

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«ДАГЕСТАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГИИ И ФИЛОСОФИИ

КАФЕДРА ТЕОРИИ И ИСТОРИИ РЕЛИГИИ И КУЛЬТУРЫ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ЭТИКА И КУЛЬТУРА УПРАВЛЕНИЯ

Направление 38.03.02 менеджмент

Профиль подготовки – «производственный менеджмент», «маркетинг»,
«управление малым бизнесом»

Уровень высшего образования

Бакалавр

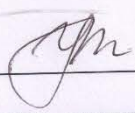
Форма обучения

Очная

Статус дисциплины: вариативная

Махачкала, 2016 год

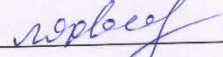
Рабочая программа дисциплины Этика и культура управления составлена в 2016 году в соответствии с требованиями ФГОС ВПО по направлению подготовки 38.03.02 менеджмент от «12» января 2016 г. № 7

Разработчик (и) Уруджева Н.У. 

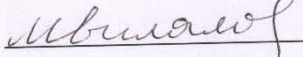
(теория и история религии и культуры, доцент, канд. философ. наук)

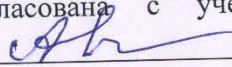
Рабочая программа дисциплины одобрена:

на заседании кафедры от «30» 2016 г., протокол № 10

Зав. кафедрой Авшалумова Л.Х.  (подпись)

на заседании Методической комиссии _____ факультета от «__»
_____ 20__ г., протокол №__.

Председатель Билалов М.И.  (подпись)

Рабочая программа дисциплины согласована с учебно-методическим
управлением «27» 05 2016 г. 

(подпись)

Рабочая программа дисциплины Этика и культура управления составлена в 2016 году в соответствии с требованиями ФГОС ВПО по направлению подготовки 38.03.02 менеджмент от «12» января 2016 г. № 7

Разработчик (и) Уруджева Н.У. _____

(теория и история религии и культуры, доцент, канд. философ. наук)

Рабочая программа дисциплины одобрена:

на заседании кафедры от « » 201__ г., протокол №

Зав. кафедрой Авшалумова Л.Х. _____ (подпись)

на заседании Методической комиссии _____ факультета от «___»
_____ 20__ г., протокол № ____.

Председатель Билалов М.И. _____ (подпись)

Рабочая программа дисциплины согласована с учебно-методическим управлением «___» _____ 20__ г. _____

(подпись)

Аннотация рабочей программы дисциплины

Дисциплина **ЭТИКА И КУЛЬТУРА УПРАВЛЕНИЯ** входит в вариативную часть образовательной программы бакалавриата по направлению 38.03.02 менеджмент.

Дисциплина реализуется на факультете Психологии и философии кафедрой теории и истории религии и культуры.

Дисциплина «Этика деловых отношений» является важной частью в изучении современных деловых взаимодействий, а также в вопросах межкультурной коммуникации в деловой многонациональной среде. Ее изучение позволит обучающимся найти правильное решение многих профессиональных задач, возникающих в процессе общения с подчиненными, коллегами и начальством. Практическое значение данного курса обусловлено тем, что в настоящее время знание особенностей деловых отношений оказывает влияние на становление и развитие сотрудничества во всех сферах жизни, будь то культура, политика, экономика или бизнес. Знание культурных традиций других народов и особенностей их взаимодействия непосредственно влияют на межкультурные коммуникации в деловой многонациональной среде, становятся залогом их успешных и плодотворных контактов.

Дисциплина нацелена на формирование следующих компетенций выпускника: общекультурных - ОК-6.

Преподавание дисциплины предусматривает проведение следующих видов учебных занятий: лекции, практические занятия и контроль самостоятельной работы.

Рабочая программа дисциплины предусматривает проведение следующих видов контроля успеваемости в форме устных опросов, тестирования, докладов, рефератов, контрольных работ и промежуточный контроль в форме зачета.

Объем дисциплины **3** зачетных единиц, в том числе **108** в академических часах по видам учебных занятий

Семестр	Учебные занятия				Форма промежуточной аттестации (зачет, дифференцир
	в том числе				
	Контактная работа преподавателем	обучающихся	с	СРС, в	

	Все го	из них					том числ е экза мен	ованный зачет, экзамен
		Лек ции	Лаборат орные занятия	Практи ческие заняти я	КСР	консул ьтации		
5	108	24		18			66	зачет

1. Цели освоения дисциплины

Деловая этика, этика деловых отношений - неотъемлемый атрибут жизни современного работающего человека, предпринимателя. От того, достаточно ли мы осведомлены о правилах надлежащего поведения в бизнесе, в наших трудовых отношениях, насколько умело, мы ими пользуемся, - напрямую зависят не только наш профессиональный, коммерческий успех, но и наши удовлетворённость и общее самочувствие в целом в социальной среде. Деловая этика, деловые отношения в настоящих условиях представляет собой не просто некий консервативный свод «правил хорошего тона», это развивающееся в русле современной деловой практики учение о том, как наиболее эффективным образом строить человеческое взаимодействие в интересах повышения плодотворности трудовой и предпринимательской деятельности. О практической стороне данной учебной дисциплины свидетельствует рост популярности всевозможных тренингов, практикумов, семинаров по выработке у работников различных сфер трудовой деятельности оптимальных коммуникативных навыков, отвечающих целям и задачам современной деловой жизни.

Цель данного курса:

- ознакомить студентов с основными положениями философского учения о морали как методологической основы учебной дисциплины «деловая этика», в том числе сформировать представления о сущности этики - как учения о нравственности, о моральных ценностях и их регулирующем значении в жизни людей, о социальной и конкретно-исторической природе морали;
- выработать целостное понимание сущности деловой этики;
- изучить широкий спектр современных нравственно-деловых норм и предписаний в различных областях деловой и профессиональной жизнедеятельности, а также проследить особенности формирования и применения нравственных норм в зависимости от конкретных изменений в социально-деловой жизни людей;
- сформировать у студентов практические навыки применения норм и требований деловой этики в их профессиональной сфере.

В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ СТУДЕНТ ДОЛЖЕН:

- **Знать:** место этики деловых отношений в структуре современного этического знания, содержание понятий «этика деловых отношений», «социальная ответственность»; нормативно-ценностную основу деловых отношений; основные нравственные проблемы современной деловой сферы; правила и принципы предотвращения и разрешения конфликтных ситуаций в деловом общении; этические аспекты управленческих решений; этические и этикетные принципы делового общения; принципы этики делового человека.

- **Уметь:** использовать этические знания для повышения культурного уровня, своей профессиональной компетентности; применять знания основ этики деловых отношений и делового этикета в общении с официальными представителями различных организаций, представителями общественности; использовать в практических ситуациях навыки и приемы делового общения; решать коммуникативные задачи, возникающие в управленческой деятельности; эффективно строить деловые отношения с различными категориями людей; учитывать этические аспекты при принятии управленческих решений.

- **Владеть:** навыками ценностного подхода к анализу проблем общества в целом и бизнеса, в частности, навыками этической интерпретации деловых отношений; этическими знаниями, необходимыми для продуктивной социальной, успешной профессиональной деятельности, эффективного делового общения; навыками самостоятельной нравственной оценки социальных явлений и способностью осуществлять ответственный нравственный выбор в конкретных жизненных ситуациях; знанием общих норм делового этикета, его культурно-национальных особенностей.

2. Место дисциплины в структуре ООП бакалавриата

Дисциплина **ЭТИКА И КУЛЬТУРА УПРАВЛЕНИЯ** входит в вариативную часть образовательной программы бакалавриата по направлению 38.03.02 менеджмент

Для изучения дисциплины необходимы знания по предшествующим, входящим в образовательный цикл, дисциплинам. Дисциплина тесно связана и опирается на ранее изученные дисциплины, такие как «Культурология», «Психология и педагогика», «Русский язык и культура речи» и другие.

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (перечень планируемых результатов обучения).

Компетенции	Формулировка компетенции из ФГОС ВО	Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенций)
ОК-6	Способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	<p>Знать: основные понятия и нормы морали современного общества, этические нормы деловых коммуникаций, основы делового общения, принципы и методы организации делового общения; сущность и методы управления организационной культурой; природа конфликтов и стрессов в организации, методы предотвращения и решения возникших конфликтов.</p> <p>Уметь: применять понятийно категориальный аппарат изучаемой дисциплины, оценивать факты и явления своей профессиональной деятельности с точки зрения этики и морали; анализировать общественные процессы и явления; применять методы и средства познания для повышения культурного уровня,</p>

		<p>интеллектуального развития и профессиональной компетентности; применять нравственные правила и нормы поведения в определенных жизненных ситуациях. Владеть:навыками оценки своих поступков и поступков окружающих с этической точки зрения;навыками поведения в коллективе и общения с окружающими в соответствии с нормами профессиональной этики и этикета; современными технологиями и методами управления поведением персонала (формирование и поддержание морально-психологического климата в организации; управление повышением этического уровня деловых отношений и эффективности делового общения; управление организационной культурой; управления конфликтами и стрессами).</p>
--	--	--

--	--	--

4. Объем, структура и содержание дисциплины.

4.1. Объем дисциплины составляет 3 зачетных единиц, 108 академических часов.

4.2. Структура дисциплины.

№ п/ п	Разделы и темы дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)						Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практическ ые занятия	Лабораторн ые занятия	Контроль самост. раб	Самостоятельная работа	Самостоятельная работа		
	Модуль 1.										
1	Этика как наука о морали. Категории этики. Добро и зло. Идеал. Любовь и дружба. Счастье. Долг. Совесть. Свобода и ответственность.			4	4				11	Устный опрос.	
2	Проблемы профессиональной и прикладной			4	2				11	Устный опрос, доклад	

	этики.								
	Итого по модулю 1: 36			8	6			22	Модульная контрольная работа
	Модуль 2.								
1	Деловая этика как учебная дисциплина			2				4	Устный опрос, доклад
2	Деловые отношения как сфера применения нравственных норм.			2	2			6	Устный опрос, доклад
3	Основные формы делового взаимодействия и их нравственная регламентация			2	2			6	Устный опрос, доклад
4	Этика поведения в типичных ситуациях бизнес-общения			2	2			6	Тестирование, устный опрос, доклад
	Итого по модулю 2:36			8	6			22	Модульная контрольная работа
	Модуль 3								
1	Этика решения спорных вопросов, конфликтных ситуаций			2	2			4	
2	Особенности дистантного общения:			2				6	

	телефон, телекс, факс								
3	Имидж делового человека			2	2			6	
4	Международный деловой этикет			2	2			6	
	Итого по модулю 3:36			8	6			22	Модульная контрольная работа
	ИТОГО:108			2 4	18			66	зачет

4.3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам).

Модуль 1.

Тема 1. Этика как наука о морали. Категории этики. Добро и зло. Идеал. Любовь и дружба. Счастье. Долг. Совесть. Свобода и ответственность.

Основные понятия: этос, этика, мораль, нравственность, практическая философия, «этические добродетели», авторитарная этика, гуманистическая этика, нравственные ценности, идеал, моральные нормы, смысл жизни, моральное поведение. Становление этики как науки. Аристотель обосновывал предмет, задачи и основной круг проблем этики, что называл «этическими добродетелями». Мораль как социокультурное явление. Основные понятия: мораль, тотемизм, табу, сословная мораль, моральная регуляция, императивность морали, нравственные ценности, нормы морали, смысл жизни, моральное сознание, моральное поведение. Добро и зло как основные этические категории. Долг и совесть как этические понятия и социальные ценности. Основные понятия: ценности, идеал, долг, деонтология, должное, совесть, воля. Свобода и ответственность. Свобода воли и свобода морального выбора. Любовь и дружба как этические категории. Счастье и в чем смысл жизни?

Тема 2. Проблемы профессиональной и прикладной этики.

Основные понятия: теоретическая этика, профессиональная этика, прикладная этика, политика, право, политическая этика, толерантность, экстремизм, национализм, фанатизм, насилие, ненасилие, террор, смертная казнь.

В структуре этики выделяют такие разделы, как теоретическая и прикладная этика. Прикладная этика – интенсивно развивающаяся отрасль современного этического знания, ее отличает ориентация на практические проблемы конкретного нравственного бытия людей. Прикладная этика приобретает черты междисциплинарного знания, сопрягается с политической наукой, юриспруденцией, биологией и пр.

В данной теме рассматриваются проблемы совместимости политики и нравственности, принципы взаимоотношений государственной власти и гражданского общества. Необходимо сосредоточиться на вопросе насилия и ненасилия в политической сфере, обратить внимание на мирные способы урегулирования конфликтных ситуаций, показать негативную роль и бесперспективность таких способов разрешения спорных вопросов, как экстремизм, террор. Проблема смертной казни, выявить возможные аргументы «за» и «против». Основные понятия: биоэтика, эвтаназия, трансплантация, клонирование, генная инженерия, гуманизм. Определить термин «эвтаназия», основные виды эвтаназии. Профессиональная этики. Основные понятия: профессия, профессиональный долг, профессиональная честь, профессиональная этика, компетентность, корпоративность, общечеловеческие принципы морали, гуманизм. Раскрыть такие понятия, как «профессиональный долг», «профессиональная честь», в которых фиксируется назначение и роль профессии в жизни общества, покажите, что в основе любой профессиональной деятельности, ориентированной на благо человека, лежит принцип гуманизма. Основные принципы профессиональной этики, как профессионализм и компетентность, профессиональная солидарность и корпоративность.

Модуль 2.

Тема 1. Деловая этика как учебная дисциплина

Основные положения философского учения о морали как методологическая основа дисциплины деловая этика. Исторические условия формирования принципов современной деловой и трудовой этики. Формирование и развитие предпринимательского рыночного общества как главная предпосылка становления нравственных норм в деловой сфере. Протестантская мораль и развитие деловой этики. Предмет и структура деловой этики. Соотношение понятий деловой этики, профессиональной этики, управленческой этики.

Этические принципы и нормы деловых людей. Основные функции деловой этики.

Тема 2. Деловые отношения как сфера применения нравственных норм.

Теоретические и методологические основы изучения деловых отношений как одного из видов социально-психологического взаимодействия людей.

Общение и его структура: коммуникативная, интерактивная и перцептивная стороны общения. Вербальное и невербальное общение, и их элементы (лингвистика, паралингвистика, экстралингвистика; кинесика, проксемика, визуальное общение). Механизм общения. Идентификация. Эмпатия. Рефлексия. Способы общения: заражение, внушение, убеждение, подражание. Барьеры в общении и их преодоление. Социально-психологические аспекты применения нравственных норм в сфере делового взаимодействия людей. Понятие делового общения, его содержание, цели и задачи. Виды делового общения: прямое и косвенное. Формы делового общения: деловая беседа, деловые переговоры, деловые совещания, публичные выступления.

Тема 3. Основные формы делового взаимодействия и их нравственная регламентация

Деловая беседа как основная форма делового общения. Понятие и функции деловой беседы. Этапы организации деловой беседы и применение нравственных норм. Задачи, решаемые во время деловой беседы. Приёмы и способы, способствующие оптимизации хода беседы. Метод снятия напряжённости. Метод «зацепки». Метод прямого подхода. Основные группы вопросов, применяющиеся во время деловой беседы (закрытые, открытые, риторические, переломные, вопросы для обдумывания). Деловые переговоры. Критерии выбора переговорных стратегий. Позиционные переговоры и принципиальные переговоры. Выбор времени и места проведения переговоров. Основные группы вопросов, используемых во время переговоров (встречные, ознакомительные, вопросы для ориентации, однополюсные вопросы, вопросы, открывающие (завершающие) переговоры, информационные, контрольные, направляющие, альтернативные, подтверждающие). Значение принципов деловой этики для обеспечения эффективности и результативности переговоров. Деловое совещание. Нравственные нормы, применяемые во время организации и проведения делового совещания. Подготовка к проведению делового совещания. Стили, применяемые при ведении делового совещания (дипломатический, авторитарный). Нравственные требования при организации и ведении дискуссий. Этапы процесса принятия решений. Подведение итогов

делового совещания и составление его протоколов. Публичное выступление. Подготовка и проведение публичного выступления. Использование риторических приёмов для завоевания внимания слушателей (наглядность, образ, короткие рассказы, повтор, восклицание, цитирование, противопоставление, игра слов и др.). Понятие риторического инструментария. Использование коммуникационных эффектов в рамках основных форм делового взаимодействия людей (эффект визуального имиджа, эффект первых фраз, эффект аргументации, эффект квантового выброса информации, эффект интонации и паузы, эффект художественной выразительности и эффект релаксации).

Тема 4. Этика поведения в типичных ситуациях бизнес-общения

Основные отличия гражданского и бизнес-этикета. Требования деловой этики при организации деловых визитов. Основные правила этики, соблюдаемые во время встреч, приёмов. Приветствие. Рукопожатие. Правила обмена визитными карточками. Правила поведения с коллегами и подчинёнными. Критика и благодарность. Compliments. Основные правила общения с подчинёнными. Этические ограничения в выборе тем бесед между сослуживцами. Поведение на совещаниях и деловых встречах. Деловой этикет презентации. Правила использования мобильного телефона в общественных местах. Ведение бизнеса в неформальной обстановке. Деловое чаепитие. Чашка кофе. Организация делового обеда. Бокал шампанского, прием «коктейль», фуршет, шведский стол.

Модуль 3.

Тема 1. Этика решения спорных вопросов, конфликтных ситуаций

Спор в условиях делового взаимодействия. Искусство аргументации и применение нравственных норм во время спора. Классификация споров (по сути, по количеству участников). Конфликтология - современное учение о конфликтах. Конфликтные ситуации. Межличностный конфликт. Конфликты как нарушение правил общения. Выбор стиля поведения в конфликтной ситуации. Стилль конкуренции. Стилль уклонения. Стилль приспособления. Стилль сотрудничества. Стилль компромисса.

Тема 2. Особенности дистантного общения: телефон, телекс, факс

Понятие и особенности дистантного общения. Служебный разговор по телефону. Особые возможности телефона. Деловые ситуации по телефону. Время осуществления и продолжительность телефонных звонков. Телефонная

вежливость. Правила подготовки и организации телефонных звонков. Ситуации, в которых не прибегают к услугам телефона. Телефонные переговоры с зарубежными странами. Использование телефакса в деловом общении. Общие и специфические правила дистантного общения при передаче письменной информации.

Тема 3. Имидж делового человека

Понятие имиджа. Имиджелогия как комплексная практическая дисциплина и деловая этика. Социально-психологическая природа имиджа. Качества, оказывающие влияние на проблему формирования имиджа (врожденные, благоприобретенные с опытом и в результате воспитания и образования). Структурные элементы имиджа. Диапазон нравственных требований, применяемых к внешнему виду делового человека с учётом статусных, возрастных, профессиональных различий. Деловой человек и деловая одежда. Модели поведения людей в деловой сфере (этикетные модели и стратегические модели). Имидж и тактика общения. Использование психологических механизмов в тактике общения для поддержания имиджа.

Тема 4. Международный деловой этикет

Культурное многообразие и национальные традиции в этике. Общее и особенное в нравственной культуре представителей бизнеса стран Востока и стран Запада. Международный этикет на стадии установления контакта. Основные сценарии построения делового взаимодействия с учётом национальных и культурных традиций в отдельных странах и во время международного сотрудничества. Служба протокола и ее роль в организации международного сотрудничества. Международный этикет и язык жестов.

Темы практических и / или семинарских занятий

Тема 1: Деловая этика и её значение в современных условиях. Понятие деловой этики. Гражданская нравственность и особенности

деловой этики. Источники и исторические предпосылки возникновения деловой этики. Деловая этика и ее значение в условиях современных трудовых отношений и предпринимательства.

Тема 2: Нравственный облик современного делового человека

Основные принципы деловой этики. Типичные ситуации бизнес-общения и применение норм деловой этики. Имидж и деловая карьера. Формирование собственного делового имиджа.

Тема 3: Основные формы делового взаимодействия и их нравственная регламентация. Деловая беседа как основная форма делового общения. Деловые переговоры. Деловое совещание. Подготовка и проведение публичного выступления. Использование коммуникационных эффектов в рамках основных форм делового взаимодействия людей.

Тема 4: Этика поведения в типичных ситуациях бизнес-общения. Основные правила этики, соблюдаемые во время встреч, приёмов. Правила поведения с коллегами и подчинёнными. Поведение на совещаниях и деловых встречах. Ведение бизнеса в неформальной обстановке.

Тема 5: Этика решения спорных вопросов, конфликтных ситуаций. Спор в условиях делового взаимодействия. Конфликтология - современное учение о конфликтах. Выбор стиля поведения в конфликтной ситуации.

Тема 6: Особенности дистантного общения: телефон, телекс, факс. Понятие и особенности дистантного общения. Служебный разговор по телефону. Использование телефакса в деловом общении. Общие и специфические правила дистантного общения при передаче письменной информации.

Тема 7: Имидж делового человека. Структурные элементы имиджа.

Деловой человек и деловая одежда. Модели поведения людей в деловой сфере (этикетные модели и стратегические модели). Имидж и тактика общения.

Тема 8: Международный деловой этикет. Культурное многообразие и национальные традиции в этике. Основные сценарии построения делового взаимодействия с учётом национальных и культурных традиций в отдельных странах и во время международного сотрудничества. Служба протокола и ее роль в организации международного сотрудничества.

5. Образовательные технологии

Для наиболее успешного освоения дисциплины предполагается использовать различные образовательные технологии, содействующие достижению планируемых целей и задач обучения по основной образовательной программе, с учетом требований к объему занятий в интерактивной форме: дискуссии по определенным вопросам, комментарии и разбор культурологических текстов и учебной литературы, выявление морального аспекта в культурных событиях. Для специфики представления курса по культурологии для бакалавров-экономистов принципиальным является акцентуация на социально-экономических аспектах истории культуры. В процессе обучения реализуется

лекционно-семинарско-зачетная система и используется следующая образовательная технология:

Технология проблемного обучения (проблемный подход к изучению культурологии), которая реализуется при использовании следующих методов:

- исследовательские методы в обучении (при подготовке рефератов, докладов на семинары и конференции, презентаций по темам курса культурологии);

- диалоговые методы (дискуссия, коллоквиум, семинар-конференция,).

В процессе реализации указанных технологий выполняются следующие условия:

- чтение лекций с использованием мультимедийной техники

- проведение интерактивных занятий

6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов.

Изучение дисциплины «Этика деловых отношений» основано на использовании **технологии дискуссионно-диалогового метода обсуждения** обозначенных проблем. Для самостоятельной работы бакалавры получают индивидуальные задания по основным темам программы и на каждом занятии общие задания для всей группы. Первый вид заданий представляет собой реферат, на основе которого на семинарском занятии делается устное сообщение продолжительностью 5–7 минут. Каждое выступление сопровождается обсуждением, в котором участвует непременно вся группа. Краткие доклады могут сопровождаться видеопрезентацией и наглядными материалами. Главное требование к докладчику – своим выступлением увлечь всю группу и завязать **дискуссию**. В основе всех практических занятий, разумеется, лежит чтение источника – философско-культурологических текстов. Такое чтение предполагает не просто ознакомление с текстом, а **пристрастное обсуждение** с комментариями и ссылками на проработанную дома дополнительную литературу по поставленной теме.

Метод живого контакта с группой: определяя знаковые моменты каждой темы, раскручивать их, поднимая на высокую шкалу самоподготовку бакалавров, ловить «искры» в их глазах и «зажигать» знания, ставя вопросы, что они были способны сами отвечать на них и вести занятие. Этот метод можно назвать методом «педагогической режиссуры», когда преподаватель

только настраивает группу на общий тон занятия темой, где каждый «играет свою партию», а в конце занятия составляется общая картина темы.

Подобные приемы и формы работы позволят сформировать навыки межличностных и групповых социально-психологических коммуникаций, исследования культурологических проблем. В процессе освоения материала предполагается подготовка и защита проектных работ по ключевым разделам курса «Этики деловых отношений». Разработка проектов осуществляется как по группам, так и в индивидуальном порядке, в зависимости от формата рассматриваемой проблемы.

Программа также предусматривает текущий контроль в форме письменных опросов на семинарских занятиях: по итогам каждого трех занятий проводится «срез знаний» с целью выявления качества пройденного материала.

7. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины.

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

Перечень компетенций с указанием этапов их формирования приведен в описании образовательной программы.

Компетенция	Знания, умения, навыки	Процедура освоения
ОК-6 Способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Уметь направлять саморазвитие и самовоспитание личности и знать сущность и функции категорий самопознание и самодеятельность.	Устный опрос (фронтальный, индивидуальный), письменная контрольная работа, реферат.

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания.

ОК-6 Способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

Уровень	Показатели (что обучающийся должен продемонстрировать)	Оценочная шкала		
		Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
Пороговый	<p>Знание основных научных понятий, их особенностей.</p> <p>Умение анализировать научные проблемы.</p> <p>Владеет естественно-научные знания и демонстрирует представления о современной научной картине.</p>	<p>имеет общее представление об основах теории коммуникации, служебном этикете, толерантности.</p> <p>Умеет при консультативной поддержке проектировать, конструировать, реализовывать коммуникативную модель профессиональной деятельности.</p> <p>Умеет выявлять этнические, конфессиональные, социальные и культурные особенности коллег.</p> <p>Владеет культурой мышления.</p> <p>Владеет технологиями решения простейших профессиональных задач с</p>	<p>имеет базовые знания об основах теории коммуникации, служебном этикете, отличительных особенностях толерантности.</p> <p>Умеет самостоятельно (при консультативной поддержке) проектировать, конструировать, реализовывать коммуникативную модель профессиональной деятельности, анализировать результативность ее осуществления.</p> <p>Умеет выявлять этнические, конфессиональные, социальные и культурные особенности коллег.</p> <p>Владеет культурой</p>	<p>имеет глубокие знания об основах теории коммуникации, служебном этикете, отличительные особенности толерантности, социально-психологические факторы интолерантности сознания.</p> <p>Умеет самостоятельно проектировать, конструировать, реализовывать коммуникативную модель профессиональной деятельности, анализировать результативность ее осуществления.</p> <p>Умеет выявлять этнические, конфессиональные, социальные и культурные особенности</p>

		<p>учетом толерантного восприятия членов профессионального коллектива.</p>	<p>мышления, техникой коммуникации в профессиональной сфере. Владеет технологиями решения профессиональных задач разного уровня с учетом толерантного восприятия членов профессионального коллектива.</p>	<p>коллег. Владеет культурой мышления. Свободно владеет технологиями и техникой коммуникации в профессиональной сфере. Владеет технологиями проектирования и решения профессиональных задач разного уровня с учетом толерантного восприятия членов профессионального коллектива.</p>
--	--	--	---	--

Если хотя бы одна из компетенций не сформирована, то положительная оценки по дисциплине быть не может.

7.3. Типовые контрольные задания

Примерные темы рефератов

1. Проблемы этики и психологии общения в истории философской и психологической мысли
2. Проблемы психологии личности и межличностного общения в трудах российских ученых

3. Основные направления современной психологии Запада и проблемы психологии межличностного общения
4. Проблемы поддержания и / или нарушения норм этики деловых отношений сотрудниками коммерческих организаций в России и за рубежом
5. Проект этического кодекса организации
6. Основные элементы этики деловых отношений в (в стране по выбору студента)
7. Основные принципы этики делового общения "сверху-вниз" (между руководителем и подчиненным).
8. Основные принципы этики делового общения "снизу-вверх" (между подчиненным и руководителем).
9. Основные принципы этики делового общения "по горизонтали" (между коллегами)
10. Культура деловых разговоров по телефону
11. Правила дарения и получения подарков
12. Визитки, их место в деловой коммуникации
13. Деловая одежда: стили, функции, особенности
14. Роль приветствий и представлений в деловых отношениях
15. Ролевое поведение в деловых отношениях
16. Факторы, детерминирующие человеческое поведение в деловых отношениях
17. Социальные стереотипы: понятие и классификация

ТЕСТЫ

1. Специфический способ организации и развития человеческой жизнедеятельности, представленный в продуктах материального, духовного и художественного труда, в системе социальных норм и учреждений, в духовных ценностях, в совокупности отношений людей к природе, между собой и к самим себе. а) культура б) Цивилизация в) образование

2. ... – набор этических правил и рекомендаций, конкретизирующих этический кодекс для каждого сотрудника с учетом его должности, опыта и т. п. а) карты этики б) Должностные инструкции в) закон

3. Контрольно-императивные категории этики –

а) честь и достоинство б) смысл жизни и счастье в) долг и совесть г) добро и зло

4. Набор наиболее важных предположений, принимаемых членами организации, и получающих выражение в заявляемых организацией ценностях, задающих людям ориентиры их поведения и действий правила внутреннего распорядка

а) корпоративная культура, б) должностные обязанности в) кодекс чести

5. ... – форма общественного сознания и вид общественных отношений, направленных на утверждение самооценности личности, равенства всех людей в их стремлении к счастливой и достойной жизни, выражающих идеал человечности, гуманистическую перспективу истории, а) мораль б) нравственность в) гуманизм

6. Честь и достоинство – это ...

а) этические категории, которые служат для обозначения нравственных чувств, выражающих моральное отношение человека к самому себе

б) контрольно-императивные категории, которые отражают особые механизмы морального сознания, направленные на согласование частных интересов с общими

в) нравственные качества человека, которые он проявляет в деятельности, направленной на достижение добра

г) правила, нормы, ценности, которыми люди руководствуются в своей деятельности и которые регулируют отношения людей друг к другу

7. ... – форма распоряжения, применяемая руководителем в случае, если он хочет вызвать дискуссию и пробудить инициативность. а) вопрос б) приказ в) указ

8. ... этика – совокупность правил поведения определенной социальной группы, обеспечивающая нравственный характер взаимоотношений,

обусловленных или сопряженных с профессиональной деятельностью, а) профессиональная б) корпоративная в) административная

9. Подсистема этикета, определяющая пространственную организацию общения: а) этикетная атрибутика б) этикетная проксемика в) вербальный этикет

10. Целеполагающие категории этики

а) честь и достоинство, б) смысл жизни и счастье, в) долг и совесть

г) добро и зло

11. ... – сформировавшийся образ делового человека (организации), в котором выделяются ценностные характеристики и черты, оказывающие определенное влияние на окружающих

а) имидж б) репутация в) образ

12. «Принцип ...» заключается в следующем: действия менеджера (или корпорации в целом) этичны, если они способствуют дальнейшему этическому развитию организации.

а) максимума прогресса б) минимума затрат в) стабильности

13. ... по этике – постоянно действующие комиссии на уровне совета директоров, руководителей высшего уровня компании, которые оценивают повседневную практику организации с точки зрения морали

а) комитеты б) дума в) общественные организации

14. ... описывают систему общих ценностей, норм и правил поведения, которые представляются, с точки зрения организации, обязательными для всех сотрудников

а) этические кодексы б) этические законы в) этические представления

15. ... подход к социальной ответственности предусматривает необходимость регулирования социальной ответственности и моральных норм корпораций правительством посредством законов.

а) регулятивный б) контролирующий в) социальный

16. ... – установленный порядок поведения где-либо.

а) этикет б) закон в) кодекс

Перечень контрольных вопросов по дисциплине «Этике деловых отношений»

1. Предмет, функции и задачи деловой этики.
2. Исторические предпосылки и теоретические источники дисциплины «Этики деловых отношений».
3. Методологические основания дисциплины «деловая этика».
4. Протестантская трудовая и деловая этика - основа современной деловой этики.
5. Основные принципы деловой этики.
6. Понятия деловая этика, профессиональная этика, служебный этикет.
7. Проблема преемственности и новаторства в этике.
8. Деловая культура в современной России.
9. Управленческая этика: понятие, принципы и значение.
10. Принципы и нормы нравственного поведения руководителя.
11. Деловое общение: понятие, структура, виды и содержание.
12. Социально-психологические особенности невербального общения.
13. Соблюдение нравственных норм при проведении деловой беседы.
14. Структура и функции деловой беседы.
15. Переговорные стратегии (позиционные и принципиальные переговоры).
16. Время и место проведения переговоров.
17. Принципы ведения переговоров, обеспечивающие эффективность и результативность.
18. Этические требования к организации делового совещания.
19. Организация и ведение дискуссий.
20. Как следует реагировать на личные нападки на докладчика.
21. Способы реагирования на провокационные вопросы к докладчику.

22. Роль мимики, жестов и пластики для оратора.
23. Как можно проанализировать рукопожатие.
24. Как следует обходиться со спорщиком, всезнайкой, негативистом и другими типами участников дискуссии.
25. Подготовка и проведение публичного выступления.
26. Способы и приёмы завоевания внимания аудитории.
27. Приёмы, помогающие удержать внимание аудитории.
28. Понятие деловой риторики.
29. Этика в разрешении спорных вопросов. Качества, необходимые участникам спора.
30. Конфликты как результат нарушения правил общения.
31. Выбор стиля поведения в конфликтной ситуации.
32. Проксемические особенности невербального общения и нравственные нормы.
33. Визуальный контакт.
34. Требования речевого этикета и паралингвистические особенности речи.
35. Умение слушать как часть речевого этикета.
36. Особые возможности телефона. Служебный разговор по телефону.
37. Этические требования к использованию мобильного телефона в общественных местах.
38. Этическое регулирование международного общения по телефону.
39. Особенности использования телефакса и предписания деловой этики.
40. Имидж делового человека: социально-психологические аспекты и деловая этика.
41. Модели поведения деловых людей.
42. Внешний вид делового человека и его карьера. Эффект первого впечатления.

43. Социально-нравственные аспекты формирования делового костюма.
44. Выбор цвета, декора, деталей в деловой одежде и рекомендации деловой этики.
45. Действие норм деловой этики в условиях продолжения бизнеса в неформальной обстановке.
46. Как следует себя вести, когда еда и бизнес - одновременно.
47. Организация делового чаепития, кофе, делового обеда.
48. Предписания деловой этики в организации фуршета, шведского стола, коктейля, шампанского.
49. Культурное разнообразие и основные отличия восточного делового этикета от этикета западного.
50. Международный деловой этикет и разные стили делового поведения

7.4. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Общий результат выводится как интегральная оценка, складывающаяся из текущего контроля - 50 % и промежуточного контроля - 50 %.

Текущий контроль по дисциплине включает:

- посещение занятий - 5 баллов,
- участие на практических занятиях - 15 баллов,
- выполнение домашних (аудиторных) контрольных работ - 5 баллов.

Промежуточный контроль по дисциплине включает:

- устный опрос - 5 баллов,
- письменная контрольная работа - 5 баллов,
- тестирование - 5 баллов.

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий (семинаров) и контрольных работ.

Требования к зачету:

Для получения зачета студенты должны выполнить все письменные работы, сделать доклад, иметь оценки за контрольные недели со средним балом 4 и выше, посещаемость занятий - на уровне 80% и выше (пропуски по болезни не учитываются).

В случае неудовлетворения требований студенты должны сдавать зачет.

Незачет ставится во всех остальных случаях, а также при наличии посещаемости занятий ниже 50%

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.

а) Основная литература

1. Горелов А.А., Горелова Т.А. Этика: учебное пособие. – 2-е изд., испр. – М.: Флинта: МПСТ, 2007. – 416с.
2. Кондрашов В.А., Чичина Е.А. Этика. Эстетика. – Ростов-на-Дону: Изд-во «Феникс», 2008. – 512с.
3. Разин А.В. Основы этики: учебник. – М.: Форум: ИНФРА-М, 2006, 2012 – 304с.
4. Этика: учебник для студентов вузов /Под. общей ред. А.А. Гусейнова, Е.Л. Дубко. – М.: Гардарики, 2007. – 496с.
5. Бороздина Г. В. Психология делового общения. Учебник (Серия «Высшее образование»). - М: ИНФРА-М, 2008.
6. Ботавина Р. Н. Этика деловых отношений. Учебное пособие. -М.: ФиС, 2007.
7. Горанчук В. В. Психология делового общения и управленческих воздействий. Учебное пособие. - М.: ОЛМА-ПРЕСС, 2009.
8. Жаринов В. М. Этика. Учебное пособие для вузов. - М.: Приои-издат, 2008.
- 9.Золотухина-Аболина Е. В. Современная этика. Учебное пособие для студентов вузов. (Серия «Учебный курс»). - М.: ИЦ «МарТ», 2006.
10. Макеева В. Г. Культура предпринимательства: Учебное пособие. - (Серия

«Высшее образование»). - М.: ИНФРА-М, 2005.

11. Мальханова И. А. Деловое общение: Учебное пособие. — М.: Академический проект, 2006.

7.2.Дополнительная литература

1. Андреев В. И. Конфликтология: искусство спора, ведение переговоров и разрешение конфликтов. - Казань, 1992.

2. Архангельская М. Д. Бизнес-этикет, или игра по правилам. - М.: Изд-во ЭКСМО, 2002.

3. Баева О. А. Ораторское искусство и деловое общение. Учебное пособие. - М.: Новое Знание, 2003.

4. Баркер А., Спивак В. А. Как улучшить навыки общения (Серия «На пути к успеху»). - СПб.: Нева, 2003.

5. Барышева А. В. Как продать слона? 51 при
«Бизнес - психология»). - СПб.: Питер, 2003.

□ м закл

6. Беззубцев С. Слухи, которые работают на вас: Секреты профессионального использования (Серия «Бизнес-психология»). - СПб.: Питер, 2003.

7. Беттджер Н. П. Секреты успеха (Серия «Настольная книга бизнесмена»). - М.: ФАИР-ПРЕСС, 2003.

8. Донецкий Ч. Б. Риторика: заговори, и я скажу, кто ты. Учебное пособие. - М.: Высшая школа, Омега-Л, 2003.

9. Джордж Р. Т. Деловая этика. Учебный курс для колледжей и университетов. - М.: Прогресс, РИПОЛ КЛАССИК, 2003.

10. Канке В. А. Этика ответственности Теория морали будущего. -М.: Логос, 2003.

11. Карнеги Д. Как завоёвывать друзей и оказывать влияние на людей. /Пер. с англ. М., 1991

12. Кибанов А. Я, Захаров Д. К, Коновалова В. Г. Этика деловых отношений. Учебник (Серия «Высшее образование»). - М.: ИНФРА-М, 2003.

13. Ковров А. В. Психологические аспекты ведения переговоров. - М.: Бератор-Пресс, 2003.

14. Коддлер И. Как достигнуть карьерного роста (Серия «Бизнес-курс»). - М.: ОЛМА - ПРЕСС, 2003.
15. Копорулина В. Н., Швыдченко В. Н., Лигезин Д. Д., Щербина И. Б. Настольная книга карьериста (Серия «Психология бизнеса»). -Ростов-на-Дону: Феникс, 2003.
16. Креггер О., Тьюсон Дж. Типы людей и бизнес: Как 16 типов личности определяют ваши успехи на работе /Пер. с англ. М., 1993.
17. Кукушин В. С. Деловой этикет. Учебное пособие для студентов специальностей «Менеджмент», «Социальная работа», «Референт-переводчик» (Серия «Новые технологии»), - М.: ИЦ «МарТ», 2003.
18. Лавриненко В. Н. Психология и этика делового общения: Учебник для вузов. - М, 2008.
19. Лебедева М. М. Вам предстоят переговоры... М., 1993.
20. Леммерман Х. Уроки риторики и дебатов. /Пер. с нем. - М.: Уникум Пресс, 2002.
21. Лихачёва Л. С. Этикет деловой женщины, или Практика непринужденного поведения. — Екатеринбург: У-Фактория, 2004.
22. Лукашук И. И. Искусство деловых переговоров, учебно-практическое пособие. - М.: Логос, 2002.
23. Макаревич Л. М. 200 правил бизнеса: Практическое пособие. - М.: ДИС, 2002.
24. Мамонтов С. 1000 советов бизнесмену (Серия «Бизнес-психология»). - СПб: Питер, 2003.
25. Мастенбрук У. Управление конфликтными ситуациями и развитие организации. М., 1996.
26. Микалко М. Энциклопедия бизнес-идей. Тренинг креативности (Серия «Бизнес - психология»). - СПб: Питер, 2003.
27. Митрошенков О. А. Эффективные переговоры: Практическое пособие для деловых людей. - М.: ИНФРА-М, 2003.
28. Мордач □в В. Д.
«Психология экономики»). - М.: ИЦ «МарТ», 2003.

29. Московцев Н., Шевченко С. Бизнес по-русски, бизнес по-американски (Серия «Бизнес-психология»). - СПб: Питер, 2003.
30. Нортон А. Продажа как увлекательный бизнес. - М.: Бератор-Пресс, 2003.
31. Персикова Т. Н. Межкультурная коммуникация и корпоративная культура: Учебное пособие для вузов. - М: Логос, 2002.
32. Попов С. Н. Думай, и богатей по-русски (Серия «Настольная книга бизнесмена»). - М.: ФАИР-ПРЕСС, 2003.
33. Пост П. Этикет от Эмили Пост / Пеги Пост; (Пер. с англ. Е. Кудрявцевой). - М.: Эксмо, 2006.
34. Рогожин М. Ю. Документы делового общения. - М.: Приор-издат, 2003.
35. Савкова З. В. Искусство оратора. Учебное пособие. - СПб: Знание, 2003.
36. Снелл Ф. Искусство делового общения. М, 1990.
37. Уткин Э. А. Этика бизнеса: Учебник для вузов. - М: ТЕИС.2003.
38. Шеламова Г. М. Деловая культура и психология общения: Учебник для начального профессионального образования; Учебное пособие для среднего профессионального образования. -М.: ИЦ Академия, 2003.
39. Шихирев П. Н. Введение в Российскую деловую культуру: Учебное пособие /Гос. университет управления; Нац. фонд подготовки финансовых и управленческих кадров. - М.: Новости, 2000.
40. Эссекс Л., Касей М. Теперь или никогда. Новый стиль управления (Серия «Бизнес - психология»). - СПб: Питер, 2003.

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.

1. Национальная философская энциклопедия <http://terme.ru/>
2. Философский портал <http://www.philosophy.ru>
3. Портал «Социально-гуманитарное и политологическое образование» <http://www.humanities.edu.ru>
4. Федеральный портал «Российское образование» <http://www.edu.ru/>

5. Портал «Философия online» <http://phenomen.ru/>
6. Электронная библиотека по философии: <http://filosof.historic.ru>
7. Электронная гуманитарная библиотека <http://www.gumfak.ru/>
8. Britannica - www.britannica.com
9. Stanford Encyclopedia of Philosophy <http://plato.stanford.edu/>

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.

В течение семестра обучающийся должен выполнить реферат по выбранной теме. Работа над рефератом начинается с выбора исходного материала, в качестве которого могут быть печатные издания, источники из сайтов Internet. После анализа материала составляется краткое оглавление по теме. Затем следует последовательно скомпоновать содержание реферата в соответствии с оглавлением. Помимо текстовой части реферат может включать табличный материал, рисунки, если это улучшает качество изложения. В конце изложения приводится список использованной литературы и ссылки на материалы из сети Internet, если это имеет место. Объем реферата должен быть в пределах от 3 до 8 листов при междустрочном интервале 1,25 (при превышении объема оценка за реферат может быть снижена на 1 балл). Причем в указанный объем не входят титульный лист, оглавление, список использованной литературы.

Качество выполнения оценивается по степени соответствия содержания реферата теме, полноте и глубине охвата, четкости и ясности изложения материала.

Реферат оформляют печатным или рукописным способом, с оглавлением и титульным листом. Сдача реферата на проверку не позднее 10-ой недели учебного семестра и возможна в трех вариантах: в печатном виде, в рукописном виде и в виде вложения в формате «DOC» по e-mail.

Лекции рекомендуется конспектировать. Это помогает более прочному усвоению материала лекций. По ходу лекции студенты могут задавать вопросы по теме лекции. Такие вопросы способствуют лучшему пониманию материала. На практических (семинарских) занятиях, которые проходят в интерактивном режиме, студенты должны проявлять активность при обсуждении темы семинара.

Требования к выполнению контрольной работы:

К контрольным работам предъявляются следующие требования:

- работы должны выполняться на базе пройденных тем письменно;
- работы должны быть выполнены в аудитории в течение 45 мин.;
- при неявке студента на контрольную работу, работа выполняется на следующем занятии.

При оценке качества контрольной работы учитываются степень соответствия теме вопроса, полнота охвата и глубина знания, четкость ответа, уровень изложения материала студентами.

Организация практических занятий (семинаров)

Практические занятия (семинары) состоят из устных докладов студентов, организации дискуссий и решения задач в режиме соревнований.

Устные доклады организуются следующим образом:

- прослушивается выступление студента по избранной теме;
- студент, выступивший с докладом, отвечает на вопросы от группы или преподавателя, которые возникают после выступления;
- преподаватель дает общую оценку выступлению, в котором указывает на его достоинства и недостатки и ставит оценку студенту за выступление.

Выступления оцениваются по следующим критериям:

- по степени соответствия содержания теме доклада;
- по полноте охвата и глубине знания предмета;
- четкости и аргументированности ответа;
- по уровню изложения материала студентами.

Требования к устным докладам

К устным докладам студентов предъявляются следующие требования:

- объём доклада 2 - 3 страниц;
- время для доклада от 10 до 15 минут.

Зачет студенты сдают по билетам. Список вопросов к зачету представлен. Ответ по билету оценивается по степени соответствия содержания ответа вопросу, четкости и ясности изложения материала.

11.Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем.

К техническим средствам, используемым на занятиях по дисциплине «Этики деловых отношений», относятся: персональные компьютеры, проектор.

Методы обучения с использованием информационных технологий

К методам обучения с использованием информационных технологий, применяемых на занятиях по дисциплине «Этика деловых отношений» относятся:

- компьютерное тестирование (для проведения промежуточного контроля усвоения знаний);
- демонстрация мультимедийных материалов (для иллюстрации и закрепления нового материала);
- объяснительно-иллюстративный, репродуктивный, проблемный, исследовательский методы (для объяснения нового материала).

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

Освоение дисциплины производится на базе мультимедийных учебных аудиторий. Для проведения лекций и практических занятий необходим компьютер мультимедийный с выходом в Интернет, прикладным программным обеспечением и периферийными устройствами:

Проектор

Колонки

Средства для просмотра презентаций

Программа для просмотра видео файлов

Интерактивная доска

