

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
АСТРАХАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

СОГЛАСОВАНО

Руководитель ОПОП

 Р.И. Акмаева

«03» сентября 2021 г.

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой менеджмента

 Р.И. Акмаева

протокол заседания кафедры № 6  
от «02» сентября 2021

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
ЭТИКА ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ**

Составитель(-и)



**Мапуй Е.А., доцент,  
кандидат экономических  
наук,  
доцент кафедры менеджмента**

Направление подготовки /  
специальность

**38.03.02 МЕНЕДЖМЕНТ**

Направленность (профиль) ОПОП

**Менеджмент организации**

Квалификация (степень)

**бакалавр**

Форма обучения

**заочная**

Год приема

**2020**

Курс

**2 курс**

Астрахань, 2021 г.

## **1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

1.1. Целями освоения дисциплины «Этика деловых отношений» является формирование у студентов теоретических знаний и практических навыков этических отношений в сфере профессии. Приобретение будущими специалистами теоретических знаний и практических навыков по ключевым вопросам этики деловых отношений и процедурам проведения деловых переговоров

1.2. Задачи освоения дисциплины:

Подготовка бакалавров к решению профессиональных задач при выполнении научно-исследовательской и производственной деятельности:

- изучение этических основ деловых отношений и формирования современной деловой культуры, деловой этики в бизнесе;
- изучение теории и практики ведения деловых переговоров – их организации и подготовки, концептуальных подходов к ним;
- освоение этики предотвращения конфликтных ситуаций;
- изучение особенностей делового общения; теоретическое и практическое освоение методики организации и проведения деловых бесед, коммерческих переговоров, деловых совещаний, официальных приемов, брифингов, пресс-конференций и использования современных средств коммуникации;
- планирование, разработка и организация различных видов и форм делового взаимодействия в управлении.

## **2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОП БАКАЛАВРИАТА 38.03.02**

### **Менеджмент**

2.1. Дисциплина «Этика деловых отношений» относится к дисциплине по выбору Блока 1. Шифр Б.1.Д.09.02. Дисциплина изучается в 4 семестре

2.2. Для изучения данной учебной дисциплины необходимы следующие знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности, формируемые предшествующими дисциплинами: «Лидерство», «Командообразование», «Международные отношения» и др.

При освоении данной дисциплины обучающиеся должны обладать следующими «входными» знаниями, умениями и готовностями, приобретенными в результате освоения предшествующих дисциплин (модулей):

- законы развития природы, общества и мышления и уметь оперировать этими знаниями в профессиональной деятельности;
- основы психологии поведения человека;
- причины возникновения и методы управления конфликтами и стрессами в организации;
- анализировать и оценивать события и процессы в их динамике и взаимосвязи;
- способностью диагностирования и анализа социально-экономических проблем и процессов в организации;
- методами количественного анализа и моделирования, теоретического и экспериментального исследования.

2.3. Дисциплина «Этика деловых отношений» является теоретической и эмпирической базой, необходимой для усвоения материала по учебным дисциплинам профессионального цикла по направлению подготовки «Менеджмент». Полученные в процессе обучения знания могут быть использованы при изучении таких дисциплин как

«Экономика организаций (предприятий)», «Деловые коммуникации» и «Управление временем» «Тайм менеджмент» др.

### 3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций (согласно ФГОС и соответствующей ОПОП):

-способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-4);

-способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-5);

- способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации (ОПК-4).

**Таблица 1. Декомпозиция результатов обучения**

| Компетенции |                                                                                                                                                          | Формируемые знания, умения, навыки                                                                                      |                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                       |
|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Код в ООП   | Название                                                                                                                                                 | Знать                                                                                                                   | Уметь                                                                                                                                                                        | Владеть                                                                                                                                               |
| ОК-4        | способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия | психологические основы нормативно-морально-этического поведения принципы межличностного и межкультурного взаимодействия | отстаивать свою точку зрения, не разрушая отношения, на основе установок на проявления нормативного морально-этического поведения                                            | приемами и способами построения гармоничных отношений с членами группы и организации для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия |
| ОК-5        | способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия                                 | принципы работы в коллективе с толерантным восприятием различий                                                         | внедрять в деловых отношениях этические ценности: уважение человеческого достоинства, толерантность, честность, открытость, справедливость, порядочность, доброжелательность | на поведенческом уровне следовать этическим ценностям: толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия          |

|           |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                            |                                                                       |                                                                                                                                               |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ОПК<br>-4 | способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации | нормативные требования к публичным выступлениям, ведению переговоров, проведению совещаний, к деловой переписке и электронной коммуникации | осуществлять деловое общение с учетом профессионально-этической нормы | приемами и способами построения публичных выступлений, ведения переговоров, проведения совещаний, деловой переписки, электронной коммуникации |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

В результате изучения дисциплины «Этика деловых отношений» студенты должны **знать:**

предмет и задачи этики деловых отношений, психологии делового общения, теоретические основы этики делового общения, культуры поведения и делового этикета, социально-психологические проблемы этики руководства и членов организации, типологию конфликтных личностей, особенности организационных конфликтов и пути их разрешения, этический кодекс организации.

Для решения практических задач в деловой сфере студенты должны **уметь:**

применять теоретические знания на практике, учитывать в будущей профессиональной деятельности социально-психологические особенности взаимодействия и общения членов коллектива, управлять конфликтами, анализировать собственную профессиональную деятельность, личностные особенности сотрудников и клиентов, характер межличностных отношений с целью их совершенствования.

Студенты также должны **владеть:**

практическими инструментами управления деловым общением, психодиагностикой в деловой сфере, навыками распознавания невербальных сигналов личности и нейтрализации манипуляции, приемами и способами упреждения профессиональной деформации личности специалиста коммуникативной профессии, методами построения делового имиджа специалиста.

#### 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

**Трудоемкость дисциплины** – 144 часов, 4 ЗЕ. Лекции - 6 ч., самостоятельная работа – 138 ч. Обучение в 3-4 семестре. **Зачет в 4-м семестре.**

Объем дисциплины в зачетных единицах (4 **зачетные единицы**) с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся составляет:

**Таблица 2. Структура и содержание дисциплины (модуля)**

| №<br>п/п | Наименование раздела<br>(темы) | Семестр | Неделя<br>семестра | Контактная работа<br>(в часах) |    |    |  |  |  | Самостоят.<br>работа | Формы текущего<br>контроля успеваемости<br>Форма промежуточной<br>аттестации (по<br>семестрам) |
|----------|--------------------------------|---------|--------------------|--------------------------------|----|----|--|--|--|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
|          |                                |         |                    | Л                              | ПЗ | ЛР |  |  |  |                      |                                                                                                |

|              |                                                         |   |  |          |  |  |  |  |            |                                                                                                               |
|--------------|---------------------------------------------------------|---|--|----------|--|--|--|--|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.           | Тема 1. Этические принципы и нормы в деловых отношениях | 3 |  | 1        |  |  |  |  | 26         | Проверка конспектов по итогам работы с учебной литературой, участие в коллоквиуме.                            |
| 2.           | Тема 2. Общие закономерности межличностных отношений    | 3 |  | 1        |  |  |  |  | 28         | Креативная игра «Счастливый случай» в поисках ответа на вопрос «Как построить службу?». Контрольная работа №1 |
| 3.           | Тема 3. Внешний облик и имидж делового человека.        | 3 |  | 2        |  |  |  |  | 27         | Проверка конспектов по итогам работы с учебной                                                                |
|              |                                                         |   |  |          |  |  |  |  |            | литературой, участие в коллоквиуме.                                                                           |
| 4.           | Тема 4. Основы психологии общения.                      | 4 |  | 1        |  |  |  |  | 28         | Контрольная работа № 2                                                                                        |
| 5.           | Тема 5. Деловой этикет.                                 | 4 |  | 1        |  |  |  |  | 29         | Проверка конспектов по итогам работы с учебной литературой, участие в коллоквиуме<br>Контрольная работа № 3   |
| <b>ИТОГО</b> |                                                         |   |  | <b>6</b> |  |  |  |  | <b>138</b> | <b>Зачет</b>                                                                                                  |

**Таблица 3. Матрица соотнесения тем/разделов учебной дисциплины/модуля и формируемых в них компетенций**

| Темы, разделы дисциплины                                | Кол-во часов | Компетенции |      |       |                          |
|---------------------------------------------------------|--------------|-------------|------|-------|--------------------------|
|                                                         |              | ОК - 4      | ОК-5 | ОПК-4 | общее кол-во компетенций |
| Тема 1. Этические принципы и нормы в деловых отношениях | 27           | +           | +    | +     | 3                        |
| Тема 2. Общие закономерности межличностных отношений    | 29           | +           | +    | +     | 3                        |
| Тема 3. Внешний облик и имидж делового человека         | 29           | +           | +    | +     | 3                        |

|                                   |    |   |   |   |   |
|-----------------------------------|----|---|---|---|---|
| Тема 4. Основы психологии общения | 29 | + | + | + | 3 |
| Тема 5. Деловой этикет            | 30 | + | + | + | 3 |

Краткое содержание каждой темы дисциплины.

### **Тема 1. Этические принципы и нормы в деловых отношениях**

Понятие и формирование профессиональной этики. Принципы этики деловых отношений. Общая характеристика норм деловых отношений. Современная деловая практика и механизмы внедрения этических норм, стандартов и требований в деловые отношения: кодексы, комитеты, тренинги и пр.; особая роль этического кодекса как регулятора служебного поведения и деловых отношений.

### **Тема 2. Общие закономерности межличностных отношений**

Психология межличностных отношений: понятие, виды, специфика. Первичные и вторичные отношения. Этические принципы межличностных отношений. Специфика межличностных отношений в сфере бизнеса. Конфликты: причины возникновения, стадии развития, пути преодоления. Управление конфликтами. Создание конструктивных конфликтов. Правила поведения в конфликтной ситуации. Типичные конфликты в организациях. Слухи, сплетни, интриги.

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

Понятие и общая характеристика имиджа и стиля: консерватизм, умеренность, аккуратность и пр. Проблема подбора индивидуально стиля. Требования к деловой одежде (ткань, цвет, фасон) и обуви, а также к внешности, макияжу, аксессуарам и т.д. Ошибки и промахи во внешнем виде делового мужчины / женщины, которых следует избегать. Особенности женской деловой одежды.

### **Тема 4. Основы психологии общения**

Понятие общения, стороны, виды, типы, функции и пр. Стратегии и тактики общения. Виды речевого воздействия и специфические требования этики, предъявляемые к каждому виду (выступлению на общем собрании, совещании, участию в деловой беседе и пр.). Стилль делового речевого воздействия и этикет. Правила подготовки и проведения деловой беседы. Этические нормы телефонного разговора. Эффективные способы самопрезентации. Деловые переговоры, разновидности делового общения. Переговоры. Стратегии ведения переговоров. Нравственно-психологические аспекты переговоров. Прагматические и нравственные критерии для оценки результатов переговоров. Организационная подготовка переговоров, виды. Тактические приемы ведения переговоров.

### **Тема 5. Деловой этикет**

Деловой этикет руководителя. Этические нормы служебного поведения руководителя в отношениях с представителями внешней среды фирмы: конкурентами, поставщиками, журналистами, общественностью и пр. Деловое

партнерство: общая характеристика, правила организации и проведения переговоров. Деловой этикет на работе (отношения с коллегами; поведение секретаря; отношения персонала и руководителей; общение с клиентами и посетителями; любовь и дружба на работе; подарки в деловых отношениях). Этика деловых отношений мужчины и женщины.

## **5. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

5.1. Указания по организации и проведению лекционных, практических (семинарских) и лабораторных занятий с перечнем учебно-методического обеспечения.

Освоение дисциплины «Этика деловых отношений» обучающимися предполагает посещение и прослушивание лекций, работу на практических занятиях в виде собеседования по вопросам, выполнения практических заданий под руководством преподавателя как в группах, так и индивидуально. Часть заданий после изучения соответствующей темы обучающиеся выполняют в качестве самостоятельной работы.

5.2. Указания для обучающихся по освоению дисциплины (модулю)

К каждому занятию необходимо готовиться по вопросам для собеседования. Для подготовки используйте материал учебников и учебных пособий, ссылки на которые приведены в таблице (в скобках даны номера учебных источников из раздела *Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины*).

Практические задания для самостоятельной работы нужно выполнять после занятия по соответствующей теме. Разъяснения по выполнению данных заданий и примеры их выполнения будут даны на занятии. Выполненные самостоятельно задания необходимо сдать преподавателю на следующем занятии для проверки.

**Таблица 4. Содержание самостоятельной работы обучающихся**

| Номер<br>радела<br>(темы) | Темы/вопросы, выносимые на<br>самостоятельное изучение  | Кол-во<br>часов | Формы работы                                                                                                                                                                   |
|---------------------------|---------------------------------------------------------|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Тема 1.                   | Тема 1. Этические принципы и нормы в деловых отношениях | 26              | 1. Подготовка по вопросам к собеседованию (1, с. 3-45 ).<br>2. Контрольное практическое задание WEB – круиз                                                                    |
| Тема 2.                   | Тема 2. Общие закономерности межличностных отношений    | 26              | 1. Подготовка по вопросам к собеседованию (1, с. 56-95; 4, с. 135-163 ).<br>2. Контрольная работа<br>3. Анализ первоисточников (работа с профессиональной литературой) 4. Эссе |
| Тема 3.                   | Тема 3. Внешний облик и имидж делового человека         | 26              | 1. Подготовка по вопросам к собеседованию (1, с. 138–147).<br>2. Кейс задача<br>3. Практикующие упражнения                                                                     |
| Тема 4.                   | Тема 4. Основы психологии общения                       | 26              | 1. Подготовка по вопросам к собеседованию (1, с. 148-162 ).<br>2. Контрольная работа<br>3. Web – круиз                                                                         |



|         |                        |    |                                                                                                                              |
|---------|------------------------|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Тема 5. | Тема 5. Деловой этикет | 26 | 1. Подготовка по вопросам к собеседованию (1, с. 85–107).<br>2. Итоговый проект<br>3. Скейч-нойтинг<br>4. Контрольная работа |
|---------|------------------------|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

5.3. Письменные работы, самостоятельно выполняемые обучающимися при освоении дисциплины, эссе по темам.

## 6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

### 6.1. Образовательные технологии

Учебные занятия по дисциплине могут проводиться с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) интерактивном взаимодействии обучающихся и преподавателя в режимах on-line и/или off-line в формах: видеолекций, лекций-презентаций, видеоконференции в системе Zoom, собеседования в режиме чат, форума, работа в системе Moodle и др.

| Название образовательной технологии                                                     | Темы, разделы дисциплины                         | Краткое описание применяемой технологии                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Дискуссия                                                                               | используется на всех занятиях                    | Обсуждение с обучающимися спорных вопросов, учебного материала, проблем с целью выяснения и сопоставления различных точек зрения, нахождения правильного решения спорного вопроса |
| Проведение эвристической беседы                                                         | используется на всех занятиях                    | Побуждение студентов к поиску самостоятельного ответа на поставленный вопрос путем постановки наводящих вопросов                                                                  |
| Анализ конкретных ситуаций и кейсов методом case-study, WEB – круиз, деловая игра, эссе | используется на занятиях по темам 1, 2, 3, 4, 5, | Проведение анализа и оценки эффективности обучения и развития персоналом, управления талантами                                                                                    |
| Выполнение практических заданий в командах (группах) по 2-6 человек                     | используется на занятиях по темам: 5             | Организация совместной работы обучающихся по анализу и оценке практики управления развитием персонала                                                                             |

### 6.2. Информационные технологии

При реализации различных видов учебной и внеучебной работы используются следующие информационные технологии:

- виртуальная обучающая среда (или система управления обучением LMS Moodle) или иные информационные системы, сервисы и мессенджеры.
- использование электронных учебников электронных библиотечных систем, доступ к которым предоставляется университетом;
- использование как источников информации сайтов, находящихся в Интернете в открытом доступе (электронные библиотеки, журналы, книги);

- использование возможностей электронной почты преподавателя (рассылка заданий, материалов, ответы на вопросы);
- использование платформы дистанционного обучения Moodle университета для размещения электронных образовательных ресурсов;
- использование средств представления учебной информации для проведения лекций и семинаров с использованием презентаций.

### 6.3. Перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

#### *Перечень лицензионного программного обеспечения*

| Наименование программного обеспечения                                                   | Назначение                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| Adobe Reader                                                                            | Программа для просмотра электронных документов               |
| Платформа дистанционного обучения LMS Moodle                                            | Виртуальная обучающая среда                                  |
| 1С: Предприятие 8                                                                       | Система автоматизации деятельности на предприятии            |
| Mozilla FireFox                                                                         | Браузер                                                      |
| Microsoft Office 2013,<br>Microsoft Office Project 2013,<br>Microsoft Office Visio 2013 | Пакет офисных программ                                       |
| 7-zip                                                                                   | Архиватор                                                    |
| Microsoft Windows 7<br>Professional                                                     | Операционная система                                         |
| Kaspersky Endpoint Security                                                             | Средство антивирусной защиты                                 |
| Google Chrome                                                                           | Браузер                                                      |
| Far Manager                                                                             | Файловый менеджер                                            |
| Notepad++                                                                               | Текстовый редактор                                           |
| OpenOffice                                                                              | Пакет офисных программ                                       |
| Opera                                                                                   | Браузер                                                      |
| Paint .NET                                                                              | Растровый графический редактор                               |
| Sofa Stats                                                                              | Программное обеспечение для статистики, анализа и отчетности |
| VLC Player                                                                              | Медиапроигрыватель                                           |
| VMware (Player)                                                                         | Программный продукт виртуализации операционных систем        |
| WinDjView                                                                               | Программа для просмотра файлов в формате DJV и DjVu          |
| IBM SPSS Statistics 21                                                                  | Программа для статистической обработки данных                |

#### *Перечень современных профессиональных баз данных, информационных справочных систем*

| Учебный год   | Наименование современных профессиональных баз данных, информационных справочных систем                                                                                                                                                                             |
|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2021/<br>2022 | Электронная библиотека «Астраханский государственный университет» собственной генерации на платформе ЭБС «Электронный Читальный зал – БиблиоТех». <a href="https://biblio.asu.edu.ru">https://biblio.asu.edu.ru</a><br>Учетная запись образовательного портала АГУ |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | Электронно-библиотечная система (ЭБС) ООО «Политехресурс» «Консультант студента». Для факультета иностранных языков кафедры «Восточные языки». Многопрофильный образовательный ресурс «Консультант студента» является электронной библиотечной системой, предоставляющей доступ через сеть Интернет к учебной литературе и дополнительным материалам, приобретенным на основании прямых договоров с правообладателями по направлению «Восточные языки». <a href="http://www.studentlibrary.ru">www.studentlibrary.ru</a> . Регистрация с компьютеров АГУ |
|  | Электронно-библиотечная система (ЭБС) ООО «Политехресурс» «Консультант студента». Многопрофильный образовательный ресурс «Консультант студента» является электронной библиотечной системой, предоставляющей доступ через сеть Интернет к учебной литературе и дополнительным материалам, приобретенным на основании прямых договоров с правообладателями. Каталог содержит более 15 000 наименований изданий. <a href="http://www.studentlibrary.ru">www.studentlibrary.ru</a> . Регистрация с компьютеров АГУ                                           |
|  | Электронная библиотечная система издательства ЮРАЙТ, раздел «Легендарные книги». <a href="http://www.biblio-online.ru">www.biblio-online.ru</a> , <a href="https://urait.ru/">https://urait.ru/</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|  | Электронная библиотечная система IPRbooks. <a href="http://www.iprbookshop.ru">www.iprbookshop.ru</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|  | Электронно-образовательный ресурс для иностранных студентов «РУССКИЙ ЯЗЫК КАК ИНОСТРАННЫЙ». <a href="http://www.ros-edu.ru">www.ros-edu.ru</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|  | Электронно-библиотечная система BOOK.ru                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

## 7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

### 7.1. Паспорт фонда оценочных средств.

При проведении текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине «Этика деловых отношений» проверяется сформированность у обучающихся компетенций, указанных в разделе 3 настоящей программы. Этапность формирования данных компетенций в процессе освоения образовательной программы определяется последовательным освоением дисциплин и прохождением практик, а в процессе освоения дисциплины (модуля) – последовательным достижением результатов освоения содержательно связанных между собой разделов, тем.

**Таблица 5. Соответствие изучаемых разделов, результатов обучения и оценочных средств**

| № п/п | Контролируемые разделы (темы) дисциплины*               | Код контролируемой компетенции и (или ее части) | Наименование оценочного средства                                                                                       |
|-------|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1     | Тема 1. Этические принципы и нормы в деловых отношениях | ОК-4<br>ОК-5<br>ОПК-4                           | 1. Коллоквиум<br>2. Контрольное практическое задание WEB – круиз                                                       |
| 2     | Тема 2. Общие закономерности межличностных отношений    | ОК-4<br>ОК-5<br>ОПК-4                           | 1. Коллоквиум<br>2. Контрольная работа<br>3. Анализ первоисточников (работа с профессиональной литературой)<br>4. Эссе |

|   |                                                  |                       |                                                                                  |
|---|--------------------------------------------------|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| 3 | Тема 3. Внешний облик и имидж делового человека. | ОК-4<br>ОК-5<br>ОПК-4 | 1. Коллоквиум<br>2. Кейс задача<br>3. Практикующие упражнения                    |
| 4 | Тема 4. Основы психологии общения.               | ОК-4<br>ОК-5<br>ОПК-4 | 1. Коллоквиум<br>2. Контрольная работа<br>3. Web – круиз                         |
| 5 | Тема 5. Деловой этикет.                          | ОК-4<br>ОК-5<br>ОПК-4 | 1. Коллоквиум<br>2. Итоговый проект<br>3. Скейч-нойтинг<br>4. Контрольная работа |

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

Критерии оценки ответов на теоретические вопросы:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если он демонстрирует глубокие знания теоретического материала, умение обоснованно излагать свои мысли по обсуждаемым вопросам, способность правильно отвечать на дополнительные вопросы;
- оценка «хорошо» - если студент демонстрирует глубокие знания теоретического материала, последовательное изложение, допускает единичные ошибки, исправляемые самим студентом после замечания преподавателя;
- оценка «удовлетворительно» - при наличии существенных ошибок в изложении теоретического материала, неполное изложение теоретического материала, требующее наводящих вопросов преподавателя;
- оценка «неудовлетворительно» - при отсутствии целостного ответа по вопросу, существенных пробелах в знаниях.

Критерии оценки результатов выполнения практических заданий:

- ☐ оценка «5» выставляется студенту, если он демонстрирует глубокие знания теоретического материала и умение их применять; последовательно, правильно выполняет задание; умеет обоснованно излагать свои мысли, делать необходимые выводы;
- ☐ оценка «4» выставляется студенту, если он демонстрирует глубокие знания теоретического материала и умение их применять; последовательно, правильно выполняет задание; допускает единичные ошибки, исправляемые самим студентом после замечания преподавателя; умеет обоснованно излагать свои мысли, делать необходимые выводы;
- ☐ оценка «3» выставляется студенту, если он испытывает затруднения при выполнении задания; дает неполное теоретическое обоснование, требующее наводящих вопросов преподавателя; выполняет задание при подсказке преподавателя; затрудняется в формулировке выводов;
- ☐ оценка «2» выставляется студенту, если он не способен правильно выполнить задание.

## 7.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

*Вопросы коллоквиума*

## ***Семинар № 1***

Тема 1. Этические принципы и нормы в деловых отношениях Вопросы  
к семинару:

1. Основные принципы профессиональной этики.
2. Общая характеристика профессиональных норм и норм деловых отношений.
3. Современная деловая практика и механизмы внедрения в деловые отношения этических норм, стандартов и требований.
4. Корпоративные кодексы, комитеты, службы комплаенса в формировании этики деловых отношений.
5. Особая роль тренингов в развитии персонала и формировании эффективных деловых отношений.
6. Роль этического кодекса как регулятора служебного поведения и деловых отношений.
7. Проблемы этики отношений в истории философской и психологической мысли.
8. Проблемы межличностного общения в трудах отечественных ученых.
9. Проблемы психологии межличностного общения в зарубежной психологии.

***Практикум №1: Креативная игра «Строим службу».***

Задание: из геометрических фигур необходимо выстроить такую систему, элементы которой будут отражать основные направления деятельности организации по формированию комплаенса сотрудников.

## ***Семинар № 2.***

Тема 2. Общие закономерности межличностных отношений Вопросы  
к семинару:

- 1) Психология межличностных отношений: понятие, виды, специфика.
- 2) Основные направления современной психологии межличностного общения.
- 3) Этические принципы межличностных отношений.
- 4) Специфика межличностных отношений в сфере бизнеса.
- 5) Конфликты: причины возникновения, стадии развития, пути преодоления.
- 6) Типичные организационные конфликты и управление ими.
- 7) Стратегии и правила поведения в конфликтной ситуации.
- 8) Слухи, сплетни, интриги.

***Практикум №2. Конфликты в сфере деловых отношений***

1. Изучение стратегий поведения и преодоления конфликтной ситуации (тест «Конструктивность мотивации»).
2. Тест Томаса в изучении стратегий поведения в конфликте.
3. Деловая игра «Посредничество в конфликте».

Контрольные вопросы:

1. В чем причины возникновения конфликтов? Дайте их типологию.
2. Основные стадии протекания конфликта.
3. Охарактеризуйте основные стили поведения руководителя в конфликтной ситуации. Какой стиль поведения характерен для вас?
4. Что собой представляет карта конфликта?
5. Расскажите об основных чертах поведения и типах конфликтной личности и путях разрешения конфликтов с ней.
6. Перечислите главные правила поведения в условиях конфликта.

**Семинар № 3.** Тема 3. Внешний облик и имидж делового человека Вопросы к семинару:

1. Понятие и общая характеристика имиджа и стиля делового человека.
2. Консерватизм, умеренность, аккуратность и пр. проявления предпочтений в имидже.
3. Проблема подбора индивидуально стиля делового человека.
4. Особенности женской деловой одежды: требования к деловой одежде (ткань, цвет, фасон) и обуви, а также к внешности, макияжу, аксессуарам.
5. Особенности мужской деловой одежды: требования к деловой одежде (ткань, цвет, фасон) и обуви, а также к внешности и аксессуарам.
6. Ошибки во внешнем облике и имидже деловой женщины.
7. Ошибки во внешнем облике и имидже делового мужчины.

**Практикум №3.** Креативная игра «Счастливый случай» с целью получения ответов на вопрос «Как стать харизматичной личностью?»

Литература: Майсак Н.В. Креативная игра “Счастливый случай” как инструмент разрешения проблем малой группы // <http://www.b17.ru/article/24441/> )

**Семинар № 4.** Тема 4. Основы психологии общения Вопросы к семинару:

- 1) Общение и деловое общение.
- 2) Восприятие и понимание в процессе общения.
- 3) Общение как коммуникация.
- 4) Общение как взаимодействие.
- 5) Социально-психологические барьеры общения.
- 6) Основные характеристики позиций Родителя, Взрослого, Ребенка в общении. Оптимальность позиции Взрослого в деловом общении.
- 7) Типы взаимоотношений в коллективе.
- 8) Морально-психологический климат и его динамика.
- 9) Классификация психотипов личностей в рабочей группе.
- 10) Роль руководителя в формировании в коллективе конструктивных отношений.

Контрольные вопросы:

1. Назовите основные стороны общения и объясните их взаимосвязь.
2. Каковы функции восприятия в процессе общения?
3. Охарактеризуйте невербальные средства общения.
4. Назовите основные элементы вербального общения и охарактеризуйте их.
5. Какова роль обратных связей в передаче информации?
6. Расскажите, как надо и как не надо слушать.
7. В чем сущность трансакционного анализа процесса взаимодействия по Э. Берну?
8. Охарактеризуйте взаимодействие с позиций ориентации на контроль и понимание.
9. Назовите основные этапы делового общения и дайте их краткую характеристику.

**Практикум №4. Развитие рефлексии и антиципации как профессионально важных качеств.**

Задание: работая в парах, партнерам необходимо воссоздать рисунок, данный ведущим для копирования. Цель: выявление в игре уровня рефлексии и антиципации на основе обратной связи.

**Семинар № 5. Тема 5. Деловой этикет Вопросы к семинару:**

- 1) Понятие делового этикета.
- 2) Правила этикета.
- 3) Правила вербального этикета.
- 4) Правила общения по телефону в деловой сфере.
- 5) Правила деловой переписки.
- 6) Особенности интернет-общения в деловой сфере.
- 7) Дресс-код и рабочий гардероб делового человека. Мужская и женская деловая одежда.
- 8) Офис делового человека.
- 9) Организация процесса переговоров, презентаций и встреч.
- 10) Секретарь делового человека.
- 11) Бланк фирмы. Визитка делового человека.
- 12) Речевой этикет. Контрольные вопросы:

1. Когда и почему возник этикет в обществе?
2. Расскажите об исторических видах этикета и культуры поведения.
3. Какие функции выполняет этикет?
4. Охарактеризуйте роль этикета и культуры поведения в бизнесе? 5. Какие свойства, качества характеризуют воспитанность руководителя?

**Практическое занятие № 5: Арт-терапевтические техники «Визитка» и «Ассамбляж».**

Литература: Майсак Н.В. Профилактика личностных деформаций и деструкций специалистов стрессогенных профессий: Учебно-методическое пособие для студентов вузов. - Москва: НОУ ВПО «МПСУ», 2012. – 288 с.

Критерии оценки результатов выполнения практических заданий:

- ☐ оценка «5» выставляется студенту, если он демонстрирует глубокие знания теоретического материала и умение их применять; последовательно, правильное выполняет задание; умеет обоснованно излагать свои мысли, делать необходимые выводы;
- ☐ оценка «4» выставляется студенту, если он демонстрирует глубокие знания теоретического материала и умение их применять; последовательно, правильно выполняет задание; допускает единичные ошибки, исправляемые самим студентом после замечания преподавателя; умеет обоснованно излагать свои мысли, делать необходимые выводы;
- ☐ оценка «3» выставляется студенту, если он испытывает затруднения при выполнении задания; дает неполное теоретическое обоснование, требующее наводящих вопросов преподавателя; выполняет задание при подсказке преподавателя; затрудняется в формулировке выводов;

- оценка «2» выставляется студенту, если он не способен правильно выполнить задание.

### **Примерные вопросы по контрольным работам**

#### **Вопросы к контрольной работе № 1**

1. Дайте определение понятий "этика", "общение", "деловое общение", "этика делового общения".
2. Каковы особенности этики делового общения традиционного общества?
3. Назовите основные позиции по вопросу о соотношении этики и бизнеса, которые существуют сегодня.
4. Какова, по вашему мнению, роль этики в деловом общении?
5. Назовите основные принципы этики делового общения "сверху-вниз" (между руководителем и подчиненным).
6. Назовите основные принципы этики делового общения "снизу-вверх" (между подчиненным и руководителем).
7. Назовите основные принципы этики делового общения "по горизонтали" (между коллегами).
8. Каковы средства и способы повышения уровня этичности делового общения?

#### **Вопросы к контрольной работе № 2**

Вопросы к контрольной работе:

1. Раскройте понятие «Этикет» и определите его значение в сфере деловых отношений.
2. Дайте развернутое определение понятию «имидж делового человека».
3. Раскройте психологическую сущность формирования первого впечатления.
4. Опишите требования к деловому костюму современного делового человека.
5. Опишите функцию комплимента в деловом общении и отличия комплимента от лести.
6. Опишите требования к проведению деловой беседы.
7. Опишите требования к деловой переписке.
8. Какие невербальные сигналы свидетельствуют о напряженности и неуверенности личности?
9. Какие невербальные сигналы свидетельствуют о готовности к взаимодействию и сотрудничеству?

#### **Вопросы к контрольной работе № 3**

1. Конфликты: причины возникновения, стадии развития, пути преодоления. Управление конфликтами. Создание конструктивных конфликтов. Правила поведения в конфликтной ситуации. Типичные конфликты в организациях.
2. Слухи, сплетни, интриги.
3. Эффективные способы самопрезентации.
4. Деловые переговоры, разновидности делового общения. Переговоры. Стратегии ведения переговоров.
5. Деловой этикет. Этические нормы служебного поведения руководителя в отношениях с представителями внешней среды фирмы: конкурентами, поставщиками, журналистами, общественностью и пр.



6. Деловой этикет на работе (отношения с коллегами; поведение секретаря; отношения персонала и руководителей; общение с клиентами и посетителями; любовь и дружба на работе; подарки в деловых отношениях).
7. Этика деловых отношений мужчины и женщины.

### **Критерии оценки**

- оценка «5» выставляется студенту, если он сделал правильно от 90-100% вопросов теста;
- оценка «4» выставляется студенту, если он сделал правильно от 70-89% вопросов теста;
- оценка «3» выставляется студенту, если он сделал правильно от 40-69% вопросов теста; - оценка «2» выставляется студенту, если он сделал правильно менее 39% вопросов теста.

### **Задания по методу скейч-ноутинг по дисциплине «Этика деловых отношений» .**

Технология следующая: после того, как материал прослушан, команде студентов нужно изобразить схематично на ватмане содержание того или иного фрагмента лекции и лидерам групп представить его со сцены (методика М. Роуди). Студентов заранее просили принести на лекции ватманы и маркеры.

#### **Критерии оценки:**

- оценка «зачтено» - за обсуждение конкретной схемы выставляется студенту, если он пришел на занятие подготовленным с написанным домашним заданием (ПАКСом) и принимал участие в обсуждении схемы в минигруппе и общем обсуждении ситуации с преподавателем.
- оценка «не зачтено» - выставляется студенту, если он отсутствовал на практическом занятии или пришел на занятие неподготовленным, т.е. с ненаписанным домашним заданием (ПАКСом) и соответственно не принимал участие в обсуждении схемы в минигруппе и общем обсуждении ситуации с преподавателем.

## **Вопросы для тестирования**

### **по дисциплине**

#### ***ВАРИАНТ № 1 тестов***

1. Какая модель поведения в конфликте характеризуется стремлением уладить конфликт, доброжелательным отношением к сопернику? а) Сотрудничество  
б) Компромисс  
в) Уклонение  
г) Приспособление
2. Какой психологический процесс характеризует следующее определение:  
... - осознание человеком того, как он в действительности воспринимается и оценивается окружающими людьми, выяснение того, как другие знают и понимают его личностные особенности.  
а) Идентификация

- б) Эмпатия
- в) Рефлексия
- г) Восприятие

3. В приведенной ниже ситуации найдите, какой из ответов руководителя точнее всего раскрывает скрытый смысл высказывания подчиненного и создает наилучшие условия для искренности собеседника и доверительной беседы.

В беседе с руководителем молодая работница сетовала на неполадки в коллективе. В конце беседы сказала: «Многие, кого я считала друзьями, оказались совсем не теми, за кого я их принимала. Может, правда, я слишком много ожидала от тех, с кем близко общалась?» Ответы:

- а) Вы думаете, что надо уйти из коллектива?
- б) Когда узнаешь людей ближе, нередко теряешь к ним интерес.
- в) Вам кажется, что не нужно ожидать от людей слишком многого?
- г) Вы думаете, что если уйдете, то Ваши проблемы будут разрешены?

4. Какое из перечисленных условий необходимо соблюдать при активном слушании?

- а) Стараться заполнить любую паузу в разговоре.
- б) Сообщать другой стороне в перефразированной форме смысл принятой информации.
- в) Слушая собеседника, обдумывать последующий вопрос.
- г) Задавать сразу большое количество вопросов.

5. Какой психологический процесс характеризует следующее определение:

... - приспособленчество, пассивное принятие чужой точки зрения, неоправданная уступка в конфликте.

- а) Пассивное слушание
- б) Конформизм
- в) Нонконформизм
- г) Социальная стереотипизация

6. Какая модель поведения в конфликте характеризуется непоследовательностью поведения, уходом от острых вопросов? а) Уклонение

- б) Приспособление
- в) Соперничество
- г) Компромисс

7. Укажите, какие жесты партнера по переговорам (общению) указывают на его искренность, открытость, дружеское расположение: а) Расстегнут пиджак (или снимается)

- б) Человек старается на вас не смотреть
- в) Руки скрещены на груди
- г) Руки спрятаны (за спину, в карманы)

8. Укажите, какие жесты партнера по переговорам (общению) не указывают на скрытность, утаивание позиции: а) Зрачки сузились

- б) Человек старается на вас не смотреть
- в) Человек сидит на краешке стула, склонившись вперед, голова слегка наклонена и опирается на руку

г) Говорящий слегка касается носа или века (обычно указательным пальцем)

9. В какой из перечисленных ситуаций наиболее эффективно пассивное слушание:

а) Когда вам неинтересен или неприятен предмет разговора.

б) Когда вы не согласны с собеседником.

в) При беседах с подчиненными.

г) Когда говорящий обратился к нам за поддержкой и одобрением.

10. Отметьте неверное утверждение:

а) На невербальные средства общения накладывает отпечаток каждая культура, поэтому нет общих норм для всего человечества.

б) С помощью жестов общаются лишь не слишком образованные люди.

в) Жесты и мимика выдают истинное о человеке, поскольку имеют рефлексорную природу.

г) Способы невербального общения зависят от индивидуальных особенностей проявления состояний каждым из участников общения.

11. Какой психологический процесс характеризует следующее определение: ... - единица взаимодействия партнеров по общению, предполагающая выбор определенной позиции - Родитель, Дитя, Взрослый. а) Восприятие

б) Трансактный анализ

в) Взаимодействие

г) Трансакция

12. Какую ситуацию делового общения характеризует следующее определение: ... - форма организованного, целенаправленного взаимодействия руководителя с коллективом посредством обмена мнениями. а) Деловая беседа

б) Деловое совещание

в) Переговоры

г) Семинар

13. Какой психологический процесс характеризует следующее определение: ... - процесс, возникающий при межличностном взаимодействии на основе естественного общения и протекающий в форме восприятия и понимания одним человеком другого.

а) Социальная перцепция

б) Стереотипизация

в) Идентификация

г) Эмпатия

14. Укажите, какому стилю руководства присуще минимальное участие руководителя в управлении коллективом? а) Коллегиальный стиль

б) Попустительский стиль

в) Коллегиальный и попустительский стиль

г) Директивный стиль

15. Какой психологический процесс характеризует следующее определение:

... - психологическое воздействие с целью добиться с помощью логического обоснования предлагаемого суждения согласия индивида или группы с определенной точкой зрения. а) Внушение

- б) Убеждение
- в) Заражение
- г) Подражание

16. Для создания непринужденной, доверительной атмосферы во время переговоров их лучше проводить:

- а) За круглым столом
- б) За квадратным столом друг против друга
- в) За журнальным столиком
- г) За квадратным столом, заняв независимую позицию

17. Какое из перечисленных высказываний наиболее эффективно при заключении деловых переговоров?

- а) «Как лучше для вас: доставить товар на этой неделе или на следующей?»
- б) «Итак, мы договорились?»
- в) «Вы хотите это купить?»
- г) «Ну, что вы скажите?»

18. Используя алгоритм трансактного анализа, определите, с каких позиций стороны ведут взаимодействие.

Руководитель спрашивает у своего заместителя: «Как вы думаете, что нужно сделать, чтобы исключить опоздания на работу сотрудников?» Заместитель: «У меня есть некоторые соображения по этому поводу».

- а) Р↔Д
- б) Р↔Р
- в) В↔Д
- г) В↔В

19. Какой модели поведения в конфликте присущи нарушения этики общения, отказ от компромисса? а) Уклонение

- б) Соперничество
- в) Приспособление
- г) Сотрудничество

20. Дистанция между собеседниками при конструктивном деловом диалоге должна составлять: а) 1,5 м.

- б) 3 м.
- в) более 3 м.
- г) менее 1 м.

21. Какой из вариантов представления верен с точки зрения речевого этикета?

- а) Необходимо представлять вышестоящего по иерархии нижестоящему
- б) Необходимо представлять младшего по возрасту старшему
- в) Во время представления нельзя подавать визитную карточку.
- г) Необходимо представлять женщину мужчине.

22. Какое из следующих утверждений верно?

- а) Недопустимо начинать деловые переговоры с беседы на общие темы.

- б) Если руководитель обращается к подчиненным на «ты», он тем самым демонстрирует свое демократическое и дружеское отношение.
- в) Даже с хорошо знакомым человеком в деловой обстановке рекомендуется общаться на «вы».
- г) Необходимо во всех случаях стремиться познакомиться с незнакомым человеком самому.

23. Отметьте то действие руководителя, которое будет способствовать укреплению его авторитета.

- а) Категоричность и безапелляционность суждений.
- б) Строгие взыскания даже за сравнительно мелкие нарушения или ошибки.
- в) Уметь «с ходу», без подготовки высказаться по любому служебному вопросу.
- г) Давая отрицательную оценку действию подчиненного, необходимо характеризовать факт, действие или бездействие, но избегать общих оценок работника как такового.

24. Какое из перечисленных условий не способствует повышению убедительности устной публичной речи?

- а) Повышение или понижение тона голоса в зависимости от содержания высказывания.
- б) Быстрый темп речи.
- в) Использование логических пауз.
- г) Отчетливое произнесение слов.

25. В приведенной ниже ситуации найдите, какой из ответов руководителя точнее всего раскрывает скрытый смысл высказывания подчиненного и создает наилучшие условия для искренности собеседника и доверительной беседы.

Молодой работник месяц в коллективе. В беседе с вышестоящим руководителем, принимавшим его на работу, сказал: «Не могу сказать, почему, но я не чувствую себя полноправным членом коллектива. Все приятные люди, но я чувствую себя чужим среди них. Может быть это все придумано мной? Не знаю ... Ответы:

- а) Почему бы Вам не сделать что-нибудь приятное товарищам?
- б) Вам кажется, что группа вас не понимает?
- в) Вы думаете, что чем-то не нравитесь коллективу?
- г) Вы думаете, что они должны считать вас своим?

26. Отметьте верное утверждение, которым следует руководствоваться, составляя устное публичное выступление.

- а) Сосредоточить наиболее сильные аргументы в начале речи.
- б) Найти прием, помогающий сразу же привлечь внимание слушателей.
- в) Сосредоточить наиболее сильные аргументы в середине речи.
- г) Сразу же приступить к изложению своих взглядов.

27. Используя алгоритм трансактного анализа, определите, с каких позиций стороны ведут взаимодействие.

Предприниматель обращается к налоговому инспектору: «На каком основании вы наложили штраф?» Инспектор: «Давайте разберемся». И, используя документы, разъясняет причину штрафа.

- а) Р ↔ Д
- б) Р ↔ Р
- в) В ↔ Д

г)  $B \leftrightarrow B$

28. Какой из критериев не характеризует письменную деловую речь? а) Точность  
б) Языковой стандарт  
в) Краткость  
г) Эмоциональность

29. Какое социально-психологическое явление характеризует следующее определение: ... - накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия и объективно создающие почву для реального противоборства между этими субъектами. а) Конфликт  
б) Конфликтная ситуация  
в) Компромисс  
г) Межличностный конфликт

30. Какое из перечисленных условий не предполагает использование метода принципиальных переговоров?  
а) Сосредоточьтесь на интересах, а не на позициях.  
б) Разработайте взаимовыгодные решения.  
в) Определите, на какие уступки может пойти каждая из сторон.  
г) Настаивайте на таком результате, который был бы обоснован нормами справедливости, независимо от воли каждой из сторон.

**«Критерии оценки:**

- оценка «5» выставляется студенту, если он сделал правильно от 90-100% вопросов теста;
- оценка «4» выставляется студенту, если он сделал правильно от 70-89% вопросов теста;
- оценка «3» выставляется студенту, если он сделал правильно от 40-69% вопросов теста; - оценка «2» выставляется студенту, если он сделал правильно менее 39% вопросов теста.

**Вопросы к Зачету по дисциплине « Этика деловых отношений»**

1. Этика деловых отношений как обязательная составляющая профессионализма современного специалиста.
2. Общение как социально-психологический феномен. Вербальные и невербальные средства общения.
3. Перцептивная, коммуникативная и интерактивная стороны общения.
4. Барьеры делового общения.
5. Основные ситуации делового общения и этичное поведение в них. Особенности делового общения руководителя и подчиненных.
6. Культура организации и слагаемые деловых отношений. Этикет в рамках трудовой деятельности.
7. Идентификация, эмпатия, рефлексия как психологические механизмы восприятия и понимания в межличностном общении.

8. Универсальные этические нормы в рамках служебной этики. Этический кодекс специалиста.
9. Идеальные поведенческие и психологические нормы межличностного общения. Роль профессиональной этики в деловом общении.
10. Важность активного слушания в процессе деловых переговоров. Активное слушание как средство диагностики интересов собеседника и средство повышения самооценки партнера по деловому общению.
11. Типы личностей и основные составляющие их успешного поведения в деловом общении.
12. Публичное выступление как разновидность делового общения. Требования к публичному выступлению. Типичные ошибки выступающего.
13. Подготовка и проведение публичного выступления. Стратегии построения публичного выступления в зависимости от характеристик аудитории. Невербальные послания в процессе публичного выступления и взаимодействия.
14. Механизмы психологического воздействия на личность: заражение, внушение, убеждение, подражание.
15. Стратегии убеждения и манипуляция в общении. Правила нейтрализации манипуляций в деловом общении.
16. Имидж делового человека и его построение. Имидж руководителя и его секретаря.
17. Подготовка к деловым переговорам. Порядок ведения переговорного процесса.
18. Техники урегулирования конфликтов между сотрудниками. Тактика посредничества в конфликтах.
19. Этика работы в сети Интернет и с деловой корреспонденцией. Этика деловой переписки.
20. Подготовка к проведению делового совещания. Ведение делового совещания. Завершение делового совещания и составление его протокола.
21. Этика и этикет деловых приемов. Организация и подготовка конференций.
22. Этика делового телефонного разговора (когда звонят Вам, когда звоните Вы сами).
23. Прием и общение с посетителями.
24. Особенности деловой беседы. Организация и ведение дискуссий.
25. Визитная карточка делового человека.
26. Стил ь руководства и его основные типы.
27. Теории мотивации и их применение в деловой сфере.
28. Командный подход в работе современной организации. Методы оптимизации командного взаимодействия.
29. Возможности психодиагностики в изучении деловых отношений.
30. Культура деловой дискуссии.

### **Критерии оценки:**

Критерии оценки:

- оценка «зачтено» - выставляется студенту, если он ответил на вопросы и пояснил ответ на конкретном примере
- оценка «не зачтено» - выставляется студенту, если он не ответил на вопросы и не пояснил ответ на конкретном примере

**7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности** Максимальное количество баллов за работу в

течение семестра: 90 баллов Итоговый контроль: 10 баллов

| № п/п                      | Контролируемые мероприятия               | Количество мероприятий/ баллы                       | Максимальное количество баллов | Срок предоставления  |
|----------------------------|------------------------------------------|-----------------------------------------------------|--------------------------------|----------------------|
| <b>основной блок</b>       |                                          |                                                     |                                |                      |
| 1.                         | Устный ответ при собеседовании           | 5 ответов × 5 баллов                                | 25                             | по расписанию        |
| 2.                         | Выполнение практического задания         | 7 заданий × 5 баллов                                | 35                             | по расписанию        |
| 3.                         | Выполнение контрольной работы            | 3 контр. работы × 6 баллов                          | 18                             | по расписанию        |
| 4.                         | Устный ответ при контрольном опросе      | 1 опрос × 12 баллов                                 | 12                             | на последнем занятии |
| <b>Итого:</b>              |                                          |                                                     | <b>90</b>                      |                      |
| <b>дополнительный блок</b> |                                          |                                                     |                                |                      |
| 3.                         | <b>Зачет</b>                             | В соответствии с установленными кафедрой критериями | 10                             | по расписанию        |
| <b>Итого:</b>              |                                          |                                                     | <b>100</b>                     |                      |
| 4.                         | <b>Блок бонусов</b>                      |                                                     |                                |                      |
| 4.1.                       | Посещение занятий                        | 0,5 балла × 18 занятий                              | 9                              | по расписанию        |
| 1. 4. 2.                   | Активная включенность студента в занятие | 0,5 балла × 18 занятий                              | 9                              | по расписанию        |

**Система штрафов**

| Показатель                                                 | Баллы |
|------------------------------------------------------------|-------|
| Опоздание                                                  | -1    |
| Не готов к занятию                                         | -2    |
| Нарушение учебной дисциплины                               | -2    |
| Пропуск занятий без уважительной причины (за одно занятие) | -2    |

**8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) А) Основная литература:**

- Захаров Д.К., Кибанов А.Я., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений. Изд. 2. – М.: Инфра-М, 2010. – 424 с. (ISBN 9785160032283. Серия «Высшее образование»).
- Горанчук В.В. Психология делового общения и управленческих воздействий. Теория и практика: Учебное пособие. – СПб.: Издат. дом «Нева»; М.: «ОЛМАПРЕСС Инвест», 2003. – 288 с.



3. Психология и этика делового общения: Учебник для вузов / В.Ю. Дорошенко, Л.И. Зотова, В.Н. Лавриненко и др. / Под ред. проф. В.Н. Лавриненко. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: Культура и спорт, ЮНИТИ, 2003. - 279 с. ISBN 5-85178-0460
4. Ворожейкин И.Е. Конфликтология: Учебник для вузов / И. Е. Ворожейкин,, А. Я. Кибанов,, Д. К. Захаров,. - М.: ИНФРА-М, 2002. - 240 с.
5. Алёхина Ия. Этика руководителя // Имидж и этикет делового человека. — М., 2001. — С. 18-35.

#### **Б) Дополнительная литература:**

6. Горянина В.А. Психология общения: Учеб. пос. для вузов. - М.: Академия, 2002. — 416 с.
7. Кановская М.Б. Деловой этикет для успешных людей. — М. — Спб., 2005. — 189 с.
8. Бороздина Г.В. Психология делового общения: Рек. Мин-вом общего и профессионального образования РФ в качестве учеб. для ВУЗов / Г. В. Бороздина,. - 2-е изд. - М.: ИНФРА-М, 2004. - 295 с.
9. Гришина Н.В. Психология конфликта / Гришина Наталия Владимировна. - СПб.: Питер, 2001. - 464с.
10. Егидес А.П. Лабиринты общения, или как научиться ладить с людьми. - М.: АСТПресс Книга, 2002. - 368 с.
11. Зимбардо, Ф. Социальное влияние / Ф. Зимбардо, М. Ляйппе. - СПб.: "Питер", 2001. - 448 с.: илл. - (Мастера психологии). - ISBN 5-8046-0172-5 : 99-60.
12. Майсак Н.В. Профилактика личностных деформаций и деструкций специалистов стрессогенных профессий: Учебно-методическое пособие для студентов вузов. - Москва: НОУ ВПО «МПСУ», 2012. — 288 с., илл.
13. Панкратов, В.Н. Манипуляции в общении и их нейтрализация: Практическое руководство / В. Н. Панкратов. - М.: Изд-во института Психотерапии, 2001. - 208 с.
14. Шепель, В.М. Имиджология: секреты личного обаяния / В. М. Шепель,. - Ростов н\Д.: Феникс, 2005. - 472 с.

#### **в) Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимый для освоения дисциплины (модуля)**

1. Электронная библиотека «Астраханский государственный университет» собственной генерации на электронной платформе ООО «БИБЛИОТЕХ»: <https://biblio.asu.edu.ru>.
2. Электронная библиотечная система издательства ЮРАЙТ, раздел «Легендарные книги». [www.biblio-online.ru](http://www.biblio-online.ru), <http://urait.ru/>
3. Электронно-библиотечная система (ЭБС) ООО «Политехресурс» «Консультант студента». Многопрофильный образовательный ресурс «Консультант студента» является электронной библиотечной системой, предоставляющей доступ через сеть Интернет к учебной литературе и дополнительным материалам, приобретенным на основании прямых договоров с правообладателями. Каталог в настоящее время содержит около 15000 наименований. [www.studentlibrary.ru](http://www.studentlibrary.ru)

### **9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Для проведения занятий по дисциплине «Этика деловых отношений» имеются лекционные аудитории, аудитории для проведения семинарских и практических занятий, оборудованные учебной мебелью; библиотека с местами, оборудованными компьютерами, имеющими доступ к сети Интернет. Специального оборудования для проведения занятий не требуется.

При необходимости рабочая программа дисциплины (модуля) может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения. Для этого требуется заявление студента (его законного представителя) и заключение психолого-медико-педагогической комиссии (ПМПК).