

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования

**«Дальневосточный федеральный университет»**

**(ДФУ)**

---

---

**ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА**

СОГЛАСОВАНО

Руководитель ОП

«Управление персоналом»

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой

Управления персоналом и экономики труда

\_\_\_\_\_ Гнездилов Е.А.  
(подпись) (Ф.И.О. рук. ОП)

«17» июня 2015 г.

\_\_\_\_\_ Савинкина Л.А.  
(подпись) (Ф.И.О. зав. каф.)

«17» июня 2015 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

Этика деловых отношений

**Направление подготовки 38.03.03 Управление персоналом**

профиль подготовка: «Аудит и контроллинг персонала»

Форма подготовки: очная

курс 1 семестр 1

лекции 18 час.

практические занятия 36 час.

лабораторные работы 0 час.

в том числе с использованием МАО лек. 0 /пр. 18 /лаб. 0 час.

всего часов аудиторной нагрузки 54 час.

в том числе с использованием МАО 18 час.

самостоятельная работа 90 час.

в том числе на подготовку к экзамену 36 час.

контрольные работы (количество) –

курсовая работа/курсовой проект –

зачет -

экзамен 1 семестр

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению 38.03.03 «Управление персоналом», утверждённого приказом Министерства образования и науки № 1461 от 14 декабря 2015 г. с изменениями, утвержденными приказом Минобрнауки РФ от 20.04.2016 № 444.

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры управления персоналом и экономики труда, протокол № 6 от «17» июня 2015 г.

Заведующий кафедрой: к.г.н., доцент Савинкина Л.А.

Составители: ст. преподаватель кафедры УПиЭТ Миргеева В.П.

**I. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:**

Протокол от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201\_ г. № \_\_\_\_\_

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_  
(подпись) (И.О. Фамилия)

**II. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:**

Протокол от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201\_ г. № \_\_\_\_\_

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_  
(подпись) (И.О. Фамилия)

## ABSTRACT

**Specialist's degree in 38.03.03 Personnel management**

**Course title:** Business ethics

**Variable part of Block 1, 3 credits.**

**Instructor:** Mirgeeva Valentina Petrovna, Senior lecturer.

**At the beginning of the course a student should be able to:**

–ability to self-organization and self-education;

–ability to solve standard tasks of professional activity on the basis of information and bibliographic culture with the use of information and communication technologies and taking into account the basic information security requirements.

**Learning outcomes:**

general competences (GC):

– willingness to cooperate with colleagues, to work on the overall result, the possession of skills of organization and coordination of interaction between people, monitoring and evaluation of the effectiveness of other (GC-7);

– ability to carry out business communication (public speaking, negotiations, meetings, business correspondence, electronic communications) (GC-9);

professional competences (SPC):

– knowledge of corporate communication channels and means of information transfer, skills of information support of internal communication processes (SPC-30).

**Course description:** Ethics of business relations, being a powerful intangible asset of management and marketing, can effectively solve a wide range of different tasks. The purpose of the discipline is to create conditions for students to acquire theoretical knowledge and practical skills on the ethics of business relations, as a necessary condition for the success of any production and business processes.

**Main course literature:**

1. Kibanov, A. ya. Fundamentals of personnel management: Textbook / A. ya. Kibanov; Ministry of education and science of the Russian Federation. - 2nd ed.,

pererab. I DOP. - M.: SIC INFRA-M, 2014. – 447 p Mode of access:  
<http://znanium.com/bookread.php?book=426081>

2. Genkin B. M. human resource Management: Textbook / B. M. Genkin, I. A. Nikitina. M.: Norma: SIC INFRA-M, 2013. - 464 p. access mode:  
<http://znanium.com/bookread.php?book=405393>

3. Deineka, V. A. human resource Management [Electronic resource] : Textbook for students / V. A. Deineka, V. A. Bespalko. – M. : Publishing and trading Corporation " Dashkov I K°", 2013. - 392 p. access Mode:  
<http://znanium.com/bookread.php?book=415041>

4. Egorshin, A. P. Fundamentals of personnel management: textbook / A. P. Egorshin. - 3-e ed., pererab. I DOP. - M.: INFRA-M, 2011. - 352 p. access Mode:  
<http://znanium.com/bookread.php?book=247976>

5. Maksimova, L. V. personnel Management: fundamentals of theory and business practice: tutorial / L. V. Maksimova. - M.: alpha-M: INFRA-M, 2009. - 256 p. access Mode: <http://znanium.com/bookread.php?book=178155>

6. Rules of business etiquette. Business etiquette. Ethics of business communication [Electronic resource]: southern Bush. URL:  
<http://www.koryazhma.ru/articles/etiket/work.asp>

7. Psychology and ethics of business communication [Electronic resource]: Sinton. URL:  
[see://www.syntone.EN/library/books/content/2367.html?current\\_book\\_page=19](http://www.syntone.EN/library/books/content/2367.html?current_book_page=19)

8. <http://enet.ru/lora/delobsh/html>

9. [see://s-p.ugansk/sibintek.EN/polezn/etika/t\\_d\\_ol/html](http://s-p.ugansk/sibintek.EN/polezn/etika/t_d_ol/html)

10. [see://www.artgraphies.ru/subscribe/0.7html](http://www.artgraphies.ru/subscribe/0.7html)

11. [see://www.gramma.ru](http://www.gramma.ru)

**Form of final control:** pass-fail exam

## **Аннотация к рабочей программе дисциплины**

### **«Этика деловых отношений»**

Учебный курс «Этика деловых отношений» предназначен для студентов направления подготовки 38.03.03 «Управление персоналом».

Дисциплина «Этика деловых отношений» включена в состав вариативной части (Дисциплины по выбору).

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 часов. Учебным планом по данному направлению подготовки предусмотрены лекционные занятия (18 часов), практические занятия (36 часов), самостоятельная работа студентов (90 часов, в том числе 36 часов на подготовку к экзамену). Дисциплина реализуется на 1 курсе в 1 семестре.

Дисциплина «Этика деловых отношений» основывается на знаниях, умениях и навыках, полученных в результате изучения дисциплин «Философия», «Организационное поведение» и позволяет подготовить студента к освоению ряда таких дисциплин, как «Управление поведением персонала», «Управленческий учет и учет персонала», «Управление изменениями и инновациями», «Управление знаниями в организации».

Содержание дисциплины состоит из четырех модулей и охватывает следующий круг вопросов:

1. Теоретические основы этики деловых отношений: становление этики деловых отношений как научно-прикладной отрасли знания; общение: виды, структура, функции; речевой этикет и культура речи и невербальные средства общения;

2. Практическое применение знаний по этике деловых отношений: внешний вид делового человека; имидж делового человека и его репутация;

3. Теоретические основы деловых переговоров: деловые переговоры; деловой этикет и переговоры;

4. Практический аспект делового этикета: деловое общение по телефону; деловая переписка, этикет работы в компьютерных сетях (нетикет); деловая критика и протокол.

**Цель** – создание условий для овладения студентами теоретическими знаниями и практическими навыками по этике деловых отношений, как необходимому условию успеха любых производственных и бизнес-процессов.

**Задачи:**

- привить студентам эффективные методы современной этики деловых отношений, вербальных и невербальных особенностей и стиля делового общения;
- ознакомить студентов с необходимыми знаниями в области культуры поведения и бизнес-этикета;
- эффективно использовать полученные знания и навыки в качестве инструмента построения карьеры менеджера;
- помочь будущим сотрудникам организации в создании благоприятного морально-психологического климата, необходимого для успешного достижения поставленных целей;
- обеспечить организацию квалифицированными и воспитанными кадрами;
- привить студентам навыки делового общения и манеры экстра-класса.

Для успешного изучения дисциплины «Этика деловых отношений» у обучающихся должны быть сформированы следующие предварительные компетенции:

- сформированные как входной уровень знаний, умений, опыта деятельности, требуемых для формирования компетенций при освоении программы бакалавриата «Управление персоналом»,

- владением культурой мышления, способностью к восприятию, обобщению и экономическому анализу информации, постановке цели и выбору путей ее достижения; способностью отстаивать свою точку зрения, не разрушая отношения;
- способность к логическому мышлению, анализу, систематизации, обобщению, критическому осмыслению информации, постановке исследовательских задач и выбору путей их решения;
- способность осуществлять сбор, анализ, систематизацию, оценку и интерпретацию данных, необходимых для решения профессиональных задач.

В результате изучения данной дисциплины у обучающихся формируются следующие общекультурные и профессиональные компетенции (элементы компетенций):

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции	
ОК-6 способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Знает	Как работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
	Умеет	Работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
	Владеет	Способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
ОПК-9 способностью осуществлять деловое общение (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации)	Знает	Как осуществлять деловое общение (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации)
	Умеет	Осуществлять деловое общение (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации)
	Владеет	Способностью осуществлять деловое общение (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации)

Дисциплина «Этика деловых отношений» применяются следующие методы активного / интерактивного обучения: лекция, рассказ, беседа, дискуссия, работа с книгой, разработка этических решений с помощью специальных заданий и тестов, рассмотрение конкретных ситуаций.

## **I. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА.**

**Раздел I. Теоретические основы этики деловых отношений (12 часа).**

**Тема 1. Становление этики деловых отношений как научно-прикладной отрасли знания (4 час.)**

Этика как философская наука. Генезис и историческая эволюция понятий «этика», «мораль», «нравственность». Этика как «практическая философия», теория нравственности. Этика – наука о морали и компонент духовной культуры. Основные направления и этапы развития этики.

**Тема 2. Общение: виды, структура, функции. Деловое общение и закономерности деловых отношений (4 час.)**

Общение как коммуникация. Восприятие и понимание в процессе общения. Межкультурное общение. Вербальный канал общения. Умение слушать собеседника. Невербальные особенности в процессе делового общения. Перцептивная сторона общения. Коллективные формы делового общения. Характеристика стилей делового общения.

**Тема 3. Речевой этикет и культура речи. Невербальные средства общения (4 час.)**



Основы риторики – науки о красноречии. Схема ораторского искусства. Основные характеристики речи. Этапы подготовки и правила проведения публичного выступления. Логика речи. Культура речи. Стилистические и лексические приемы ораторской речи. Логика речи.

Невербальные средства общения и их виды. Секреты микродвижений. Индикаторы состояния партнера по общению. Межнациональные различия невербального общения.

## **Раздел II. Практическое применение знаний по этике деловых отношений (8 часа)**

### **Тема 4. Внешний вид делового человека (4 час.)**

Общие требования к деловой одежде: рекомендации и запреты. Стили деловой одежды. Принципы подбора и ношения одежды. Гардеробный инженеринг. Внешний вид и первое впечатление. Особенности классического костюма. Внешний вид и манеры делового человека.

### **Тема 5. Имидж делового человека и его репутация (4 час.)**

Понятие, функции, форма и содержание имиджа. Соответствие имиджа специфике деятельности. Имидж руководителя. Взаимосвязь понятий «имидж» и «репутация». Требования, предъявляемые к имиджу делового человека в современных условиях.

## **Раздел III. Основы деловых переговоров (16 часов)**

### **Тема 6. Деловые переговоры (4 час.)**

Понятие, основные категории и характеристики переговорного процесса. Переговоры как эффективное средство разрешения противоречий. Типология переговоров. Подготовка и организация переговоров. Методы достижения соглашений. Стратегия и тактика переговоров. Психологические особенности переговоров. Национальные стили переговоров.

### **Тема 7. Деловой этикет и переговоры (4 час.)**

Поведение в типичных ситуациях делового общения. Правила приветствий и представлений. Титулирование и его виды. Виды визитных

карточек, правила их оформления, вручения и хранения. Комплименты и их роль в бизнесе. Значение юмора в нестандартных деловых ситуациях.

#### **Тема 8. Деловое общение по телефону (4 час.)**

Виды, цели и основные этапы телефонных контактов. Правила подготовки к деловой беседе по телефону. Условия эффективных телефонных разговоров. Основные принципы и правила телефонной деловой беседы. Признаки пресыщения общением как источника напряженности между сторонами. Реплики для корректировки общения по телефону. Голосовая почта (автоответчик). Как записать сообщение, как оставить сообщение. Правила телефонного разговора с разными типами клиентов. Стандарты телефонного разговора. Правила использования сотового телефона.

#### **Тема 9. Деловая переписка, этикет работы в компьютерных сетях (нетикет). Деловая критика и протокол (4 час.)**

Основные виды деловой переписки. Принципы и правила служебной переписки. Требования к деловому письму и рекомендации по оформлению. Работа с деловой корреспонденцией. Особенности виртуального этикета – электронная деловая переписка. Этикет работы в компьютерных сетях.

Правила конструктивной критики.

Базовые критерии дипломатического протокола в рамках делового общения. Правила вручения сувениров и подарков. Правила столового этикета.

## **II. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА**

**Практические занятия (36 час., в том числе 18 час. С использованием методов активного обучения)**

### **Занятие 1.**

**Тема 1 Становление этики деловых отношений как научно-прикладной отрасли знания. Предмет, основные задачи и категории этики деловых отношений (4 часа)**

1. Понимание морали в учениях античных философов: рационализм Сократа, идеализм Платона, материализм Аристотеля.
2. Средневековое религиозное учение о нравственности. Религиозная этика.
3. Этика И. Канта и требования категорического императива.
4. Влияние религии на формирование деловой этики в России. Этические принципы.
5. Современные этические теории.
6. Этика как философская наука. Основные категории этики
7. Этика как компонент духовной культуры: влияние традиций, обычаев, мифов, легенд, сказаний на формирование нравственности. Этика как практическая философия.
8. Моральное сознание, нормы и принципы, моральный кодекс личности.
9. Деловая мораль и рыночные отношения. Современные подходы к проблеме морали и нравственности в обществе.

## **Тема 2. Общение: виды, структура, функции. Деловое общение и закономерности деловых отношений (4 часа)**

1. Понятие "общение". Общение как коммуникация и как взаимодействие. Виды общения.
2. Деловое общение. Характеристика стилей делового общения.
3. Умение слушать собеседника. Виды слушания.
4. Общие этические принципы и характер делового общения.
5. Влияние национальных особенностей на деловое общение.
6. Основные формы делового общения: полемика, спор, дискуссия, разговор, беседа.
7. Деловое общение в рабочей группе. Типы взаимоотношений в системе: руководитель - подчиненный.
8. Вербальный (речевой) канал общения. Основные характеристики речи. Риторика - искусство красноречия.

9. Речевая культура. Стилистические и лексические приемы ораторской речи. Логика речи.

10. Влияние современных факторов на формирование речи. Речевой этикет.

11. Невербальные особенности в процессе делового общения. Межнациональные различия невербального общения.

### **Тема 3. Внешний вид и имидж делового человека (4 часа)**

*Метод активного/интерактивного обучения – метод ситуационного анализа (разбор ситуаций) (4 час.)*

1. Общие требования к деловой одежде.
2. Понятие "стиль". Виды и характеристика стилей одежды в деловой сфере.
3. Особенности классического костюма.
4. Внешний вид и манеры делового человека.
5. Понятие "имиджа". Функции, форма и содержание имиджа.
6. Внутренние и внешние составляющие имиджа. Соответствие имиджа специфике деятельности делового человека.
7. Имидж и репутация делового человека.
8. Требования, предъявляемые к имиджу делового человека в современных условиях.

### **Тема 4. Деловые переговоры и деловой этикет (4 часа)**

*Метод активного/интерактивного обучения – метод ситуационного анализа (разбор ситуаций) (4 час.)*

1. Понятие переговоров. Роль переговоров в жизни общества.
2. Основные элементы и характеристики переговоров.
3. Виды и функции переговоров.
4. Типология переговоров.
5. Содержание стратегий ведения переговоров в рамках сотрудничества и соперничества.
6. Тактические приемы ведения переговоров.

7. Организация переговоров.
8. Место и время переговоров, требования к подготовке программы пребывания партнеров.
9. Правила вручения и приема деловых подарков во время переговоров.
10. Характеристика основных этапов переговорного процесса.
11. Психологические приемы начала переговоров.
12. Техника постановки вопросов. Виды вопросов.
13. Заключительный этап переговоров.
14. Необходимые навыки и основные личные качества участников переговоров.
15. Культурные различия участников международных переговоров.
16. Основные отличия национальных стилей ведения переговоров.
17. Деловой этикет и переговоры.

#### **Тема 5. Деловое общение по телефону (4 часа)**

*Метод активного/интерактивного обучения – метод ситуационного анализа (разбор ситуаций) (2 час.)*

1. Виды, цели и основные этапы телефонных контактов.
2. Правила подготовки к деловой беседе по телефону и условия эффективных телефонных разговоров.
3. Основные принципы и правила телефонного разговора.
4. Признаки пресыщения общением. Общение с "трудными" клиентами по телефону.
5. Корректировка общения по телефону. Телефонный этикет.
6. Работа с автоответчиком.
7. Использование сотового телефона.

#### **Тема 6. Деловая переписка. Этикет работы в компьютерных сетях (нетикет) (4 часа)**

*Метод активного/интерактивного обучения – метод ситуационного анализа (разбор ситуаций) (4 час.)*

1. Характеристика базовых критериев служебной переписки.

2. Основные виды деловой корреспонденции.
3. Принципы и правила деловой переписки.
4. Стандартные правила составления делового письма или служебной записки.
5. Особенности виртуального этикета - электронная деловая переписка.
6. Технологии ведения записей и использование записной книжки.
7. Этикет пользования компьютером несколькими сотрудниками.
8. Этикет работы в компьютерных сетях (нетикет).

**Тема 7. Деловой протокол. Поведение на официальных мероприятиях. Уровни проявления деловой этики. Способы включения норм этики в деловую практику (8 часов)**

*Метод активного/интерактивного обучения – метод ситуационного анализа (разбор ситуаций) (4 час.)*

1. Виды деловых приемов и их классификация.
2. Организация и проведение торжественных деловых приемов.
3. Правила вручения и принятия деловых подарков и сувениров.
4. Правила составления и отправления приглашения на деловой прием.
5. Характеристика и значение визитной карточки.
6. Этикет приветствий и представлений, титулирование.
7. Участие в беседе в соответствии с деловым протоколом. Общие темы для разговора.
8. Этические кодексы и их значение для организации.
9. Характеристика работы комитетов по этике, юридических комитетов, сотрудников служб по этическим вопросам.

**III. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ  
САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Этика деловых отношений» представлено в Приложении 1 и включает в себя:

– план-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине, в том числе примерные нормы времени на выполнение заданий;

– характеристика заданий для самостоятельной работы обучающихся и методические рекомендации по их выполнению;

– требования к представлению и оформлению результатов самостоятельной работы;

– критерии оценки выполнения самостоятельной работы.

#### IV. КОНТРОЛЬ ДОСТИЖЕНИЯ ЦЕЛЕЙ КУРСА

№ п/п	Контролируемые разделы / темы дисциплины	Коды и этапы формирования компетенций			Оценочные средства	
					текущий контроль	промежуточная аттестация
1	Раздел 1 Теоретические основы этики деловых отношений	ОПК-9	знает	практическое занятие (ПР-1), собеседование	конспект (ПР-1); практическое задание (ПР-2)	Вопросы к зачету 1-15, тестовые задания 1,3-10,15
			умеет	практическое занятие (ПР-1), собеседование	Конспект (ПР-2); Практическое задание (ПР-3)	Вопросы к зачету 15-20; тестовые задания 1,3-10,15
			владеет	практическое занятие (ПР-1), собеседование	Практическое задание (ПР-1); конспект	Вопросы к зачету 2, 5-28; тестовые задания 1,3-10,15
2	Раздел 2 Практическое применение знаний по этике деловых отношений	ОК-6	знает	практическое занятие (ПР-4); собеседование)	конспект (ПР-4); практическое занятие (ПР-4)	Вопросы к зачету 3, 8-35
			умеет	практическое занятие (ПР-4); собеседование	Конспект (ПР-4); практическое задание (ПР-6);	Вопросы к зачету 10-28; тестовые задания 12, 13-20

			владеет	практическое занятие (ПР-4); собеседование	конспект (ПР-5); практическое задание(ПР-4), ситуационные задачи (ПР-4)	Вопросы к зачету 1-15; тестовые задания 12,13-20
3	Раздел 3 Основы деловых переговоров	ОПК-9	знает	практическое занятие (ПР-6); собеседование	конспект (ПР-7); Собеседование (ПР-6), ситуационные задания (ПР-6)	Вопросы к зачету 3, 8-35; тестовые задания: 15,17,19_25
			умеет	практическое занятие (ПР-7); собеседование	Конспект (ПР-7); практическое задание (ПР-6)	Вопросы к зачету 10-33
			владеет	Практическое занятие (ПР-7); собеседование	Конспект (ПР-8); Практическое задание (ПР-7), итоговый тест	Вопросы к зачету 1-40; тестовые задания

Типовые контрольные задания, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, а также критерии и показатели, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, представлены в Приложении 2.

## **V. СПИСОК УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **Основная литература**

*(электронные и печатные издания)*

1. Кибанов, А.Я. Основы управления персоналом: Учебник / А.Я. Кибанов; Министерство образования и науки РФ. - 2-е изд., перераб. и доп. – М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 447 с. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=426081>



2. Генкин, Б.М. Управление человеческими ресурсами: Учебник / Б.М. Генкин, И.А. Никитина. – М.: Норма: НИЦ ИНФРА-М, 2013. – 464 с. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=405393>
3. Дейнека, А. В. Управление человеческими ресурсами [Электронный ресурс] : Учебник для бакалавров / А.В. Дейнека, В.А. Беспалько. – М . . : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2013. – 392 с. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=415041>
4. Егоршин, А.П. Основы управления персоналом: Учебное пособие / А.П. Егоршин. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: ИНФРА-М, 2011. – 352 с. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=247976>
5. Максимова, Л.В. Управление персоналом: основы теории и деловой практик: учебное пособие / Л.В. Максимова. – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2009. – 256 с. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=178155>
6. Правила делового этикета. Этикет деловых отношений. Этика делового общения [Электронный ресурс]: Южный куст. URL: <http://www.koryazhma.ru/artikles/etiket/work.asp>
7. Психология и этика делового общения [Электронный ресурс]: Синтон. URL: [http://www.syntone.ru/library/books/content/2367.html?current\\_book\\_page=19](http://www.syntone.ru/library/books/content/2367.html?current_book_page=19)
8. <http://enet.ru/lora/delobsh/html>
9. [http://s-p.ugansk/sibintek.ru/polezn/etika/t\\_d\\_ol/html](http://s-p.ugansk/sibintek.ru/polezn/etika/t_d_ol/html)
10. <http://www.artgraphies.ru/subscribe/0.7html>
11. <http://www.gramma.ru>

### **Дополнительная литература:**

*(печатные и электронные издания)*

1. Агеева, Л. Г. Конфликтология: краткий теоретический курс: учебное пособие / Л. Г. Агеева. – Ульяновск: УлГТУ, 2010. – 200 с. [Электронный ресурс]. – URL: <http://window.edu.ru/resource/474/74474>

2. Адаптация сотрудника в организации: методические указания к проведению занятий по дисциплине "Управление персоналом" / сост. Ю.Н. Лачугина. – Ульяновск: УлГТУ, 2009. – 41 с. [Электронный ресурс]. – URL: <http://window.edu.ru/resource/739/71739>
3. Армстронг, М. Практика управления человеческими ресурсами: учебник / М. Армстронг ; пер. с англ. под ред. С.К. Мордовина. – СПб. : Питер, 2009. – 848 с.
4. Аудит и контроллинг персонала организации: учебное пособие для студентов вузов / под ред. П.Э. Шлендера. – М.: Вузовский учебник, 2011. – 262 с.
5. Богатырева, М.Р. Управление персоналом в организации: учебный справочник. – Уфа: РИЦ БашГУ, 2012. – 80 с. [Электронный ресурс]. – URL: <http://window.edu.ru/resource/637/78637>
6. Бухалков, М.И. Управление персоналом: развитие трудового потенциала: учеб. пособие для студентов вузов / М.И. Бухалков. – М.: ИНФРА-М, 2012. – 192 с.
7. Василенко, С.В. Корпоративная культура как инструмент эффективного управления персоналом / С.В. Василенко. – М.: Дашков и К\*, 2012. – 136 с.
8. Веснин, В.Р. Управление персоналом. Теория и практика: учебник / В.Р. Веснин. – М.: Проспект, 2011. – 688 с.
9. Володина, Н. Адаптация персонала. Российский опыт построения комплексной системы / Н. Володина. – М.: Эксмо, 2009. – 240 с.
10. Герчиков, В.И. Управление персоналом. Работник – самый эффективный ресурс компании: учебное пособие для студентов вузов / В.И. Герчиков. – М.: ИНФРА-М, 2011. – 282 с.
11. Голованова, А.А. Инвестиции в человеческий капитал предприятия: учебное пособие / А.А. Голованова, С.А. Лочан, Д.В. Хавин; под ред. А.М. Асалиева. – М.: ИНФРА-М, 2011. – 88 с.

12. Горбатова, М.М. Методы управления персоналом: Учебное пособие. – Социально-психологический факультет Кемеровского государственного университета. [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.spf.kemsu.ru/portal/uprperson.shtml>

13. Дейнека, А.В., Жуков, Б.М. Современные тенденции в управлении персоналом: Учебное пособие. – Издательство «Академия Естествознания». [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.monographies.ru/53>

14. Дементьева, А.Г. Управление персоналом: учебник / А.Г. Дементьева, М.И. Соколова. – М.: Магистр, 2011. – 287 с.

15. Егоршин, А.П. Организация труда персонала: учебник для студентов вузов / А.П. Егоршин, А.К. Зайцев. – М.: ИНФРА-М, 2011. – 320 с.

16. Егоршин, А.П. Основы управления персоналом: учебное пособие для студентов вузов / А.П. Егоршин. – М.: ИНФРА-М, 2011. – 352 с.

17. Зайцев, Н.Л. Экономика, организация и управление предприятием: учебное пособие для студентов вузов / Н.Л. Зайцев. – М.: ИНФРА-М, 2010. – 455 с.

18. Захаров, Н.Л. Управление настроением персонала в организации: учеб. пособие для студентов вузов / Н.Л. Захаров, Б.Т. Пономаренко, М.Б. Перфильева. – М.: ИНФРА-М, 2012. – 287 с.

19. Золотарева, Г.М. Менеджмент персонала: Методические указания, программа и контрольные задания. – Тамбов: Изд-во ТГТУ, 2009. – 24 с. [Электронный ресурс]. – URL: <http://window.edu.ru/resource/300/68300>

20. Иванкина, Л.И. Управление персоналом: учебное пособие. – Томск: Изд-во Томского политехнического университета, 2009. – 190 с. [Электронный ресурс]. – URL: <http://window.edu.ru/resource/834/74834>

21. Карташова, Л.В. Управление человеческими ресурсами: учебник для студ. вузов / Л.В. Карташова. – М.: ИНФРА-М, 2009. – 236 с.

22. Карьера сотрудника в организации: методические указания / сост. Ю. Н. Лачугина. – Ульяновск: УлГТУ, 2010. – 74 с. [Электронный ресурс]. – URL: <http://window.edu.ru/resource/569/74569>

23. Коваленко, А.В. Создание эффективной команды. Учебное пособие. – Томск: Изд-во Томского политехнического университета, 2009. – 81 с. [Электронный ресурс]. – URL: <http://window.edu.ru/resource/120/75120>

24. Комаров, Е.И. Измерение мотивации и стимулирования «человека работающего»: учеб. пособие / Е.И. Комаров. – М.: РИОР: ИНФРА-М, 2010. – 136 с.

25. Конституция Российской Федерации: [принята всенародным голосованием 12.12.1993: с учетом поправок 30.12.2008] // Собрание законодательства Российской Федерации от 26.01.2009. – № 4, ст. 445.

26. Корпоративный менеджмент: учебное пособие для студентов вузов / И.И. Мазур, В.Д. Шапиро, Н.Г. Ольдерогге, В.И. Шеин. – М.: Омега-Л, 2010. – 784 с.

27. Куприянчук, Е.В. Управление персоналом: ассессмент, комплектование, адаптация, развитие: учеб. пособие / Е.В. Куприянчук, Ю.В. Щербакова. – М.: РИОР: ИНФРА-М, 2012. – 255 с.

28. Лукашевич, В.В. Основы управления персоналом: учебное пособие для студентов вузов / В.В. Лукашевич. – М.: КНОРУС, 2012. – 272 с.

29. Лукичева, Л.И. Управление интеллектуальным капиталом: учебное пособие для студентов вузов / Л.И. Лукичева. – М.: Омега-Л, 2010. – 551 с.

30. Маслов, Е.В. Управление персоналом предприятия. [Электронный ресурс]. – URL: <http://enbv.narod.ru/text/Econom/maslov/index.html>

31. Маслова, В.М. Управление персоналом: учебник / В.М. Маслова. – М.: Юрайт, 2012. – 488 с.

32. Моргунов, Е.Б. Управление персоналом: исследование, оценка, обучение. [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.ecsocman.edu.ru/text/19177037/>

33. Мотивация персонала: Курс Интернет-университета информационных технологий / сост. Тузова А.А. Интернет-Университет Информационных Технологий (INTUIT.ru) [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.intuit.ru/department/itmngt/basmotiv/>
34. Мотивация персонала: учебное пособие: практикум / Ю.Г. Одегов, Г.Г. Руденко, С.Н. Апенько, А.И. Мерко. – М.: Альфа-Пресс, 2010. – 640 с.
35. Мотивация трудовой деятельности: учебное пособие для студентов вузов / под ред. В.П. Пугачева. – М.: ИНФРА-М, 2011. – 394 с.
36. Одегов, Ю.Г. Аудит и контроллинг персонала: учебник для студентов вузов / Ю.Г. Одегов, Т.В. Никонова. – М.: Альфа-Пресс, 2010. – 672 с.
37. Орлова, О.С. Управление персоналом современной организации: учебное пособие / О.С. Орлова. – М.: Экзамен, 2009. – 286 с.
38. Папонова, Н.Е. Построение системы оценки персонала: практ. пособие / Н.Е. Папонова. – М.: Финпресс, 2009. – 160 с.
39. Развитие потенциала сотрудников. Профессиональные компетенции, лидерство, коммуникации / С. Иванова, Д. Болдогоев, Э. Борчанинова. – М.: Альпина Паблишерз, 2009. – 280 с.
40. Ричи, Ш. Управление мотивацией: 12 факторов мотивации: учебное пособие для студ. вузов / Ш. Ричи, П. Мартин; пер. с англ. под ред. Е.А. Климова. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2009. – 399 с.
41. Рыжова, В.В. Экономическое управление организацией: учеб. пособие / В.В. Рыжова, В.В. Петров. – М.: РИОР: ИНФРА-М, 2012. – 248 с.
42. Соломанидина, Т.О. Организационная культура компании: учебное пособие для студентов вузов / Т.О. Соломанидина. – М.: ИНФРА-М, 2010. – 624 с.
43. Тебекин, А.В. Управление персоналом: учебник для вузов / А.В. Тебекин. – М.: КНОРУС, 2009. – 624 с.

44.Трудовой Кодекс Российской Федерации: [федер. закон № 197-ФЗ: принят Государственной Думой 30.12.2001: по состоянию на 01.11.2012]. – М.: Эксмо, 2012. – 272 с.

45.Управление персоналом организации: энциклопедия / под ред. А. Я. Кибанова. – М.: ИНФРА-М, 2010. – 554 с.

46.Управление персоналом: Учебник /под ред. Базарова Т.Ю., Еремина Б.Л. Административно-управленческий портал АУР.Ru [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.aup.ru/books/m152/>

47.Управление человеческими ресурсами: менеджмент и консультирование / В.А.Александров, Т.С.Вещугина, В.И.Герчиков, В.Л.Доблаев, В.С.Дудченко, О.И.Зеленова, Т.Н.Лобанова, Е.П.Попова, К.В.Решетникова, Н.В.Севастьянова, Е.И.Соболь, С.Р.Филонович, В.В.Щербина. [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.ecsocman.edu.ru/text/19209218/>

48.Управление человеческими ресурсами: методические указания / составитель М. В. Борисова. – Ульяновск: УлГТУ, 2010. – 111 с. [Электронный ресурс]. – URL: <http://window.edu.ru/resource/541/74541>

49.Федорова, Н.В. Управление персоналом организации: учебник для студентов вузов / Н.В. Федорова, О.Ю. Минченкова. – М.: КНОРУС, 2011. – 536 с.

50.Шапиро, С.А. Основы трудовой мотивации: учеб. пособие для студентов вузов / С.А. Шапиро. – М.: КНОРУС, 2012. – 256 с.

51.Экономика персонала: учебник для студентов вузов / Р.П. Колосова, Т.Н. Василюк, М.В. Артамонова, М.В. Луданик. – М.: ИНФРА-М, 2010. – 896 с.

## **Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети**

### **«Интернет»**

1. [www.etiquette.ru](http://www.etiquette.ru) Этикет в современном мире
2. [www.elitarium.ru](http://www.elitarium.ru) – методы социального влияния

3. [www.rambler.ru](http://www.rambler.ru) – понятие этикета
4. [www.stylemania.ru](http://www.stylemania.ru) – этикет для женщин
5. [www.womakineurope.com](http://www.womakineurope.com) – правила этикета в Европе
6. [www.glossary.ru](http://www.glossary.ru) – определение этикета
7. [www.allinfo100.narod.ru/kakdarit.html](http://www.allinfo100.narod.ru/kakdarit.html) - Как дарить подарки
8. [www.acapod.ru](http://www.acapod.ru) – что, кому, когда дарить
9. [www.etiket.net.ru](http://www.etiket.net.ru) - подарки
10. [www.pr-dialog.com](http://www.pr-dialog.com) - о подарках
11. [www.pizdr.h1.ru](http://www.pizdr.h1.ru) – как дарить подарки
12. [www.7days.belta.by](http://www.7days.belta.by) – откуда пришел обычай дарить подарки
13. [www.frankland.ru/os.html](http://www.frankland.ru/os.html) - осетинский этикет
14. [www.zhestov.net](http://www.zhestov.net) – о невербальном общении
15. [www.nonverbal.freest.org](http://www.nonverbal.freest.org) – невербальное общение
16. <http://www.koryazhma.ru/articles/etiket/> - правила этикета
17. <http://www.ippnou.ru/article.php?idarticle=002744> – деловой этикет

## **VI. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

Реализация дисциплины «Этика деловых отношений» предусматривает следующие виды учебной работы: лекции, практические занятия, самостоятельную работу студентов, текущий контроль и промежуточную аттестацию.

Освоение курса дисциплины «Этика деловых отношений» предполагает рейтинговую систему оценки знаний студентов и предусматривает со стороны преподавателя текущий контроль за посещением студентами лекций, подготовкой и выполнением практических заданий к семинарским занятиям с обязательным предоставлением отчета о работе, выполнением всех видов самостоятельной работы.

Промежуточной аттестацией по дисциплине «Этика деловых отношений» является экзамен, который проводится в виде тестирования.

В течение учебного семестра обучающимся нужно:

- освоить теоретический материал (20 баллов);
- успешно выполнить аудиторные и контрольные задания (50 баллов);
- своевременно и успешно выполнить все виды самостоятельной работы (30 баллов).

Студент считается аттестованным по дисциплине «Этика деловых отношений» при условии выполнения всех видов текущего контроля и самостоятельной работы, предусмотренных учебной программой.

Критерии оценки по дисциплине «Этика деловых отношений» для аттестации на экзамене следующие: 86-100 баллов – «отлично», 76-85 баллов – «удовлетворительно», 60 и менее баллов – «неудовлетворительно».

Пересчет баллов по текущему контролю и самостоятельной работе производится по формуле:

$$P(n) = \sum_{i=1}^m \left[ \frac{O_i}{O_i^{max}} \times \frac{k_i}{W} \right],$$

где:  $W = \sum_{i=1}^n k_i^n$  для текущего рейтинга;

$W = \sum_{i=1}^m k_i^n$  для итогового рейтинга;

$P(n)$  – рейтинг студента;

$m$  – общее количество контрольных мероприятий;

$n$  – количество проведенных контрольных мероприятий;

$O_i$  – балл, полученный студентом на  $i$ -ом контрольном мероприятии;

$O_i^{max}$  – максимально возможный балл студента по  $i$ -му контрольному мероприятию;

$k_i$  – весовой коэффициент  $i$ -го контрольного мероприятия;

$k_i^n$  – весовой коэффициент  $i$ -го контрольного мероприятия, если оно является основным, или 0, если оно является дополнительным.



## **Рекомендации по планированию и организации времени, отведенного на изучение дисциплины**

Оптимальным вариантом планирования и организации студентом времени, необходимого для изучения дисциплины, является равномерное распределение учебной нагрузки, т.е. систематическое ознакомление с теоретическим материалом на лекционных занятиях и закрепление полученных знаний при подготовке и выполнении лабораторных работ и заданий, предусмотренных для самостоятельной работы студентов.

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

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

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

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

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

Важная роль в организации учебной деятельности отводится программе дисциплины, дающая представление не только о тематической последовательности изучения курса, но и о затратах времени, отводимом на изучение курса. Успешность освоения дисциплины во многом зависит от правильно спланированного времени при самостоятельной подготовке (в зависимости от специальности от 2 – 3 до 5 часов в неделю).

Подготовку к семинарским занятиям необходимо проводить заранее, чтобы была возможность проконсультироваться с преподавателем по возникающим вопросам. В случае пропуска занятия, необходимо устно ответить на вопросы пропущенного семинарского занятия.

Самостоятельную работу следует выполнять согласно графику и требованиям, предложенным преподавателем.

### **Алгоритм изучения дисциплины**

Начиная изучение дисциплины «Этика деловых отношений», студенту необходимо:

- ознакомиться с программой, изучить список рекомендуемой литературы; к программе курса необходимо будет возвращаться постоянно, по мере усвоения каждой темы в

отдельности, для того чтобы понять: достаточно ли полно изучены все вопросы;

– внимательно разобраться в структуре дисциплины «Этика деловых отношений», в системе распределения учебного материала по видам занятий, формам контроля, чтобы иметь представление о курсе в целом, о лекционной и практической части всего курса изучения;

– обратиться к электронному учебному курсу загруженному на платформе Blackboard по дисциплине «Этика деловых отношений», позволяющим ориентироваться в последовательности выполнения заданий;

– переписать в тетрадь для лекций (на отдельной странице) и прикрепить к внутренней стороне обложки структуру и содержание теоретической части курса, а в тетрадь для практических занятий – темы практических занятий.

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

### ***Рекомендации по работе с литературой***

Наиболее предпочтительна потемная последовательность в работе с литературой. Ее можно представить в виде следующего примерного алгоритма:

– ознакомление с рабочей учебной программой и учебно-методическим комплексом дисциплины;

– изучение основной учебной литературы;

– проработка дополнительной (учебной и научной) литературы.

В ходе чтения очень полезно, хотя и не обязательно, делать краткие конспекты прочитанного, выписки, заметки, выделять неясные, сложные для восприятия вопросы. В целях прояснения последних нужно обращаться к преподавателю. По завершении изучения рекомендуемой литературы полезно проверить уровень своих знаний с помощью контрольных вопросов для самопроверки.

Настоятельно рекомендуется избегать механического заучивания учебного материала. Практика убедительно показывает: самым эффективным способом является не «зубрежка», а глубокое, творческое, самостоятельное проникновение в существо изучаемых вопросов.

Необходимо вести систематическую каждодневную работу над литературными источниками. Объем информации по курсу настолько обширен, что им не удастся овладеть в «последние дни» перед сессией, как на это иногда рассчитывают некоторые студенты.

Следует воспитывать в себе установку на прочность, долговременность усвоения знаний по курсу. Надо помнить, что они потребуются не только и не столько в ходе курсового зачета, но – что особенно важно – в последующей профессиональной деятельности.

Литература имеется в библиотеке университета.

При работе с учебной и научной литературой принципиально важно принимать во внимание момент развития. Курс «Этика деловых отношений», как и большинство других дисциплин, не является и не может являться набором неких раз и навсегда установленных истин в последней инстанции. Наоборот, он постоянно развивается и совершенствуется. В нем идет диалектический процесс отмирания устаревшего и возникновения новых идей, взглядов, теорий. В условиях ускоряющегося старения информации учебные, впрочем, как и научные, издания, далеко не всегда могут поспевать за новыми явлениями и тенденциями, порождаемыми процессом инновации. Ощутимое отставание характерно и для многих публикаций, связанных с курсом. Ведь их невозможно, даже по чисто техническим причинам, не

говоря уже о других, ежегодно обновлять и переиздавать. В связи с этим в литературе по курсу студентам могут встречаться положения, которые уже не вполне отвечают новым тенденциям развития. В таких случаях следует, проявляя нужную критичность мысли, опираться не на устаревшие идеи того или другого издания, как бы авторитетно оно ни было, а на нормы, вытекающие из современных изданий, имеющих отношение к изучаемому вопросу.

В то же время настойчивое подчеркивание момента развития вовсе не означает полной ревизии учебной и научной литературы, рекомендуемой по курсу. Задача студента – проявить достаточно высокую научную культуру и не впасть в крайности как ортодоксального догматизма, так и зряшного нигилизма. Наука, как известно, развивается не только на основе отрицания, но и преемственности. В этом непрерывном процессе модернизации знания ему, конечно, будут оказывать помощь преподаватели, постоянно внося соответствующие изменения в содержание учебного процесса.

Наконец, студент обязан знать не только рекомендуемую литературу, но и новые, существенно важные издания по курсу, вышедшие в свет после его публикации.

Критерием готовности к семинарским занятиям является умение студента ответить на все контрольные вопросы, рекомендованные преподавателем.

Знания, полученные студентами в процессе изучения дисциплины, должны закрепляться не повторением, а применением материала. Этой цели при изучении дисциплины «Этика деловых отношений» служат активные формы и методы обучения, такие как метод ситуационного анализа, который дает возможность студенту освоить профессиональные компетенции и проявить их в условиях, имитирующих профессиональную деятельность.

Особое значение для освоения теоретического материала и для приобретения и формирования умений и навыков имеет самостоятельная работа студентов. Самостоятельная работа студентов по данной дисциплине

предусматривает изучение рекомендуемой основной и дополнительной литературы, подготовку к семинарским занятиям, защиту презентаций по темам семинарских занятий, решение тестовых заданий и к промежуточной аттестации – экзамену.

Для самопроверки усвоения теоретического материала, подготовки к выполнению семинарских занятий и сдаче экзамена студентам предлагаются вопросы для самоконтроля.

### **Рекомендации по использованию методов активного обучения**

Для повышения эффективности образовательного процесса и формирования активной личности студента важную роль играет такой принцип обучения как познавательная активность студентов. Целью такого обучения является не только освоение знаний, умений, навыков, но и формирование основополагающих качеств личности, что обуславливает необходимость использования методов активного обучения, без которых невозможно формирование специалиста, способного решать профессиональные задачи в современных рыночных условиях.

Для развития профессиональных навыков и личности студента в качестве методов активного обучения целесообразно использовать методы ситуационного обучения, представляющие собой описание деловой ситуации, которая реально возникала или возникает в процессе деятельности.

Реализация такого типа обучения по дисциплине «Этика деловых отношений» осуществляется через использование ситуационных заданий, как методов имитации принятия решений в различных ситуациях путем проигрывания вариантов по заданным условиям.

Ситуационные задания предназначены для использования студентами конкретных приемов при их выполнении для того, чтобы получить достаточный уровень знаний и умений для принятия решений в аналогичных ситуациях на предприятиях, тем самым уменьшая разрыв между теоретическими знаниями и практическими умениями.

Решение ситуационных заданий студентам предлагается в завершении

изучения определенной учебной темы, а знания, полученные на лекциях, должны стать основой для решения этих заданий. Из этого следует, что студент должен владеть достаточным уровнем знания теоретического материала, уметь работать с действующей нормативной литературой. Это предполагает осознание студентом процесса принятия решений и вынесения решения по ситуационному заданию.

Студент должен уметь правильно интерпретировать ситуацию, т.е. правильно определять – какие факторы являются наиболее важными в данной ситуации и какое решение необходимо принять в соответствии с действующей нормативной документацией.

Таким образом, работа с ситуационными заданиями призвана вырабатывать следующие умения и навыки у студентов:

- работать с увеличивающимся и постоянно обновляющимся потоком информации в области деловой этики, связанного с изменяющейся рыночной ситуацией и ростом конкуренции;
- высказывать и отстаивать свою точку зрения четкой, уверенной и грамотной речью;
- вырабатывать собственное мнение на основе осмысления теоретических знаний;
- самостоятельно принимать решения.

Технология выполнения ситуационных заданий включает в себя организацию самостоятельной работы обучающихся с консультационной поддержкой преподавателя. На этапе ознакомления с заданием студент самостоятельно оценивает ситуацию, изложенную в тексте, исследует теоретический материал, устанавливает ключевые факторы и проводит анализ проблем. Затем составляет план действий и оценивает возможности его реализации. По окончании самостоятельного анализа студент должен ответить на вопросы, выполнить задания и пройти собеседование.

### **Рекомендации по работе с литературой**

При самостоятельной работе с рекомендуемой литературой студентам необходимо придерживаться определенной последовательности:

- при выборе литературного источника теоретического материала лучше всего исходить из основных понятий изучаемой темы курса, чтобы точно знать, что конкретно искать в том или ином издании;

- для более глубокого усвоения и понимания материала следует читать не только имеющиеся в тексте определения и понятия, но и конкретные примеры;

- чтобы получить более объемные и системные представления по рассматриваемой теме необходимо просмотреть несколько литературных источников (возможно альтернативных);

- не следует конспектировать весь текст по рассматриваемой теме, так как такой подход не дает возможности осознать материал; необходимо выделить и законспектировать только основные положения, определения и понятия, позволяющие выстроить логику ответа на изучаемые вопросы.

### **Рекомендации по подготовке к экзамену**

Подготовка к экзамену и его результативность также требует у студентов умения оптимально организовывать свое время. Если студент ознакомился с основными положениями, определениями и понятиями курса в процессе аудиторного изучения дисциплины, то подготовка к экзамену позволит систематизировать изученный материал и глубже его усвоить.

Подготовку к экзамену лучше начинать с распределения предложенных контрольных вопросов по разделам и темам курса. Затем необходимо выяснить наличие теоретических источников (конспекта лекций, учебников, учебных пособий).

При изучении материала следует выделять основные положения, определения и понятия, можно их конспектировать. Выделение опорных



положений даст возможность систематизировать представления по дисциплине и, соответственно, результативнее подготовиться к экзамену

Итоговым контролем при изучении дисциплины «Этика деловых отношений» является экзамен. Примерный перечень вопросов к экзамену содержится в рабочей программе курса. Указанные вопросы по дисциплине обновляются на начало учебного года. Непосредственно перед сессией вопросы могут обновляться.

Во время подготовки к экзамену студенты также систематизируют знания, которые они приобрели при изучении разделов курса. Это позволяет им уяснить логическую структуру курса, объединить отдельные темы в единую систему, увидеть перспективы развития управления персоналом.

Рекомендуемые учебники и специальная литература при изучении курса, имеются в рекомендованном списке литературы в рабочей программе по данному курсу, также их называет студентам преподаватель на первой лекции.

Студент в целях получения качественных и системных знаний должен начинать подготовку к экзамену задолго до его проведения, лучше с самого начала лекционного курса. Для этого, как уже отмечалось, имеются в учебно-методическом пособии примерные вопросы. Целесообразно при изучении курса пользоваться рабочей программой. Также необходимо изучение практики управления персоналом.

## **VII. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Для осуществления образовательного процесса по дисциплине «Этика деловых отношений» необходимы:

- учебная аудитория с мультимедийным проектором и экраном.



Приложение 1

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное  
учреждение высшего образования  
**«Дальневосточный федеральный университет»**  
(ДФУ)

---

**ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА**

**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ  
САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ**  
по дисциплине «Этика деловых отношений»  
Направление подготовки 38.03.03 «Управление персоналом»  
профиль подготовки: «Аудит и контроллинг персонала»  
Форма подготовки: очная

г. Владивосток  
2015

**План-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине**

<b>№ п/п</b>	<b>Дата/ сроки выполнения</b>	<b>Вид самостоятельной работы</b>	<b>Примерные нормы времени на выполнение</b>	<b>Форма контроля</b>
1	задания 1, 2 (сентябрь)	Изучение теоретической части темы, подготовка к обсуждению тем докладов, работа с интернет-ресурсами, подготовка и защиты презентаций	28 часов	Проверка наличия конспектов лекций, подготовка и защита презентации, активное участие в обсуждении вопросов по темам занятий , докладов; устный опрос
2	задания 3-6 (октябрь-ноябрь)	Изучение теоретической части темы, подготовка и защита презентаций, подготовка к обсуждению тем докладов групп, подготовка к заданиям	30 часов	Проверка наличия лекций, выполнение заданий и их защита, активное участие в обсуждении вопросов по темам занятий и заданий, докладов; устный опрос

3	задания 7, 8 (декабрь)	Изучение теоретической части темы, подготовка к тестированию, подготовка к обсуждению тем докладов групп, подготовка к заданиям	50 часов	Проверка наличия конспектов лекций, , активное участие в обсуждении вопросов по темам занятий и заданий, докладов; итоговое тестирование
	ИТОГО	-	108 часов	-

### **Рекомендации по самостоятельной работе студентов**

Особое значение для освоения теоретического материала и для приобретения и формирования умений и навыков имеет самостоятельная работа студентов.

Самостоятельная работа студентов по дисциплине «Этика деловых отношений» предусматривает изучение рекомендуемой основной и дополнительной литературы, подготовку к семинарским занятиям и промежуточной аттестации – экзамену.

Для самопроверки усвоения теоретического материала, подготовки к семинарским занятиям и сдаче экзамена студентам предлагаются вопросы для самоконтроля.

Организация и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов (СРС)

1. Текущая и опережающая СРС, направленная на углубление и закрепление знаний, а также развитие практических умений заключается в:

- работе студентов с лекционным материалом, поиске и анализе учебной литературы и электронных источников информации по изучаемым темам дисциплины;

- выполнении домашних индивидуальных и коллективных заданий;

- изучении тем, вынесенных на самостоятельную проработку, активное участие в их обсуждении на занятиях;

- изучении теоретического материала тем семинарских, подготовке презентаций и файлов с текстовым описанием каждого слайда;
- использование Интернет-ресурсов для подготовки к занятиям;
- подготовке к экзамену.

Целью самостоятельной работы студентов по изучению дисциплины «Этика деловых отношений» является расширение знаний, полученных в ходе аудиторных занятий, предоставление обучающимся широких прав и возможностей в получении и закреплении общетеоретических знаний по «Этике деловых отношений», а также выработка у студентов интереса к самостоятельному поиску, к решению проблемных вопросов, привитие им навыков творческого мышления. Контролируется самостоятельная работа во взаимосвязи с аудиторной работой. Самостоятельная работа обучающихся направлена на самостоятельное изучение отдельных тем, либо вопросов тем учебной дисциплины. Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося, ее объем по курсу «Этика деловых отношений» определяется учебным планом. При самостоятельной работе обучающийся взаимодействует с рекомендованными материалами при минимальном участии преподавателя. Одной из форм самостоятельной работы является написание конспекта. Под конспектом понимается вторичное создание источников в свернутой и сжатой форме и подразумевается объединение выписок и важных тезисов из обрабатываемого материала. Запись конспекта должна характеризоваться систематичностью, логичностью и связностью. При конспектировании надо тщательно перерабатывать предоставленную информацию, при этом поможет повторное чтение и анализ, при котором можно разделить текст на несколько частей, отделив все ненужное. В конспекте должны быть выделены главные мысли – тезисы. В роли тезиса могут быть выбраны понятия, категории, определения, законы и их формулировки, факты и события, доказательства и многое другое. Вся предоставленная информация должна быть пересказана в связной форме. Для начала следует составить план конспекта, в соответствие с вопросами

которого и следует писать конспект. На каждый вопрос плана должна отвечать определенная часть написанного текста. Главная задача обучающегося при конспектировании – правильно осмыслить, а потом четко и логично записать все необходимое.

### **Рекомендации по работе с литературой**

При самостоятельной работе с рекомендуемой литературой студентам необходимо придерживаться определенной последовательности:

- при выборе литературного источника теоретического материала лучше всего исходить из основных понятий изучаемой темы курса, чтобы точно знать, что конкретно искать в том или ином издании;

- для более глубокого усвоения и понимания материала следует читать не только имеющиеся в тексте определения и понятия, но и конкретные примеры;

- чтобы получить более объемные и системные представления по рассматриваемой теме необходимо просмотреть несколько литературных источников (возможно альтернативных);

- не следует конспектировать весь текст по рассматриваемой теме, так как такой подход не дает возможности осознать материал; необходимо выделить и законспектировать только основные положения, определения и понятия, позволяющие выстроить логику ответа на изучаемые вопросы.

### **Характеристика заданий для самостоятельной работы обучающихся, методические рекомендации по их выполнению**

#### ***1) Рекомендации и пожелания к изучению некоторых тем курса***

**Задание 1,2.** Подготовка к обсуждению темы: «Предмет, категории, функции этики деловых отношений. История вопроса. Становление «Этики деловых отношений» и ее связь со старообрядческим движением в России», представить и защитить презентацию.

## **Методические указания для выполнения самостоятельной работы по заданию 1,2.**

На начальном этапе необходимо изучить теоретическую часть темы, в соответствии со списком обязательной и дополнительной литературы, по перечню вопросов:

1. Понимание морали в учениях античных философов: рационализм Сократа, идеализм Платона, материализм Аристотеля.
2. Средневековое религиозное учение о нравственности. Религиозная этика.
3. Этика И. Канта и требования категорического императива.
4. Влияние религии на формирование деловой этики в России. Этические принципы.
5. Современные этические теории.
6. Этика как философская наука. Основные категории этики
7. Этика как компонент духовной культуры: влияние традиций, обычаев, мифов, легенд, сказаний на формирование нравственности. Этика как практическая философия.
8. Моральное сознание, нормы и принципы, моральный кодекс личности.
9. Деловая мораль и рыночные отношения. Современные подходы к проблеме морали и нравственности в обществе.

Особое внимание следует уделить межпредметным связям с такими дисциплинами, как: «История отечества», «Философия», «Экономика», «Этика». Приступая к рассмотрению античной философии, следует подробнее ознакомиться со взглядами Сократа, Платона и Аристотеля.

Разбирая основные этапы и направления развития этики как науки, следует вникнуть в теорию долженствования И.Канта, разобрать его категорический императив, основная суть которого изложена в «золотом стандарте» «Этики деловых отношений».

Подготовить и защитить на практическом занятии презентацию, уметь ответить на вопросы аудитории.

Подготовиться к устной защите по списку вопросов, для чего рекомендуется законспектировать в тетради ответы на вопросы.

### **Критерии оценки выполнения практического задания**

№ п/п	Критерий	Количество баллов
1	Готовность результатов самостоятельной работы в срок	10
2	Подготовка презентации	25
3	Устная защита задания с демонстрацией содержимого	30
4	Защита темы по списку вопросов (собеседование/ групповое обсуждение)	35
	ИТОГО	100

**Задание 3.** При изучении темы "Деловое общение и взаимодействие", необходимо изучить теоретическую часть темы, в соответствии со списком обязательной и дополнительной литературы, по перечню вопросов:

1. Понятие "общение". Общение как коммуникация и как взаимодействие. Виды общения.
2. Деловое общение. Характеристика стилей делового общения.
3. Умение слушать собеседника. Виды слушания.
4. Общие этические принципы и характер делового общения.
5. Влияние национальных особенностей на деловое общение.
6. Основные формы делового общения: полемика, спор, дискуссия, разговор, беседа.
7. Деловое общение в рабочей группе. Типы взаимоотношений в системе: руководитель - подчиненный.
8. Вербальный (речевой) канал общения. Основные характеристики речи. Риторика - искусство красноречия.

**Методические указания для выполнения самостоятельной работы по теме «Деловое общение и взаимодействие».**



Следует обратить внимание на природные особенности индивида, проанализировать влияние социальной среды на формирование моральных принципов. Рассматривая современные проблемы делового общения, следует выявить общие и частные особенности, существующие в разных странах и оценить влияние процесса глобализации на их разрешение.

Проверить свои знания о коммуникациях, сравнить эффективность одно- и двусторонней коммуникации для чего студенты объединяются в группы по 8-12 человек и выбирают себе коммуникатора. В процессе дискуссии выявляется, что односторонняя коммуникация быстрее, но двусторонняя – точнее. Для углубленного понимания темы «Деловое общение и взаимодействие», студенты объединяются в малые группы и подготавливают доклад или сообщение по вопросам из списка, с использованием учебной литературы, научных публикаций и Интернет-ресурсов. На семинарском занятии доклад сопровождается презентацией с сопутствующим ему текстом по каждому слайду. Для закрепления полученных знаний студенты должны проанализировать различные ситуации в бизнес среде, подобранные из Интернет-ресурсов, коммуникационные барьеры, разнообразные средства невербального общения.

#### **Методические рекомендации по подготовке презентации**

1. Первый слайд должен содержать название доклада, ФИО и координаты (номер группы, направление подготовки, адрес электронной почты) выступающего. Каждый слайд должен иметь заголовок.
2. Презентация начинается с аннотации, где на одном-двух слайдах дается представление, о чем пойдет речь. Большая часть презентаций требует оглашения структуры.
3. Переход от слайда к слайду организуйте по щелчку мыши. Оптимальная скорость переключения – один слайд за 1–2 минуты. Слушатели должны успеть воспринять информацию и визуально со

слайда, и на слух. «Универсальная» оценка – число слайдов равно продолжительности выступления в минутах.

4. Размер шрифта основного текста – не менее 16pt, заголовки  $\geq 20$  pt. Наиболее читабельным и традиционно используемым в научных исследованиях является Times New Roman. Оформляйте все слайды в едином стиле.

5. Презентация является дополнением к докладу. Каждый слайд – «плакат», поэтому должен содержать таблицы с фактическими данными и диаграммы (с обязательным указанием ссылок на источники), информацию в виде схем и рисунков. Сопроводительный текст к каждому слайду следует сохранить либо в разделе Заметки, либо в файле MS Word.

6. Не перегружайте слайд информацией. Не делайте много мелкого текста. При подготовке презентации рекомендуется в максимальной степени использовать графики, схемы, диаграммы и модели с их кратким описанием. Фотографии и рисунки делают представляемую информацию более интересной и помогают удерживать внимание аудитории, давая возможность ясно понять суть предмета. Длинные перечисления или большие таблицы с числами тяжело воспринимаются, лучше построить графики.

7. Следует быть аккуратным. Неряшливо сделанные слайды (разнобой в шрифтах и отступах, ошибки и опечатки) вызывают подозрение, что и к содержательным вопросам докладчик подошёл «спустя рукава». Готовую презентацию надо просмотреть внимательно несколько раз «свежим» взглядом для выявления проблем с оформлением и опечаток.

8. Если Вы чувствуете себя неуверенно перед аудиторией, или выступление очень ответственное, то напишите и выучите свою речь наизусть. Озвучивание одной страницы (формат А4, шрифт 14pt, полуторный интервал) занимает 2 минуты. Потренируйтесь выступать

с вашей презентацией. Пусть кто-то послушает и укажет на Ваши ошибки, впечатление о выступлении, что интересно, что непонятно, как Вы выглядели.

9. Следите за временем (регламент выступления – 10-15 минут).

10. Речь и слайды не должны совпадать, тогда презентация станет «объёмной». Стилль речи должен быть понятным для аудитории, используйте примеры, ассоциации и образы. Слайды могут содержать больше «технических» подробностей: формулы, схемы, таблицы, графики. Всегда подписывайте оси (какая переменная и ее размерность).

11. Первые же фразы должны интриговать. Например, можно сказать о том, насколько сложной или насколько важной является данная задача, или о том, насколько неожиданным будет решение – это позволит удержать внимание слушателей до конца. Но тогда концовка действительно должна оказаться нетривиальной – иначе слушатель будет разочарован. Запомните, у Вас только 20 секунд в начале доклада для того, чтобы привлечь внимание слушателей. Если за это время не прозвучит нечто поистине интригующее (или хотя бы хорошая шутка), вернуть внимание будет очень сложно.

12. Люди лучше запоминают то, что увидели последним!

13. В серьёзных научных презентациях не следует использовать эффекты анимации и излишнее «украшательство».

14. Заранее продумайте возможные проблемы с техникой. Заранее скопируйте на рабочий стол файл с презентацией и проверьте, как он работает, с первого до последнего слайда. Обязательно имейте при себе копию презентации на флэш-карте. Проверьте, нет ли проблем с отображением русских шрифтов и формул.

### **Критерии оценки выполнения практического задания**

№ п/п	Критерий	Количество баллов
1	Готовность результатов самостоятельной работы в срок	10
2	Подготовка презентации	30
3	Устная защита задания с демонстрацией содержимого	25
4	Защита темы по списку вопросов (собеседование/ групповое обсуждение)	35
	<b>ИТОГО</b>	<b>100</b>

#### **Задание к теме 4. Внешний вид и имидж делового человека**

При изучении темы "Внешний вид и имидж делового человека", необходимо изучить теоретическую часть темы, в соответствии со списком обязательной и дополнительной литературы, по перечню вопросов:

1. Общие требования к деловой одежде.
2. Понятие "стиль". Виды и характеристика стилей одежды в деловой сфере.
3. Особенности классического костюма.
4. Внешний вид и манеры делового человека.
5. Понятие "имиджа". Функции, форма и содержание имиджа.
6. Внутренние и внешние составляющие имиджа. Соответствие имиджа специфике деятельности делового человека.
7. Имидж и репутация делового человека.
8. Требования, предъявляемые к имиджу делового человека в современных условиях.

#### **Методические указания для выполнения самостоятельной работы по теме «Внешний вид и имидж делового человека»**

Следует создать группы в составе 3-5 человек. Подготовить информацию о составляющих имиджа современного руководителя. Определить какое значение имеет внешний вид (как понравиться с первого взгляда, принципы подбора деловой одежды, выбор цвета в одежде: взаимодействие, влияние, творчество), сделать подборки стилей одежды в бизнес-среде. Необходимо подготовить доклад или сообщение по теме.

Осуществить поиск материалов опираясь на Интернет-ресурсы, учебные пособия, периодическую печать. Подготовить презентацию и предоставить ее на практическом занятии перед студенческой аудиторией, уметь ответить на вопросы слушателей.

### **Критерии оценки выполнения практического задания**

№ п/п	Критерий	Количество баллов
1	Готовность результатов самостоятельной работы в срок	10
2	Подготовка презентации	25
3	Устная защита задания с демонстрацией содержимого	25
4	Защита темы по списку вопросов (собеседование/ групповое обсуждение)	30
	<b>ИТОГО</b>	<b>100</b>

### **Задание к теме 5 «Деловые переговоры и деловой этикет; деловое общение по телефону»**

При подготовке к теме "Деловые переговоры как разновидность делового общения. Стратегия и тактика деловых переговоров", особое внимание следует уделить протокольным мероприятиям в ходе подготовки и проведения деловых переговоров. Сравнивая особенности национальной психологии, которая находит отражение в деловом общении, целесообразно смоделировать ситуацию переговорного процесса по одной из известных стратегий, с учетом избранной тактики.

При изучении темы «Деловые переговоры и деловой этикет; деловое общение по телефону», необходимо изучить теоретическую часть темы, в соответствии со списком обязательной и дополнительной литературы, по перечню вопросов:

1. Понятие переговоров. Роль переговоров в жизни общества.
2. Основные элементы и характеристики переговоров.
3. Виды и функции переговоров.
4. Типология переговоров.

5. Содержание стратегий ведения переговоров в рамках сотрудничества и соперничества.
6. Тактические приемы ведения переговоров.
7. Организация переговоров.
8. Место и время переговоров, требования к подготовке программы пребывания партнеров.
9. Правила вручения и приема деловых подарков во время переговоров.
10. Характеристика основных этапов переговорного процесса.
11. Психологические приемы начала переговоров.
12. Техника постановки вопросов. Виды вопросов.
13. Заключительный этап переговоров.
14. Необходимые навыки и основные личные качества участников переговоров.
15. Культурные различия участников международных переговоров.
16. Основные отличия национальных стилей ведения переговоров.
17. Деловой этикет и переговоры.
18. Виды, цели и основные этапы телефонных контактов.
19. Правила подготовки к деловой беседе по телефону и условия эффективных телефонных разговоров.
20. Основные принципы и правила телефонного разговора.
21. Признаки пресыщения общением. Общение с "трудными" клиентами по телефону.
22. Корректировка общения по телефону. Телефонный этикет.
23. Работа с автоответчиком.
24. Использование сотового телефона.

**Методические указания для выполнения самостоятельной работы по теме «Деловые переговоры и деловой этикет; деловое общение по телефону»**

Работа в группах по 5-7 человек. Необходимо подготовить информацию о значении переговоров в деятельности бизнесмена,

рассмотреть технологию и этику ведения переговоров. Собрать данные о тенденциях развития различных видов коммуникаций, используемых в переговорных процессах. Составить таблицу по стратегиям ведения переговоров, распределяя их по типам: сотрудничество-переговоры-борьба.

Рассмотреть понятие «переговорный стиль». Подготовить таблицу: стили переговоров.

Провести сравнительный анализ российского стиля, американского, европейского и азиатского. Подготовить презентацию по теме, взяв за основу вопросы к занятию.

Осуществить поиск материалов об особенностях национального этикета при ведении переговоров.

Подготовить сводную таблицу неудачных, неэффективных техник ведения переговоров.

Подготовить примеры использования основных коммуникативных навыков человека для успешного ведения переговоров.

Ознакомиться с особенностями телефонного общения, выделить 5 стадий телефонного разговора. Освоить «Золотой стандарт» телефонного разговора. Составить таблицу базисных ошибок и проблем общения по телефону. Изучить техники установления контакта, управления впечатлением, как работать с возражениями, эффективные речевые обороты и интонации.

#### **Критерии оценки выполнения практического задания**

№ п/п	Критерий	Количество баллов
1	Готовность результатов самостоятельной работы в срок	10
2	Подготовка презентации	25
3	Устная защита задания с демонстрацией содержимого	30
4	Защита темы по списку вопросов (собеседование/ групповое обсуждение)	35
	ИТОГО	100

## **Задание к теме 6 «Деловая переписка. Этикет работы в компьютерных сетях (нетикет)»**

При изучении темы «Деловая переписка. Этикет работы в компьютерных сетях (нетикет)» необходимо изучить теоретическую часть темы, в соответствии со списком обязательной и дополнительной литературы, по перечню вопросов:

1. Характеристика базовых критериев служебной переписки.
2. Основные виды деловой корреспонденции.
3. Принципы и правила деловой переписки.
4. Стандартные правила составления делового письма или служебной записки.
5. Особенности виртуального этикета - электронная деловая переписка.
6. Технологии ведения записей и использование записной книжки.
7. Этикет пользования компьютером несколькими сотрудниками.
8. Этикет работы в компьютерных сетях (нетикет).

### **Методические указания для выполнения самостоятельной работы по теме «Деловая переписка. Этикет работы в компьютерных сетях (нетикет)».**

Работа в группах по 3-5 человек.

С помощью учебной литературы, обязательной и дополнительной, Интернет-ресурсов, изучить теоретическую часть темы, законспектировать в тетради ответы на вопросы семинарского занятия. Подготовиться к устному выступлению на практическом занятии.

Одной из форм самостоятельной работы является написание конспекта. Под конспектом понимается вторичное создание источников в свернутой и сжатой форме и подразумевается объединение выписок и важных тезисов из обрабатываемого материала. Запись конспекта должна характеризоваться систематичностью, логичностью и связностью. При конспектировании надо тщательно перерабатывать предоставленную информацию, при этом поможет повторное чтение и анализ, при котором можно разделить текст на



несколько частей, отделив все ненужное. В конспекте должны быть выделены главные мысли – тезисы. В роли тезиса могут быть выбраны понятия, категории, определения, законы и их формулировки, факты и события, доказательства и многое другое.

Подготовить таблицу видов некоммерческих деловых писем.

Рассмотреть принципы написания деловых писем.

Определить состав реквизитов по образцам договоров, приказов, деловых писем. Составить самостоятельно текст делового письма. Составить самостоятельно текст докладной или служебной записки.

Осуществить поиск и отбор наиболее удачных резюме, размещенных в Интернете, представленных кадровыми агентствами, страховыми компаниями, туристскими компаниями, образовательными организациями или иными компаниями. Составить резюме.

### **Образец резюме**

**ЛИЧНЫЕ СВЕДЕНИЯ** - Имя (Фамилия, Имя). Адрес (Улица, номер дома и квартиры, почтовый индекс, населенный пункт). Телефон. Факс. Электронная почта. Гражданство. Дата рождения (Число, месяц, год).

**ТРУДОВАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ** - Даты (с – по) (начните с последней и затем отдельно опишите каждую значимую работу). Наименование и адрес работодателя. Отрасль или сфера деятельности. Должность или выполняемая работа. Основные функции или области ответственности.

**ОБЩЕЕ И СПЕЦИАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ** - Даты (с – по) (начните с последнего и затем отдельно опишите каждое значимое завершённое обучение). Наименование и тип учебного заведения. Важнейшие предметы обучения или профессиональные навыки. Присвоенная специальность или квалификация. Уровень образования по национальной квалификации.

**ЛИЧНЫЕ ЗНАНИЯ И НАВЫКИ** - Полученные навыки, о которых не всегда имеется письменное свидетельство. Родной язык. Другие языки (определите язык). Способность читать (сообщите уровень: отличный, хороший, начальный). Способность писать (сообщите уровень: отличный, хороший,

начальный). Способность разговаривать (сообщите уровень: отличный, хороший, начальный). Социальные навыки. Жизнь и работа в коллективе, в многонациональном окружении, выполняя задачи, при которых важным является общение, и в ситуациях, в которых существенным условием является коллективная работа (например, культура или спорт и т. д.) (опишите навыки и сообщите, где они приобретены). Организационные навыки (опишите навыки и сообщите, где они приобретены). Координация и управление людьми, проектами и бюджетами; на работе, в общественной деятельности (например, культура и спорт) и дома. Технические знания и навыки. В части владения компьютерами, машинами и оборудованием, требующим специальных навыков (опишите навыки и сообщите, где они приобретены). Художественные навыки. Музыка, литература, дизайн и т. п. (опишите навыки и сообщите, где они приобретены). Иные знания и навыки, которые выше не перечислены (опишите навыки и сообщите, где они приобретены). Водительское удостоверение.

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ СВЕДЕНИЯ (приведите здесь иные сведения, которые могут иметь значение, например, контактные лица, рекомендации)  
ПРИЛОЖЕНИЯ оформляются при необходимости (список приложений).

На практическом занятии результаты самостоятельной работы студентов проверяются в ходе устного опроса. Тема сообщения указывается преподавателем и соответствует плану семинарского занятия. Сообщение предполагает устное выступление студента в пределах 15 минут. По результатам выступления формируется дискуссия: присутствующие задают вопросы (не менее 3 вопросов). В конце выступления возможен краткий опрос основных положений: докладчик или преподаватель задают вопросы аудитории. При составлении сообщения студент должен использовать не менее трех источников (учебник и специализированная литература по теме). Знакомство с оригинальными текстами, изложение и анализ оригинала оценивается дополнительными баллами.

### **Критерии оценки выполнения коллективного задания**

№ п/п	Критерий	Количество баллов
1	Готовность результатов самостоятельной работы в срок	20
2	Доклад с демонстрацией презентации, ответы на вопросы аудитории	25
3	Материал современный, актуальный, интересный для аудитории	25
4	Тема раскрыта глубоко, изложение материала логично, аргументированно, подкреплено иллюстрациями, таблицами	30
	<b>ИТОГО</b>	<b>100</b>

**Задание к теме 7 «Деловая критика, профилактика конфликтов и стрессов на работе. Прием посетителей и общение с ними».**

При изучении темы «Деловая критика, профилактика конфликтов и стрессов на работе. Прием посетителей и общение с ними» необходимо изучить теоретическую часть темы, в соответствии со списком обязательной и дополнительной литературы, по перечню вопросов:

1. Роль конструктивной критики в рабочем процессе.
2. Этические правила и принципы восприятия критики.
3. Этические отклонения в процессе деловой критики.
4. Конфликты на работе и стратегия поведения в конфликтной ситуации.
5. Профилактика стрессов в деловом общении и индивидуальная стратегия стрессоустойчивого поведения.
6. Правила приема посетителей и общение с ними.
7. Планирование приема посетителей и подготовка к нему.
8. Роль и задачи секретаря в работе с посетителями.

**Методические указания для выполнения самостоятельной работы по теме «Деловая критика, профилактика конфликтов и стрессов на работе. Прием посетителей и общение с ними».**

С помощью учебной литературы, обязательной и дополнительной, Интернет-ресурсов, изучить теоретическую часть темы, законспектировать в

тетради ответы на вопросы семинарского занятия. Подготовиться к устному выступлению на практическом занятии.

Практикумы по решению задач выполняются в соответствии с рабочим учебным планом при последовательном изучении тем дисциплины (модуля). Практикум по решению задач – выполнение обучающимися набора практических задач предметной области с целью выработки у них практических навыков решения. Преподаватель предварительно совместно с обучающимися разбирает, как решаются соответствующие задачи по «Этике деловых отношений». После этого преподаватель выдает обучающимся задание по «Этике деловых отношений», определяет необходимое время для его выполнения. Порядок проведения практикума по решению задач (ПРЗ):

1. Освещается план работы по выполнению ПРЗ, формулируется цель, проводится краткий обзор методов и инструментария, необходимого для выполнения практикума, конкретизируются требования к форме представления результатов.

2. Проводится общий разбор одного или нескольких заданий ПРЗ, акцентируются сложные моменты, поясняются промежуточные результаты, проводится анализ и формулируются выводы, иллюстрируется форма представления результата.

3. Выполняется индивидуально или в мини-группах (2-3 человека) задания ПРЗ в соответствии с условиями заданий ПРЗ и требованиями к результатам представления.

4. Осуществляется проверка выполнения практикума и оценка результатов. В ходе выполнения практикума по решению задач учащимися преподаватель осуществляет контроль работы и индивидуальное консультирование учащихся, корректирует и направляет действия учащихся при помощи наводящих вопросов, советов и рекомендаций. Акцентирует внимание на необходимость и правильность анализа и интерпретации получаемых результатов. В случае необходимости, если задание не

выполнено более чем 50% группы, преподаватель разбирает данное задание совместно со студентами.

Подготовить доклад, информационное сообщение на предложенные темы:

1. Барьеры эффективного делового общения.
2. Барьеры в общении и пути их преодоления в управлении
3. Конфликтность и барьеры в общении
4. Поведенческие барьеры
5. Причины нарушения коммуникации и способы их преодоления

На практическом занятии студентам предлагается ответить на вопросы, выбрав предложенный вариант контрольного задания.

#### Контрольные задания

Вариант 1.

1. Что такое социальный конфликт и каковы его структурные элементы?
2. Дайте определение понятию «фрустрация» и «стресс».
3. Назовите основные варианты исхода межличностного конфликта.
4. Выделите основные последствия групповых конфликтов.

Вариант 2.

1. Выделите основные виды конфликтов в организации.
2. Выделите причины трансформации социально-трудовых конфликтов в социально-политические конфликты.
3. В чем заключаются особенности развития межэтнических конфликтов?
4. Каковы особенности легитимного применения насилия в политическом конфликте?
5. Укажите отличия в структурной и процессуальной модели описания конфликта.

Вариант 3.

1. В чем заключается значение составления карты конфликта?
2. Выделите основные виды конфликтов.
3. Почему внутриличностный конфликт может иметь негативные последствия для окружающих?
4. Что такое «готовность к разрешению конфликта», в чем она выражается?

#### Вариант 4.

1. Дайте определение конфликтной ситуации и основных элементов ее структуры.
2. Каковы возможности трудового коллектива влиять на конфликтное поведение своих членов?
3. Как вы понимаете феномен социальной (групповой) идентичности?
4. Назовите основные причины конфликтов в организации.

#### Вариант 5.

1. Назовите основные виды конфликтов в организации.
2. Дайте определения понятиям «социально-трудовой», «социально-экономический», «социально-политический» конфликты.
3. Назовите основные причины возникновения этнических конфликтов.
4. Укажите различные подходы конфликтующих сторон к переговорному процессу.

#### Вариант 6.

1. Что такое инцидент?
2. Укажите основные причины, в силу которых руководитель становится непосредственным участником конфликта.
3. Что такое социальная напряженность, какова ее природа?
4. Выделите основные типы поведения людей в конфликтных ситуациях.

#### Вариант 7.

1. В чем заключаются положительный и отрицательный эффекты внутриличностного конфликта?
2. Укажите задачи и функции руководителя, выступающего посредником в конфликте между своими подчиненными.
3. В каких случаях применяется метод «подавления» межэтнического конфликта?
4. Выделите основные способы разрешения политических конфликтов.

#### Вариант 8.

1. Охарактеризуйте основные стадии и фазы развития конфликта.
2. Какое значение для управления конфликтами имеет правовая культура руководителя?
3. Что такое институционализация социального конфликта?
4. Дайте определение понятию «фрустрация», «стресс».

#### Вариант 9.

1. Что такое внутренний неосознанный конфликт?
2. Каковы основные требования к качествам руководителя при разрешении конфликта?
3. Охарактеризуйте последствия групповых конфликтов.
4. Назовите основные причины конфликтов в организации.

#### Вариант 10.

1. В каких формах проявляются социально-трудовые конфликты?
2. Причины возникновения этнических конфликтов.
3. Укажите отличия структурной и процессуальной моделей описания конфликта.
4. В чем проявляется значимость личного примера руководителя при урегулировании социально-трудовых конфликтов?

На практическом занятии результаты самостоятельной работы студентов проверяются в ходе устного опроса. Тема сообщения указывается преподавателем и соответствует плану семинарского занятия. Сообщение предполагает устное выступление студента в пределах 15 минут. По результатам выступления формируется дискуссия: присутствующие задают вопросы (не менее 3 вопросов). В конце выступления возможен краткий опрос основных положений: докладчик или преподаватель задают вопросы аудитории. При составлении сообщения студент должен использовать не менее трех источников (учебник и специализированная литература по теме). Знакомство с оригинальными текстами, изложение и анализ оригинала оценивается дополнительными баллами.

#### **Критерии оценки выполнения практического задания**

№ п/п	Критерий	Количество баллов
1	Готовность результатов самостоятельной работы в срок	15
2	Подготовка презентации	25
3	Устная защита задания с демонстрацией содержимого	35
4	Защита темы по списку вопросов (собеседование/ групповое обсуждение)	25
	<b>ИТОГО</b>	<b>100</b>

#### **Задание к теме 8. «Деловой протокол. Поведение на официальных мероприятиях. Уровни проявления деловой этики. Способы включения норм этики в деловую практику»**

При изучении темы «Деловой протокол. Поведение на официальных мероприятиях. Уровни проявления деловой этики. Способы включения норм этики в деловую практику» необходимо изучить теоретическую часть темы, в соответствии со списком обязательной и дополнительной литературы, по перечню вопросов:

1. Виды деловых приемов и их классификация.
2. Организация и проведение торжественных деловых приемов.



3. Правила вручения и принятия деловых подарков и сувениров.
4. Правила составления и отправления приглашения на деловой прием.
5. Характеристика и значение визитной карточки.
6. Этикет приветствий и представлений, титулирование.
7. Участие в беседе в соответствии с деловым протоколом. Общие темы для разговора.
8. Этические кодексы и их значение для организации.
9. Характеристика работы комитетов по этике, юридических комитетов, сотрудников служб по этическим вопросам.

**Методические указания для выполнения самостоятельной работы по теме «Деловой протокол. Поведение на официальных мероприятиях. Уровни проявления деловой этики. Способы включения норм этики в деловую практику»**

С помощью учебной литературы, обязательной и дополнительной, Интернет-ресурсов, изучить теоретическую часть темы, законспектировать в тетради ответы на вопросы семинарского занятия. Подготовиться к устному выступлению на практическом занятии.

Подготовить и защитить на практическом занятии презентацию, уметь ответить на вопросы аудитории.

Подготовиться к устной защите по списку вопросов, для чего рекомендуется законспектировать в тетради ответы на вопросы.

Подготовиться к дискуссии по теме практического занятия.

Одной из форм проведения аудиторных занятий в интерактивной форме являются дискуссии. Дискуссия – это метод, позволяющий исследовать определенные темы путем обсуждения в группе. Дискуссия является эффективным методом для организации обмена мнениями и идеями. Дискуссия позволяет: представить и исследовать личный опыт участников; выяснить отношение каждого к обсуждаемой теме; обсудить, как результаты обсуждения могут быть применены в работе; всесторонне исследовать реальные проблемы и их возможные решения; обсудить возможные

последствия определенных действий; извлечь полезное из опыта других людей; рассмотреть проблему с различных углов зрения; найти путь для достижения консенсуса в будущем. Дискуссия всегда состоит из возникающих вопросов и ответов на них, всегда строится по системе «вопрос – ответ». Вопрос в большинстве случаев наводит на устранение возникшей неясности, продуцирует ассоциации, способствует генерированию новых идей. Возникновение вопроса – первый шаг на пути к разрешению противоречий, на пути к новому знанию. Пока противоречие не разрешено, обучающийся находится в проблемной ситуации умственного напряжения. Как только вопрос задан, в проблемную ситуацию попадают все участники дискуссии и особенно тот, кто собирается ответить на этот вопрос. Поэтому большинство вопросов требуют умения анализировать проблемную ситуацию, логического мышления, умения обосновать, объяснить и доказать. Иначе говоря, это творчески активный мыслительный процесс. Таким образом, дискуссию необходимо планировать заранее: работать над материалом для обсуждения, готовить участников, собственные выступления.

### **Критерии оценки выполнения практического задания**

№ п/п	Критерий	Количество баллов
1	Готовность результатов самостоятельной работы в срок	10
3	Подготовка презентации	25
4	Устная защита задания с демонстрацией содержимого	35
5	Защита темы по списку вопросов (собеседование/ групповое обсуждение)	30
	<b>ИТОГО</b>	<b>100</b>

### **Вопросы для самоконтроля**

Вопросы для самоконтроля предназначены для самопроверки студентом усвоения теоретического материала, подготовки к выполнению и защите лабораторных работ и сдаче экзамена. Для удобства пользования вопросы для самоконтроля разбиты по разделам и темам теоретической части курса

дисциплины.

**Тема 1. Становление этики деловых отношений как научно-прикладной отрасли знания. Предмет, основные задачи и категории этики деловых отношений**

1. Понимание морали в учениях античных философов: рационализм Сократа, идеализм Платона, материализм Аристотеля.

2. Средневековое религиозное учение о нравственности. Религиозная этика.

3. Этика И. Канта и требования категорического императива.

4. Влияние религии на формирование деловой этики в России. Этические принципы.

5. Современные этические теории.

6. Этика как философская наука. Основные категории этики

7. Этика как компонент духовной культуры: влияние традиций, обычаев, мифов, легенд, сказаний на формирование нравственности. Этика как практическая философия.

8. Моральное сознание, нормы и принципы, моральный кодекс личности.

9. Деловая мораль и рыночные отношения. Современные подходы к проблеме морали и нравственности в обществе.

**Тема 2. Общение: виды, структура, функции. Деловое общение и закономерности деловых отношений**

1. Понятие "общение". Общение как коммуникация и как взаимодействие. Виды общения.

2. Деловое общение. Характеристика стилей делового общения.

3. Умение слушать собеседника. Виды слушания.

4. Общие этические принципы и характер делового общения.

5. Влияние национальных особенностей на деловое общение.

6. Основные формы делового общения: полемика, спор, дискуссия, разговор, беседа.

7. Деловое общение в рабочей группе. Типы взаимоотношений в системе: руководитель - подчиненный.

8. Вербальный (речевой) канал общения. Основные характеристики речи. Риторика - искусство красноречия.

9. Речевая культура. Стилистические и лексические приемы ораторской речи. Логика речи.

10. Влияние современных факторов на формирование речи. Речевой этикет.

11. Невербальные особенности в процессе делового общения. Межнациональные различия невербального общения.

### **Тема 3. Внешний вид и имидж делового человека**

1. Общие требования к деловой одежде.

2. Понятие "стиль". Виды и характеристика стилей одежды в деловой сфере.

3. Особенности классического костюма.

4. Внешний вид и манеры делового человека.

5. Понятие "имиджа". Функции, форма и содержание имиджа.

6. Внутренние и внешние составляющие имиджа. Соответствие имиджа специфике деятельности делового человека.

7. Имидж и репутация делового человека.

8. Требования, предъявляемые к имиджу делового человека в современных условиях.

### **Тема 4. Деловые переговоры и деловой этикет**

1. Понятие переговоров. Роль переговоров в жизни общества.

2. Основные элементы и характеристики переговоров.

3. Виды и функции переговоров.

4. Типология переговоров.

5. Содержание стратегий ведения переговоров в рамках сотрудничества и соперничества.

6. Тактические приемы ведения переговоров.

7. Организация переговоров.

8. Место и время переговоров, требования к подготовке программы пребывания партнеров.

9. Правила вручения и приема деловых подарков во время переговоров.

10. Характеристика основных этапов переговорного процесса.

11. Психологические приемы начала переговоров.

12. Техника постановки вопросов. Виды вопросов.

13. Заключительный этап переговоров.

14. Необходимые навыки и основные личные качества участников переговоров.

15. Культурные различия участников международных переговоров.

16. Основные отличия национальных стилей ведения переговоров.

17. Деловой этикет и переговоры.

### **Тема 5. Деловое общение по телефону**

1. Виды, цели и основные этапы телефонных контактов.

2. Правила подготовки к деловой беседе по телефону и условия эффективных телефонных разговоров.

3. Основные принципы и правила телефонного разговора.

4. Признаки пресыщения общением. Общение с "трудными" клиентами по телефону.

5. Корректировка общения по телефону. Телефонный этикет.

6. Работа с автоответчиком.

7. Использование сотового телефона.

**Тема 6. Деловая переписка. Этикет работы в компьютерных сетях (нетикет)**

1. Характеристика базовых критериев служебной переписки.

2. Основные виды деловой корреспонденции.

3. Принципы и правила деловой переписки.
4. Стандартные правила составления делового письма или служебной записки.
5. Особенности виртуального этикета - электронная деловая переписка.
6. Технологии ведения записей и использование записной книжки.
7. Этикет пользования компьютером несколькими сотрудниками.
8. Этикет работы в компьютерных сетях (нетикет).

**Тема 7. Деловой протокол. Поведение на официальных мероприятиях. Уровни проявления деловой этики. Способы включения норм этики в деловую практику**

1. Виды деловых приемов и их классификация.
2. Организация и проведение торжественных деловых приемов.
3. Правила вручения и принятия деловых подарков и сувениров.
4. Правила составления и отправления приглашения на деловой прием.
5. Характеристика и значение визитной карточки.
6. Этикет приветствий и представлений, титулирование.
7. Участие в беседе в соответствии с деловым протоколом. Общие темы для разговора.
8. Этические кодексы и их значение для организации.
9. Характеристика работы комитетов по этике, юридических комитетов, сотрудников служб по этическим вопросам.



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное  
учреждение высшего образования  
«Дальневосточный федеральный университет»  
(ДФУ)

---

**ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**  
**по дисциплине «Этика деловых отношений»**  
**Направление подготовки 38.03.03 Управление персоналом**

**профиль подготовки: «Аудит и контроллинг персонала»  
Форма подготовки: очная**

**Владивосток  
2015**



**Паспорт  
фонда оценочных средств  
по дисциплине «Этика деловых отношений»**

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции	
ОК-6 способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Знает	Как работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
	Умеет	Работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
	Владеет	Способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
ОПК-9 способностью осуществлять деловое общение (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации)	Знает	Как осуществлять деловое общение (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации)
	Умеет	Осуществлять деловое общение (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации)
	Владеет	Способностью осуществлять деловое общение (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации)

№ п/п	Контролируемые разделы / темы дисциплины	Коды и этапы формирования компетенций			Оценочные средства	
					текущий контроль	промежуточная аттестация
1	Раздел 1 Теоретические основы этики деловых отношений	ОПК-9	знает	практическое занятие (ПР-1), собеседование	конспект (ПР-1); практическое задание (ПР-2)	Вопросы к зачету 1-15, тестовые задания 1,3-10,15
			умеет	практическое занятие (ПР-1), собеседование	Конспект (ПР-2); Практическое задание (ПР-3)	Вопросы к зачету 15-20; тестовые задания 1,3-10,15

			владеет	практическое занятие (ПР-1), собеседование	Практическое задание (ПР-1); конспект	Вопросы к зачету 2, 5-28; тестовые задания 1,3-10,15
2	Раздел 2 Практическое применение знаний по этике деловых отношений	ОК-6	знает	практическое занятие (ПР-4); собеседование)	конспект (ПР-4); практическое занятие (ПР-4)	Вопросы к зачету 3, 8-35
			умеет	практическое занятие (ПР-4); собеседование	Конспект (ПР-4); практическое задание (ПР-6);	Вопросы к зачету 10-28; тестовые задания 12, 13-20
			владеет	практическое занятие (ПР-4); собеседование	конспект (ПР-5); практическое задание(ПР-4), ситуационные задачи (ПР-4)	Вопросы к зачету 1-15; тестовые задания 12,13-20
3	Раздел 3 Основы деловых переговоров	ОПК-9	знает	практическое занятие (ПР-6); собеседование	конспект (ПР-7); Собеседование (ПР-6), ситуационные задания (ПР-6)	Вопросы к зачету 3, 8-35; тестовые задания: 15,17,19_25
			умеет	практическое занятие (ПР-7); собеседование	Конспект (ПР-7); практическое задание (ПР-6)	Вопросы к зачету 10-33
			владеет	Практическое занятие (ПР-7); собеседование	Конспект (ПР-8); Практическое задание (ПР-7), итоговый тест	Вопросы к зачету 1-40; тестовые задания

### Шкала оценивания уровня сформированности компетенций

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции		Критерии	Показатели
ОК-6 способность работать в коллективе,	знает (пороговый уровень)	Теоретические основы деловой этики, деловой этикет, основы делового общения	знание правовых, нормативных и документов (корпоративные стандарты), необходимые для осуществления управленческой	способность перечислить и охарактеризовать правовые акты, регламентирующие бизнес-сферу; способность перечислить и
		нормативно-правовую базу в	осуществления управленческой	

<p>толерантно воспринимаемая социальные, этнические, конфессиональ ные и культурные различия</p>		<p>области деловой этики</p>	<p>деятельности</p>	<p>охарактеризовать нормативные и документы, регламентирующие требования к поведению в бизнес- среде; способность перечислить требования нормативных документов, предъявляемых к деловому этикету</p>
	<p>умеет (продви- нутый)</p>	<p>осуществлять поиск и ориентироваться в нормативно- правовой базе, этических стандартах необходимой для бизнес- среды</p>	<p>умение осуществлять поиск и ориентироваться в правовых, нормативных и этических документах (этические кодексы), необходимых для осуществления управленческой деятельности</p>	<p>способность осуществлять поиск в специализированных информационных справочных системах правовые, и нормативные и этические документы, необходимые для решения профессиональных задач; способность ориентироваться в нормативных документах при оценке этических конфликтов; способность ориентироваться в нормативных и этических документах для регулирования этических конфликтов</p>
	<p>владеет (высоки й)</p>	<p>навыками работы с нормативно- правовой базой при осуществлении управленческой деятельности</p>	<p>владение навыками работы с правовыми, нормативными и этическими документами (корпоративные кодексы), необходимыми для осуществления управленческой деятельности</p>	<p>способность самостоятельно использовать и правильно интерпретировать правовые акты для осуществления управленческой деятельности; способность самостоятельно использовать и правильно интерпретировать требования</p>

				нормативных и этических документов при оценке конфликтных ситуаций; способность самостоятельно использовать и правильно интерпретировать требования нормативных и этических документов для регулирования этических конфликтов
ОПК-9 способностью осуществлять деловое общение (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации)	знает (пороговый уровень)	Основы делового общения, деловой переписки, электронных коммуникаций	Осуществлять деловое общение, деловые коммуникации (публичные выступления, деловые переговоры, совещания)	Способностью осуществлять деловое общение (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловую переписку, электронные коммуникации)
	умеет (продвинутый)	управлять процессом делового общения (публичные выступления, деловые переговоры, совещания)	умение анализировать ситуацию и самостоятельно определять основные направления эффективных переговоров, осуществлять деловую переписку, работать с электронными коммуникациями	способность анализировать ситуацию и самостоятельно определять основные направления эффективных переговоров; способность анализировать факторы и устанавливать закономерности делового общения; способность выбирать наиболее эффективные и точные методы публичных выступлений, оценивать их эффективность и рациональность применения; способность анализировать и интерпретировать результаты деловых переговоров

	владеет (высоки й)	способами, методами и средствами делового общения, обеспечения необходимого уровня результативност и деловых переговоров	владение способами, методами и средствами делового общения, навыками разработки мероприятий, направленных на обеспечение качества деловых переговоров	способность владеть методами определения эффективного общения; способность владеть современными методами контроля деловых переговоров; способность владеть методами и средствами анализа публичных выступлений; способность владеть навыками установления электронных коммуникаций; способность владеть инновационными способами деловой переписки
--	--------------------------	---	---	--

### Зачетно-экзаменационные материалы

#### Оценочные средства для промежуточной аттестации

#### Тестовые задания

Выберите один правильный ответ из приведенных ниже тестовых заданий.

#### 1. Этика как философская дисциплина сформировалась в

- 1) 1У в. до н.э.
- 2) XI-XII вв.
- 3) XIX в.
- 4) XX в.

#### 2. В научный оборот термин "этика" был введен

- 1) Спинозой
- 2) Аристотелем
- 3) Платоном
- 4) Кантом

#### 3. Объект исследования этики -

- 1) общество в целом

- 2) индивидуальные особенности человека
- 3) свойства и способности индивида
- 4) совокупность правил и норм поведения

**4. Прогностическая функция этики состоит в**

- 1) предсказании будущего
- 2) рациональной оценке общественных процессов
- 3) разработке альтернатив развития общества
- 4) выработке эффективных способов преобразования общества

**5. Автор "категорического императива" -**

- 1) В.И. Ленин
- 2) Дж. Локк
- 3) Ж.Ж. Руссо
- 4) И. Кант

**6. Происхождение слова "этикет" –**

- 1) английское
- 2) немецкое
- 3) французское
- 4) итальянское

**7. Предмет этики -**

- 1) логика
- 2) диалектика
- 3) мораль
- 4) право

**8. Родоначальник этики -**

- 1) Сократ
- 2) Гоббс
- 3) Аристотель
- 4) Кант

**9. Задачи морали -**

- 1) уравнивать людей в правах
- 2) регулировать взаимоотношения людей в обществе
- 3) наказывать людей за совершенные поступки
- 4) способствовать развитию индивидуальных качеств

личности

**10. Цель создания имиджа -**

- 1) способствовать самореализации личности
- 2) ввести в заблуждение окружающих
- 3) преуспеть в карьере

**11. Понятие "языковой нормы" включает в себя**

- 1) просторечие
- 2) профессиональную лексику
- 3) литературный язык
- 4) жаргон

**12. Этикетная норма приветствия в деловой сфере -**

- 1) поцелуй в щеку
- 2) восклицание "Привет!"
- 3) легкое объятие
- 4) сдержанное рукопожатие

**13. К стратегии переговоров относится**

- 1) "преднамеренный обман"
- 2) возвращение к дискуссии
- 3) позиционный торг
- 4) оказание давления на оппонента

**14. Деловой этикет допускает критику в отношении**

- 1) человека
- 2) внешнего вида сотрудника
- 3) личной жизни индивида
- 4) совершенной работы

**15. Цель деловой критики -**

- 1) унизить человека
- 2) способствовать совершенствованию профессионализма

- 3) уязвить самолюбие индивида
- 4) испортить отношения с подчиненным

**16. Базовый принцип этики старообрядцев -**

- 1) детерминизм
- 2) волюнтаризм
- 3) патриотизм
- 4) патернализм

**17. Процесс формирования корпоративной этики в России начался во время правления -**

- 1) Ивана Грозного
- 2) Петра Первого
- 3) Екатерины Второй
- 4) Николая Второго

**18. Внешний вид делового человека отражает -**

- 1) сексуальность
- 2) неформальные общественные связи
- 3) должностной статус
- 4) индивидуальные особенности

**19. Комплементы в деловой сфере делаются по поводу -**

- 1) внешнего вида
- 2) здоровья
- 3) работы
- 4) модной одежды

**20. В деловом мире первым представляется -**

- 1) женщина
- 2) старший по рангу
- 3) нижестоящий по должности



- 4) мужчина

**21. Темы разговоров, которые следует избегать в обществе -**

- 1) здоровье
- 2) спорт
- 3) культура
- 4) преступность

**22. Согласно телефонному деловому этикету трубку следует снимать**

- 1) после первого звонка
- 2) после третьего-четвертого звонка
- 3) после пятого звонка
- 4) после десятого звонка

**23. Если за столом вы случайно облили соседа, ваши действия -**

- 1) вытереть тем, что попадет под руку
- 2) искренне посочувствовать
- 3) извиниться и предложить оплатить счет за чистку костюма
- 4) не обратить на происшедшее никакого внимания

**24. Самый дешевый вид приема -**

- 1) фуршет
- 2) шведский стол
- 3) завтрак
- 4) бокал шампанского

**25. Автор: "Человек измеряется не с ног до головы, а от головы до неба" -**

- 1) Сократ
- 2) Платон
- 3) Гегель
- 4) Конфуций

**26. К ненормированной речи относится -**

- 1) внешняя речь

- 2) жаргонизмы
- 3) внутренняя речь
- 4) просторечие

**27. Цель деловой беседы -**

- 1) подписание контракта
- 2) выработка долгосрочных документов
- 3) обмен мнениями и информацией
- 4) заключение торгово-обменных сделок

**28. Автор: "Без этики невозможно руководить людьми" -**

- 1) Н. Федоров
- 2) И. Кант
- 3) К. Юнг
- 4) З. Фрейд

**29. К внутренним составляющим имиджа относится -**

- 1) габитарный имидж
- 2) одежда
- 3) менталитет
- 4) манеры

**30. Лучший день недели для переговорного процесса -**

- 1) воскресенье
- 2) понедельник
- 3) среда
- 4) пятница

**31. Основная норма делового общения -**

- 1) индифферентность
- 2) пунктуальность
- 3) инфантильность
- 4) меркантильность

## Вопросы к экзамену

### Критерии выставления оценки студенту на экзамене по дисциплине «Этика деловых отношений»

Баллы (рейтинговой оценки)	Оценка экзамена (стандартная)	Требования к сформированным компетенциям
86-100	«отлично»	Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.
85-76	«хорошо»	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.
75-61	«удовлетворительно»	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.
60-0	«неудовлетворительно»	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

### Оценочные средства для текущей аттестации

#### Вопросы для собеседования

#### по дисциплине «Этика деловых отношений»

1. Принципы этики деловых отношений.
2. Деловой этикет: история и современность.

3. История развития деловой этики в России.
4. Этика старообрядцев как основа деловой этики в России.
5. Общие требования делового этикета.
6. Внешний вид делового мужчины.
7. Внешний вид деловой женщины.
8. Этические нормы служебных взаимоотношений мужчины и женщины.
9. Понятие, функции, форма и содержание имиджа.
10. Имидж и репутация делового человека. Основные положения формирования репутации и имиджа делового человека.
11. Виды письменного делового общения и этические требования к ним.
12. Критика и ее роль в выполнении служебных обязанностей.
13. Этические аспекты критики.
14. Искусство делового общения по телефону: особенности, преимущества, фазы.
15. Правила пользования мобильным телефоном.
16. Деловой этикет руководителя.
17. Типы взаимоотношений в системе: руководитель – подчиненный.
18. Деловая риторика: роль и виды речевого воздействия в деловых отношениях.
19. Роль культуры речевого воздействия в обеспечении этики деловых отношений.
20. Логика речи, виды аргументирования.
21. Культура речи. Речевой этикет.
22. Виды речи. Функциональные особенности речи.
23. Влияние современных факторов на формирование речи.
24. Стилистические приемы красноречия.
25. Лексические приемы ораторской речи.
26. Вербальное и невербальное общение.

27. Межнациональные различия невербального общения.
28. Механизмы внедрения этических норм в деловую сферу.
29. Общение: виды, структура, функции.
30. Деловое общение: этика делового общения "сверху - вниз", "снизу - вверх", "по горизонтали".
31. Этика приветствий и представлений.
32. Правила приветствий в деловой сфере.
33. Представления и титулирование. Виды титулов.
34. Визитная карточка, ее назначение и функции в деловой жизни.  
Виды визитных карточек.
35. Межкультурное общение. Влияние национальных факторов и традиций.
36. Основные отличия восточного делового этикета от этикета западного.
37. Подготовка и проведение служебного совещания.
38. Деловые переговоры как разновидность общения.
39. Стратегия и тактика деловых переговоров, их виды.
40. Подготовка, ведение, анализ результатов деловых переговоров.
41. Роль этических кодексов как регуляторов служебного поведения и деловых отношений.
42. Способы внедрения этических принципов в организацию.
43. Документальное обеспечение этических требований в организациях.
44. Поведение за столом во время деловых приемов.
45. Цель деловых приемов: требования делового этикета к их организации и проведению.
46. Виды деловых приемов их роль в развитии и обеспечении эффективности деловых отношений.
47. Нормы делового этикета в отношении приглашений.
48. Compliments and thanks in the business sphere.

49. Сувениры и подарки в деловой сфере: что, кому, когда и как дарить.
50. Особенности этических норм работы секретаря.
51. Деловая беседа как основная форма делового общения.
52. Правила приема посетителей и общение с ними.
53. Этикет и ИНТЕРНЕТ.
54. Общение посредством электронной почты.
55. Работа с деловой корреспонденцией. Схемы делового письма или служебной записки.
56. Стратегия поведения в конфликтной ситуации.
57. Профилактика стрессов в деловом общении. Стратегия стрессоустойчивого поведения.
58. Формирование этикета в соответствии с нравами, обычаями и традициями.
59. Умение слушать собеседника. Виды слушания.

#### **Критерии оценки:**

– 100-85 баллов – если ответ показывает прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа; умение приводить примеры современных проблем изучаемой области;

– 85-76 баллов – ответ, обнаруживающий прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать

аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна – две неточности в ответе;

– 75-61 балл – оценивается ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой предметной области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа; неумение привести пример развития ситуации, провести связь с другими аспектами изучаемой области;

– 60-50 баллов – ответ, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы; незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов; неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа; незнание современной проблематики изучаемой области.

**Тематика практических занятий по дисциплине «Этика деловых отношений» (36 час., в том числе 18 час. С использованием методов активного обучения)**

### **Занятие 1.**

**Тема 1 Становление этики деловых отношений как научно-прикладной отрасли знания. Предмет, основные задачи и категории этики деловых отношений**

1. Понимание морали в учениях античных философов: рационализм Сократа, идеализм Платона, материализм Аристотеля.

2. Средневековое религиозное учение о нравственности. Религиозная этика.

3. Этика И. Канта и требования категорического императива.

4. Влияние религии на формирование деловой этики в России. Этические принципы.

5. Современные этические теории.

6. Этика как философская наука. Основные категории этики

7. Этика как компонент духовной культуры: влияние традиций, обычаев, мифов, легенд, сказаний на формирование нравственности. Этика как практическая философия.

8. Моральное сознание, нормы и принципы, моральный кодекс личности.

9. Деловая мораль и рыночные отношения. Современные подходы к проблеме морали и нравственности в обществе.

**Тема 2. Общение: виды, структура, функции. Деловое общение и закономерности деловых отношений**

1. Понятие "общение". Общение как коммуникация и как взаимодействие. Виды общения.

2. Деловое общение. Характеристика стилей делового общения.

3. Умение слушать собеседника. Виды слушания.

4. Общие этические принципы и характер делового общения.

5. Влияние национальных особенностей на деловое общение.

6. Основные формы делового общения: полемика, спор, дискуссия, разговор, беседа.



7. Деловое общение в рабочей группе. Типы взаимоотношений в системе: руководитель - подчиненный.

8. Вербальный (речевой) канал общения. Основные характеристики речи. Риторика - искусство красноречия.

9. Речевая культура. Стилистические и лексические приемы ораторской речи. Логика речи.

10. Влияние современных факторов на формирование речи. Речевой этикет.

11. Невербальные особенности в процессе делового общения. Межнациональные различия невербального общения.

### **Тема 3. Внешний вид и имидж делового человека**

*Метод активного/интерактивного обучения – метод ситуационного анализа (разбор ситуаций) (4 час.)*

1. Общие требования к деловой одежде.  
2. Понятие "стиль". Виды и характеристика стилей одежды в деловой сфере.

3. Особенности классического костюма.

4. Внешний вид и манеры делового человека.

5. Понятие "имиджа". Функции, форма и содержание имиджа.

6. Внутренние и внешние составляющие имиджа. Соответствие имиджа специфике деятельности делового человека.

7. Имидж и репутация делового человека.

8. Требования, предъявляемые к имиджу делового человека в современных условиях.

### **Тема 4. Деловые переговоры и деловой этикет (4 часа)**

*Метод активного/интерактивного обучения – метод ситуационного анализа (разбор ситуаций) (4 час.)*

1. Понятие переговоров. Роль переговоров в жизни общества.

2. Основные элементы и характеристики переговоров.

3. Виды и функции переговоров.

4. Типология переговоров.
5. Содержание стратегий ведения переговоров в рамках сотрудничества и соперничества.
6. Тактические приемы ведения переговоров.
7. Организация переговоров.
8. Место и время переговоров, требования к подготовке программы пребывания партнеров.
9. Правила вручения и приема деловых подарков во время переговоров.
10. Характеристика основных этапов переговорного процесса.
11. Психологические приемы начала переговоров.
12. Техника постановки вопросов. Виды вопросов.
13. Заключительный этап переговоров.
14. Необходимые навыки и основные личные качества участников переговоров.
15. Культурные различия участников международных переговоров.
16. Основные отличия национальных стилей ведения переговоров.
17. Деловой этикет и переговоры.

#### **Тема 5. Деловое общение по телефону (4 часа)**

*Метод активного/интерактивного обучения – метод ситуационного анализа (разбор ситуаций) (2 час.)*

1. Виды, цели и основные этапы телефонных контактов.
2. Правила подготовки к деловой беседе по телефону и условия эффективных телефонных разговоров.
3. Основные принципы и правила телефонного разговора.
4. Признаки пресыщения общением. Общение с "трудными" клиентами по телефону.
5. Корректировка общения по телефону. Телефонный этикет.
6. Работа с автоответчиком.
7. Использование сотового телефона.

## **Тема 6. Деловая переписка. Этикет работы в компьютерных сетях (нетикет) (4 часа)**

*Метод активного/интерактивного обучения – метод ситуационного анализа (разбор ситуаций) (4 час.)*

1. Характеристика базовых критериев служебной переписки.
2. Основные виды деловой корреспонденции.
3. Принципы и правила деловой переписки.
4. Стандартные правила составления делового письма или служебной записки.
5. Особенности виртуального этикета - электронная деловая переписка.
6. Технологии ведения записей и использование записной книжки.
7. Этикет пользования компьютером несколькими сотрудниками.
8. Этикет работы в компьютерных сетях (нетикет).

## **Тема 7. Деловой протокол. Поведение на официальных мероприятиях. Уровни проявления деловой этики. Способы включения норм этики в деловую практику (8 часов)**

*Метод активного/интерактивного обучения – метод ситуационного анализа (разбор ситуаций) (4 час.)*

1. Виды деловых приемов и их классификация.
2. Организация и проведение торжественных деловых приемов.
3. Правила вручения и принятия деловых подарков и сувениров.
4. Правила составления и отправления приглашения на деловой прием.
5. Характеристика и значение визитной карточки.
6. Этикет приветствий и представлений, титулирование.
7. Участие в беседе в соответствии с деловым протоколом. Общие темы для разговора.
8. Этические кодексы и их значение для организации.
9. Характеристика работы комитетов по этике, юридических комитетов, сотрудников служб по этическим вопросам.

### **Критерии оценки:**

– 100-86 баллов выставляется студенту, если студент выразил свое мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив ее содержание и составляющие. Приведены данные нормативных и технических документов. Студент знает и владеет навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; графически работа оформлена правильно;

– 85-76 баллов – работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные нормативных и технических документов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Допущены одна-две ошибки в оформлении работы;

– 75-61 балл – студент проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной темы. Привлечены нормативные и технические документы. Допущено не более 2 ошибок в смысле или содержании проблемы, оформлении работы;

– 60-50 баллов – если работа представляет собой полностью переписанный исходный текст, без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок в смысловом содержании раскрываемой проблемы, в оформлении работы.

## Ситуационные задачи

### по дисциплине «Этика деловых отношений»

#### Тема 1. Становление этики деловых отношений как научно-прикладной отрасли знания. Предмет, основные задачи и категории этики деловых отношений

Ситуационные задачи для обсуждения.

1. Существует так называемый "миф об аморальности бизнеса", т.е. мнение, что деловому миру изначально чужды какие бы то ни было нравственные нормы. Как вы считаете, в какой мере это мнение соответствует истине? В какой мере оно ошибочно?

2. Каковы некоторые моральные ценности, постулируемые в бизнесе? Можно ли было бы вести бизнес при отсутствии таких ценностей? Объясните.

3. Если бизнес функционирует в рамках закона, означает ли это, что он тем самым действует нравственно? Если да, то почему, если нет, то почему?

4. Экономическая теория, как и другие дисциплины, относящиеся к общественным наукам: психология, социология, политология, — имеет своим предметом человеческое поведение. Какие признаки классического экономического человека вы знаете? Какие еще факторы влияют на поведение людей в экономике?

5. Российскими предпринимателями еще в 1912 г. были выработаны принципы ведения дел в России. Что из приведенных принципов сохранило актуальность, что отошло на второй план? Какие новые принципы, на ваш взгляд, следует внедрить в практику предпринимательской деятельности в России сегодня?

6. Крупные корпорации, наиболее влиятельные субъекты современной экономики, зачастую подвергаются критике за несоблюдение этических норм. Какие из положений "Этического

кодекса ТНК", разработанного в рамках ОЭСР нарушаются наиболее часто и почему?

7. Дайте определение процессу коммуникации. От каких факторов зависит его эффективность?

8. Что такое каналы коммуникации? Охарактеризуйте достоинства и недостатки каждого из них.

9. Какие барьеры восприятия препятствуют эффективному коммуникативному процессу? Как их преодолевать?

10. Для чего необходимы навыки "активного слушания"? Опишите алгоритм "активного слушания".

11. Перед вами – 7 утверждений о природе коммуникаций. Соответствуют ли они истине? Проанализируйте по пунктам.

12. Что такое коммуникативные навыки? Почему современные работодатели уделяют им значительное внимание наряду с профессиональными навыками?

13. Охарактеризуйте особенности и виды вербальных и невербальных коммуникаций.

14. Опишите процесс планирования деловых переговоров. Какие стратегические и тактические приемы ведения деловых переговоров вы знаете?

15. Проведите сравнительный анализ стратегий "победитель - проигравший" и "победитель - победитель", применяемых в ходе деловых переговоров.

16. Каковы принципы построения эффективной презентации / публичного выступления?

17. Дайте характеристику этапам подготовки публичного выступления. Из каких основных частей состоит презентация, в чем особенности каждого из них?

18. Чем отличается письменная речь от устной? Адаптируйте предложенные отрывки для устного изложения.

19. Что такое конфликт? Какие бывают стили поведения в конфликтной ситуации?

20. Охарактеризуйте существующие методы разрешения конфликтных ситуаций. Приведите примеры наиболее и наименее формальных методов.

21. Какие типы конфликтов чаще всего встречаются в ходе делового общения? В каких случаях возможно их урегулирование через партнерские переговоры?

22. Опишите основные типы "конфликтных личностей" и правила общения с ними.

23. Какие виды вступительных испытаний наиболее распространены при трудоустройстве и как к ним готовиться?

24. Собеседование при приеме на работу: какие вопросы задавать потенциальным работодателям?

25. В чем состоят особенности взаимодействия со службами занятости, кадровыми агентствами, фирмами по подбору персонала?

26. Как национальные и культурные факторы влияют на экономическое поведение и деловое общение?

27. Что такое моноактивные, полиактивные и реактивные культуры? Приведите примеры таких культур, опишите их характерные признаки.

28. Какие виды конфликтов чаще всего возникают при кросс-культурных контактах? Как их избежать?

29. Дайте характеристику особенностям делового общения в России. Под влиянием каких факторов сформировались эти особенности?

Ситуация 1. Подчиненный вам работник – талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью

у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако, ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как вести себя?

Ситуация 2. Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером, заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же, он начал, как всегда, шутить и балагурить: рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая произошла сегодня у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете?

Ситуация 3. Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных: критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, сотрудник отделяется молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь. Что же можно предпринять, чтобы изменить ситуацию?

Ситуация 4. Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний, она расплакалась. Как добиться того, чтобы довести до нее свои соображения?

Ситуация 5. У вас в подразделении есть несколько подчиненных,



которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать “тусовки” прямо на рабочем месте. Вы не знаете, какой интерес их объединяет. Что вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы?

Ситуация 6. Вы приняли на работу молодого способного юриста, только что окончившего Институт внешнеэкономических связей, экономики и права, который превосходно справляется с работой. Он провел уже несколько консультаций, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление от вашего секретаря по поводу его грубости. Какие замечания необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе?

Ситуация 7. Во время делового взаимодействия с вами ваш сотрудник из отдела рекламы “вышел из себя”, не принимая ваших замечаний по поводу очередного рекламного проекта. Вы не можете позволить подчиненному так себя вести –ведь это подрывает ваш авторитет. Что вы предпримете?

Ситуация 8 Ваш заместитель – очень опытный специалист, он действительно знает работу как “свои пять пальцев”, практически незаменим; когда он рядом, вы уверены, что все будет хорошо, однако знаете, что это бесчувственный человек и никакие гуманные проблемы его не интересуют. От этого в коллективе в последнее время стало тревожно, некоторые коллеги собираются подать заявление об уходе, так как он их обидел. Вы пытались в неформальной беседе с ним это обсудить, но он даже не понимает, о чем вы говорите, его интересуют только план и прибыль. Как

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

## **Тема 2. Общение: виды, структура, функции. Деловое общение и закономерности деловых отношений**

Ситуации обсуждаются в группе и комментируются.

### **Задание 1.**

Вспомните примеры манипуляций, с которыми, возможно, вам пришлось столкнуться раньше. Удалось ли вам избежать участи жертвы манипулирования? Если да, то как? Если нет, то, что вы предполагаете предпринять сейчас?

### **Задание 2.**

Придумайте различные ситуации манипулятивного общения, например: вам необходимо попасть на киносеанс, а вы забыли билет. Найдите подход к билетерше, если это: а) молодая симпатичная девушка; б) женщина средних лет, которая стремится выглядеть моложе; в) сурового вида старуха; г) пожилой мужчина интеллигентного вида. Задание 3 Разбейтесь на пары. Вам нужно найти способ вынудить другого сделать то, что ему не по душе, а ему – найти способ отказать «нахалу».

Примеры просьб: 1. Я слышал о вас как о человеке, который никогда никому не отказывает. Не могли бы вы одолжить 50 долларов? Мне скоро должны вернуть долг, и я сразу же вам отдам. 2. Неужели вы откажетесь принять участие в этом вечере? Мы ведь не всех приглашали. Но нам известно, что вы-то знаете толк в настоящем искусстве! Найденные приемы манипулирования и защиты от них обсудите в группе.

### **Задание 3.**

Разыграйте ситуацию «Опоздание»: а) на встречу с другом; б) на свидание; в) домой после обещанного срока возвращения; г) на деловую встречу; д) на встречу с потенциальным работодателем.

По условию, опоздание столь значительно, что ожидающий Вас, уже выведен из терпения.

#### Задание 4.

Отработка позиции Взрослого. Примеры игровых ситуаций: 1. Вы пришли по объявлению в газете устраиваться на работу рекламным агентом. 2. Вы пришли к декану с просьбой разрешить сдать досрочно сессию. 3. Вы пришли к руководителю курсов английского языка с просьбой о зачислении. Занятия в группе начались две недели назад. 4. Вы пришли к директору с просьбой дать вам внеочередной отпуск. 5. Вы пришли к директору фирмы устраиваться на работу его заместителем.

#### Задание 5.

##### Вариант 1.

1. Что такое социальный конфликт и каковы его структурные элементы? 2. Дайте определение понятию «фрустрация» и «стресс». 3. Назовите основные варианты исхода межличностного конфликта. 4. Выделите основные последствия групповых конфликтов.

##### Вариант 2.

1. Выделите основные виды конфликтов в организации. 2. Выделите причины трансформации социально-трудовых конфликтов в социальнополитические. 3. В чем заключаются особенности развития межэтнических конфликтов? 4. Каковы особенности легитимного применения насилия в политическом конфликте? 5. Укажите отличия в структурной и процессуальной модели описания конфликта.

##### Вариант 3.

1. В чем заключается значение составления карты конфликта? 2. Выделите основные виды конфликтов. 3. Почему внутриличностный конфликт может иметь негативные

последствия для окружающих? 4. Что такое «готовность к разрешению конфликта», в чем она выражается?

Вариант 4.

1. Дайте определение конфликтной ситуации и основных элементов ее структуры. 2. Каковы возможности трудового коллектива влиять на конфликтное поведение своих членов? 3. Как вы понимаете феномен социальной (групповой) идентичности? 4. Назовите основные причины конфликтов в организации.

Вариант 5.

1. Назовите основные виды конфликтов в организации. 2. Дайте определения понятиям «социально-трудовой», «социально-экономический», «социально-политический» конфликты. 3. Назовите основные причины возникновения этнических конфликтов. 4. Укажите различные подходы конфликтующих сторон к переговорному процессу.

Вариант 6.

1. Что такое инцидент? 2. Укажите основные причины, в силу которых руководитель становится непосредственным участником конфликта. 3. Что такое социальная напряженность, какова ее природа? 4. Выделите основные типы поведения людей в конфликтных ситуациях.

Вариант 7.

1. В чем заключаются положительный и отрицательный эффекты внутриличностного конфликта? 2. Укажите задачи и функции руководителя, выступающего посредником в конфликте между своими подчиненными. 3. В каких случаях применяется метод «подавления» межэтнического конфликта? 4. Выделите основные способы разрешения политических конфликтов.

Вариант 8.

1. Охарактеризуйте основные стадии и фазы развития конфликта.
2. Какое значение для управления конфликтами имеет правовая культура руководителя?
3. Что такое институционализация социального конфликта?
4. Дайте определение понятию «фрустрация», «стресс».

Вариант 9.

1. Что такое внутренний неосознанный конфликт?
2. Каковы основные требования к качествам руководителя при разрешении конфликта?
3. Охарактеризуйте последствия групповых конфликтов.
4. Назовите основные причины конфликтов в организации.

Вариант 10.

1. В каких формах проявляются социально-трудовые конфликты?
2. Причины возникновения этнических конфликтов.
3. Укажите отличия структурной и процессуальной моделей описания конфликта
4. В чем проявляется значимость личного примера руководителя при урегулировании социально-трудовых конфликтов?

**Критерии оценки:**

– 100-86 баллов выставляется студенту, если студент выразил свое мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив ее содержание и составляющие. Приведены данные нормативных и технических документов. Студент знает и владеет навыком самостоятельной работы по теме исследования; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; графически работа оформлена правильно;

– 85-76 баллов – работа характеризуется смысловой

цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные нормативных и технических документов. Продемонстрированы практические умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Допущены одна-две ошибки в оформлении работы;

– 75-61 балл – студент проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной темы. Привлечены нормативные и технические документы. Допущено не более 2 ошибок в смысле или содержании проблемы, оформлении работы;

– 60-50 баллов – если работа представляет собой полностью переписанный исходный текст, без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок в смысловом содержании раскрываемой проблемы, в оформлении работы.

Типовые оценочные средства по текущей аттестации по дисциплине «Этика деловых отношений» размещены в разделе рабочей учебной программы дисциплины «Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся».

№ п/п	Дата/ сроки выполне- ния	Вид самостоятельной работы	Примерные нормы времени на выполнение	Форма контроля
----------	--------------------------------	----------------------------	--	----------------

1	задания 1, 2 (сентябрь)	Изучение теоретической части темы, подготовка презентаций, подготовка к обсуждению тем докладов групп, подготовка к заданиям работа с СПС и с Интернет-ресурсами, подготовка к обсуждению тем докладов	28 часов	Проверка наличия лекций, выполнение заданий и их защита, защита презентации, активное участие в обсуждении вопросов по темам занятий и заданий, докладов
2	задания 3-6 (октябрь-ноябрь)	Изучение теоретической части темы, подготовка презентаций, подготовка к обсуждению тем докладов групп, подготовка к заданиям	30 часов	Проверка наличия лекций, выполнение заданий и их защита, активное участие в обсуждении вопросов по темам занятий и заданий, докладов, защита презентаций
3	задания 7, 8 (декабрь)	Изучение теоретической части темы, подготовка к итоговому тестированию, подготовка к обсуждению тем докладов групп, подготовка к заданиям	50 часов	Проверка наличия лекций, прохождение теста, выполнение групповых заданий, активное участие в обсуждении вопросов по темам занятий и заданий, докладов
	ИТОГО	-	108 часов	-

### Критерии оценки выполнения практического задания

№ п/п	Критерий	Количество баллов
1	Готовность результатов самостоятельной работы в срок	10
2	Подготовка презентации	25
3	Устная защита задания с демонстрацией содержимого	35
4	Защита темы по списку вопросов (собеседование/ групповое обсуждение)	30
	ИТОГО	100

### Критерии оценки выполнения группового задания

№ п/п	Критерий	Количество баллов
1	Готовность результатов самостоятельной работы в срок	10
2	Материал современный, актуальный, интересный для аудитории	10
3	Материал подан системно, аргументированно, с наличием иллюстраций	25
4	Наличие мультимедиа презентации / видео	25
5	Выступление по выбранной теме	30
	ИТОГО	100

### Оценочные средства

#### для проверки сформированности компетенций

код и формулировка компетенции	задание
ОК-6 способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	практическое занятие 4,6; вопросы к экзамену 2-5, 10-28; тестовые задания 1-3,10-15
ОПК-9 способностью осуществлять деловое общение (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации)	практическое занятие 3,1; вопросы к экзамену 1-15, 10-25; тестовые задания 1-3,10-25

### Методические рекомендации, определяющие процедуры оценивания результатов освоения дисциплины

**Текущая аттестация студентов.** Текущая аттестация студентов по дисциплине «Этика деловых отношений» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

Текущая аттестация по дисциплине «Этика деловых отношений» проводится в форме контрольных мероприятий (собеседование, тесты,



практические задания) по оцениванию фактических результатов обучения студентов и осуществляется ведущим преподавателем.

Объектами оценивания выступают:

- учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине);
- степень усвоения теоретических знаний (активность в ходе обсуждений материалов лекций, активное участие в дискуссиях с аргументами из дополнительных источников, внимательность, способность задавать встречные вопросы в рамках дискуссии или обсуждения, заинтересованность изучаемыми материалами);
- уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы (определяется по результатам письменных работ, практических занятий, ответов на тесты);
- результаты самостоятельной работы (задания и критерии оценки размещены в Приложении 1).

**Промежуточная аттестация студентов.** Промежуточная аттестация студентов по дисциплине «Этика деловых отношений» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

По дисциплине «Этика деловых отношений» предусмотрен экзамен в виде тестирования.

**Краткая характеристика процедуры применения используемого оценочного средства.** В результате посещения лекций, семинаров и круглых столов студент последовательно осваивает материалы дисциплины и изучает ответы на вопросы к экзамену, представленные в структурном элементе ФОС IV.1. В ходе промежуточной аттестации студент готовит индивидуальное задание. Критерии оценки студента на экзамене представлены в структурном элементе ФОС IV.3. Критерии оценки текущей аттестации – контрольная проверка знаний (групповое задание) представлены в структурном элементе

**Критерии выставления оценки студенту на экзамене  
по дисциплине «Этика деловых отношений»**

Баллы (рейтинговой оценки)	Оценка экзамена (стандартная)	Требования к сформированным компетенциям
86-100	«отлично»	Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.
85-76	«хорошо»	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.
75-61	«удовлетворительно»	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.
60-0	«неудовлетворительно»	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.