противоположные интересы -это... (ОК-5)

- 1) Совещание
- 2) Собрание
- 3) Переговоры

2. Компромиссный результат это-... (ОК-5)

- 1) цель оптимизма
- 2) цель реализма
- 3) выдумка

3. Необходимый результат переговоров, является не очень выгодным для одной страны и приоритетней для другой это -...(ОПК-1)

- 1) цель максимума
- 2) цель минимума
- 3) цель реализма

4. Результат переговоров, способствует получению максимальной прибыли с минимальными затратами это-...(ПК-6)

- 1) выдумка
- 2) цель минимума
- 3) цель максимума

5. Что формулируется в повестке дня? (ОК-4)

- 1) дата, место, участники
- 2) какую воду поставить на стол
- 3) комната должна соответствовать фен-шую

6. Если в переговорах участвуют 3 или более делегаций, то как они рассаживаются? (ПК-6)

- 1) по алфавиту
- 2) по возрасту
- 3) по значимости компании

7. Согласование тем это... (ОК-4)

- 1) решение, чем займутся после переговоров
- 2) краткое обсуждение повестки
- 3) комплименты в начале переговоров

8. Какой документ оформляется после окончания переговоров? (ПК-6)

- 1) записка
- 2) заявление
- 3) протокол

9. Психологическим преимуществом обладает: (ПК-6)

- 1) инициатор переговоров
- 2) оппонент инициатора(тот, к кому обращается инициатор)
- 3) оба оппонента

10. Численность делегации строится по принципу: (ОК-5)

- 1) равенства

- 2) паритета
3) неравенства
11. За сколько дней устанавливается дата переговоров с равностатусным участником:
(ОПК-1)
1) 2-3
2) 4-5
3) 5-7
12. Начало переговоров начинается: (ПК-6)
1) с обсуждения основных вопросов
2) с создания благоприятной атмосферы
3) обсуждения повестки дня
13. Создание несоответствующей атмосферы относится к: (ОК-4)
1) результатам переговоров
2) основным ошибкам
3) основным правилам
14. Если в переговорах участвуют 3 и более делегатов, то как их рассаживают? (ПК-6)
1) в алфавитном порядке против часовой стрелки
2) в алфавитном порядке по часовой стрелке
3) рассаживание может быть произвольным
15. В каком направлении принято сажать делегацию гостей? (ОК-5)
1) спиной к двери
2) лицом к двери
3) размещение может быть любым
16. По какую сторону от гостя должен идти встречающий? (ОК-5)
1) справа от гостя
2) слева от гостя
3) за гостем
17. Если Вы не слышали имя партнера, то что необходимо сделать? (ОПК-1)
1) переспросить у него имя
2) спросить у другого партнера
3) спросить визитку
18. Что относится к организационной подготовке к переговорам? (ПК-6)
1) формированием делегации, определением места, времени переговоров
2) подготовка содержания переговоров
3) анализ проблемы, диагноз ситуации, которая обусловила предстоящие переговоры
19. В чем заключается принципиальный метод ведения переговоров? (ПК-6)
1) жесткий подход к рассмотрению существа дела, но предусматривает мягкий подход к отношениям между участниками переговоров;
2) внимательно оцениваются позиции оппонентов. В дебатах практически не принимают участия, не занимают ни чью сторону;
3) когда Вы не готовы идти на конфликт и в интересах фирмы, осознанно, можете уступить, благодаря такой тактике, фирма с небольшими потерями получит желаемое
20. Какие способы относятся к способам нагнетания эмоционального напряжения на переговорах? (ПК-6)
1) предоставление возможности выговорится партнеру
2) проявление интересов к проблемам партнера
3) Принижение партнера, негативная оценка

Шкала и критерии оценки.

Шкала (% правильных ответов)	Традиционная система
менее 55	неудовлетворительно
55 – 70	удовлетворительно
71 – 85	хорошо
86 -100	отлично

2. Зачет

Цель - оценка качества усвоения учебного материала и сформированности компетенций в результате изучения дисциплины.

Процедура – зачет выставляется по текущей успеваемости студента при условии выполнения заданий по соответствующим темам и успешного прохождения промежуточного (итогового) тестирования. В случае невыполнения студентом данных требований проводится собеседование.

Содержание определяется примерными вопросами для проведения собеседования.

Перечень вопросов к зачету по дисциплине:

1. Рекомендации по соблюдению этикета в Англии (ОПК-1)
2. Основные виды этикета (ОК-5)
3. Рекомендации по соблюдению этикета в Германии (ОПК-1)
4. Рекомендации по соблюдению этикета в Испании (ОПК-1)
5. Понятие корпоративной культуры (ОК-5)
6. Рекомендации по соблюдению этикета в Голландии (ОПК-1)
7. Рекомендации по соблюдению этикета в Азиатских странах (ОПК-1)
8. Основные группы, которые могут сформироваться при формировании команды (ПК-6)
9. Правила оформления делового письма (ОК-4)
10. Правила отправки факсов (ОК-4)
11. Требования к тексту и форме документа(ОК-4)
12. Понятие конфликта. Стадии протекания конфликта (ПК-6)
13. Понятие карты конфликта(ОК-4)
14. Этика делового общения на презентациях и банкетах. (ОК-4)
15. Сущность и содержание этики деловых отношений. (ПК-6)
16. Принципы этики деловых отношений. (ОК-5)
17. Деловой этикет: история и современность. (ОК-5)
18. История развития деловой этики в России. (ОПК-1)
19. Общие требования делового этикета. (ОК-5)
20. Внешний вид делового мужчины. (ПК-6)
21. Внешний вид деловой женщины. (ПК-6)
22. Понятие, функции, форма и содержание имиджа. (ПК-6)
23. Искусство делового общения по телефону: особенности, преимущества, фазы. (ПК-6)
24. Правила пользования мобильным телефоном. (ПК-6)
25. Деловой этикет руководителя. (ОК-4)
26. Деловая риторика: роль и виды речевого воздействия в деловых отношениях. (ОПК-1)
27. Культура речи. Речевой этикет. (ОПК-1)
28. Лексические приемы ораторской речи. (ОПК-1)
29. Вербальное и невербальное общение. (ОПК-1)
30. Межнациональные различия невербального общения. (ОПК-1)
31. Общение: виды, структура, функции. (ОК-4)
32. Этика приветствий и представлений. (ОК-4)
33. Представления и титулирование. Виды титулов. (ОК-4)
34. Визитная карточка, ее назначение и функции в деловой жизни. Виды визитных карточек. (ОК-5)
35. Подготовка и проведение служебного совещания. (ПК-6)
36. Деловые переговоры как разновидность общения. (ПК-6)
37. Стратегия и тактика деловых переговоров, их виды. (ПК-6)
38. Подготовка, ведение, анализ результатов деловых переговоров. (ПК-6)
39. Роль этических кодексов как регуляторов служебного поведения и деловых отношений. (ОПК-1)
40. Способы внедрения этических принципов в организацию. (ОПК-1)

1. Шкала и критерии оценки.

Зачтено (отлично, хорошо, удов-	Студентом в целом раскрыто содержание вопроса, продемонстрировано владение терминами дисциплины, в ответе приведены
------------------------------------	---

летворительно)	практические примеры этики делового общения.
Не зачтено (неудовлетворительно)	Студент не владеет основными терминами и определениями в области этики делового общения и не может ответить на контрольные вопросы, компетенции не сформированы

Промежуточный контроль по дисциплине позволяет оценить степень выраженности (сформированности) компетенций:

Таблица 5

Уровни сформированности компетенций

Компетенции (код, наименование)	Уровни сформированности компетенции	Основные признаки уровня (дескрипторные характеристики)
ОК-4 способностью работать в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	1. Пороговый	Знать: теоретические основы процесса делового общения Уметь: устанавливать и поддерживать деловые и межличностные отношения Владеть: приемами делового общения и контроля деловых коммуникаций
	2. Повышенный	Знать: специфику делового общения в правовых и этических аспектах деятельности Уметь: выполнять анализ процессов общения и выявлять возможности их улучшения Владеть: методиками налаживания или изменения внутренних и внешних деловых коммуникаций в организации
ОК-5 способностью к самоорганизации и самообразованию	1. Пороговый	Знать: невербальные особенности в процессе делового общения Уметь: ориентироваться на положительный результат Владеть: основными приемами и навыками деловой коммуникации для достижения поставленных целей
	2. Повышенный	Знать: культуру и правила делового этикета Уметь: достигать компромиссного решения спорных вопросов Владеть: навыками успешной самопрезентации в деловой сфере
ОПК-1 способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности	1. Пороговый	Знать: основы устного и письменного делового общения Уметь: применять базовые теоретические знания при создании текстов устной и письменной формы Владеть: основами поиска информации
	2. Повышенный	Знать: особенности устного и письменного делового общения в коммерции Уметь: реализовывать полученные теоретические знания на практике Владеть: навыками современного поиска и обработки информации
ПК-6 способностью выбирать деловых партнеров, проводить с ними деловые переговоры, заключать договора и контролировать их выполнение	1. Пороговый	Знать: основные психологические типы личности Уметь: проводить анализ конфликтных ситуаций Владеть: профессиональными приемами и навыками убеждения и активного слушания для достижения поставленных целей и задач
	2. Повышенный	Знать: особенности национальной психологии и поведения деловых партнеров Уметь: пользоваться приемами применения этиче-

		ских норм и принципов современного делового общения в разрешении конфликтных ситуаций Владеть: современными методами разрешения спорных и конфликтных ситуаций в организации
--	--	---

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

8.1. Рекомендуемая литература

Основная литература

1. Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений: учебник и практикум для академического бакалавриата / Н. Ю. Родыгина. — УМО ВО - М. : Издательство Юрайт, 2017. — 430 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3795-4. - <https://www.biblio-online.ru/book/A22877F5-605F-4B2E-98A8-EBE01DF934E4>

Дополнительная литература:

2. Лавриненко, В. Н. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для академического бакалавриата / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова ; под ред. В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — 7-е изд., перераб. и доп. — УМО ВО - М. : Издательство Юрайт, 2016. — 408 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-6833-0. — www.biblio-online.ru/book/F5068552-167B-47A1-B377-097BABC59594

8.2. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. www.atheismru.narod.ru - Фонталин Л.Н. Заметки о книге Г.И.Абелева "Очерки научной жизни".
2. <http://www.elitarium.ru> - Этические подходы к ведению бизнеса

9. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебные занятия по дисциплине «Этики делового общения» проводятся в учебных классах. При проведении лекционных занятий используются наглядные (раздаточный материал), общепользовательские цифровые инструменты учебной деятельности (текстовый редактор, редактор создания презентаций) и технические средства обучения (экран на штативе навесной или на штативе, мультимедийный компьютер (ноутбук), мультимедиапроектор).

В целях подготовки к практическим занятиям используются компьютерные средства и программные средства, такие как Opera, Word, Excel.

При проведении учебных занятий использование лабораторий не предусмотрено.

Разработчики:

К.э.н., доцент

Кафедра коммерции, сервиса и туризма _____

подпись

Крючкова Н.А.