

УТВЕРЖДАЮ  
Зам. директора по УР  
В.Л. Бибик  
«29» мая 2015 г.

## БАЗОВАЯ РАБОЧАЯ ПРОГРАММА МОДУЛЯ (ДИСЦИПЛИНЫ)

Этика деловых отношений

Направление (специальность) ООП 38.03.01 Экономика

Номер кластера Б1.БМ1.

Профиль(и) подготовки (специализация, программа) 38.03.01 Экономика

Квалификация (степень) бакалавр

Базовый учебный план приема 2015 г.

Курс 2 семестр 4

Количество кредитов 3

Код дисциплины Б1.БМ1.9

Виды учебной деятельности	Временной ресурс по заочной форме обучения
Лекции, ч	16
Практические занятия, ч	32
Лабораторные занятия, ч	
Аудиторные занятия, ч	48
Самостоятельная работа, ч	60
ИТОГО, ч	108

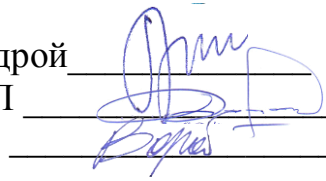
Вид промежуточной аттестации  
Обеспечивающее подразделение

зачет (4 семестр)  
ГОИЯ

Заведующий кафедрой

Руководитель ООП

Преподаватель



С.В. Гричин

В.Н.Есаулов

Т.В. Воробьева

2015г.

## 1. Цели освоения дисциплины

В результате освоения данной дисциплины бакалавр приобретает знания, умения и навыки, обеспечивающие достижение целей Ц4 основной образовательной программы по направлению 080200 Экономика. Дисциплина нацелена на формирование у студентов культуры устной деловой речи, овладений знаний о принципах поведения в деловой среде и основах корпоративной культуры.

Для достижения этой цели необходимо решить следующие практические задачи:

- изучить психологические закономерности восприятия партнера по общению, процессы, происходящие в рабочих группах;
- усвоить способы убеждения;
- усвоить стратегии поведения в конфликтных ситуациях;
- изучить правила ведения переговоров, собрания.

## 2. Место дисциплины в структуре ООП

Дисциплина относится к вариативной части междисциплинарного профессионального модуля (ДИСЦ.В.М). Она непосредственно связана с дисциплиной вариативной части междисциплинарного профессионального модуля «Психология», «Психология и педагогика». Кореквизитом для дисциплины «Этика деловых отношений» является дисциплина вариативной части гуманитарного, социального и экономического цикла «Культурология».

## 3. Результаты освоения дисциплины

После изучения данной дисциплины специалисты приобретают знания, умения и опыт, соответствующие результатам основной образовательной программы: **Р6,\***. Соответствие результатов освоения дисциплины «Этика деловых отношений» формируемым компетенциям ООП представлено в Таблице 1.

Таблица 1

**Составляющие результатов обучения, которые будут получены при изучении данной дисциплины**

Результаты обучения (компетенции из ФГОС)	Составляющие результатов обучения					
	Код	Знания	Код	Умения	Код	Владение опытом
Р6	3.1.4	основные теории и концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, коммуникаций, лидерства и управления конфликтами;	У.1.3	применять методы и средства познания для интеллектуального развития, повышения культурного уровня, профессиональной компетентности;	В.1.4	навыками публичной речи, аргументации, ведения дискуссии;
					В.1.5	навыками литературной и деловой письменной и устной речи на русском языке, навыками публичной и научной речи
	3.1.6	основы делового общения, принципы и методы организации деловых коммуникаций;			В.3.6	Навыками самостоятельной работы, самоорганизации и организации выполнения поручений

Таблица 2

**Планируемые результаты освоения дисциплины (модуля)**

№ п/п	Результат
РД1	Знать базовые понятия делового общения: цели и задачи общения, стили, механизмы и принципы общения
РД2	Уметь вести деловую беседу (при приеме на работу, увольнении, консультировании, делегировании, контроле и т. д.), вести

	совещание; говорить публично; вести переговоры; разбирать жалобы и заявления, анализировать конфликты и разрешать их.
РДЗ	Владеть навыками и приемами, тактикой и стратегией общения;

#### 4. Структура и содержание дисциплины

##### 4.1. Структура дисциплины по разделам, формам организации и контроля обучения

№	Название раздела/темы	Аудиторная работа (час)			СРС (час)	Итого	Формы текущего контроля и аттестации
		Лекции	Практ/семинар	Лаб. зан.			
1	Коммуникативная компетентность специалиста	2	2		5	9	Отчеты по практическим работам
2	Коммуникативные барьеры и проблема конфликтности в деловой среде	4	6		10	20	Отчеты по практическим работам
3	Деловая беседа как форма деловой коммуникации	4	6		10	20	Отчеты по практическим работам
4	Совещание как форма деловой коммуникации	2	4		5	11	Отчеты по практическим работам
5	Деловая беседа по телефону	2	2		5	9	Отчеты по практическим работам
6	Публичное выступление	2	2		5	9	Отчеты по практическим работам
7	Деловое письмо		2		5	7	Отчеты по практическим работам
8	Деловой этикет: понятие этикета, визитные карточки; приветствие, представление, титулирование; внешний облик		2		5	7	Отчеты по практическим работам

	делового человека						
9	Деловые приемы и особенности их проведения. Этикет застолья		2		5	7	Отчеты по практическим работам
10	Нормы делового этикета на презентациях, выставках, ярмарках		4		5	9	Отчеты по практическим работам
11	Итоговая аттестация						зачет
	Итого	16	32		60	<b>108</b>	

При сдаче отчетов и письменных работ проводится устное собеседование.

#### **4.2. Содержание разделов дисциплины.**

##### **Раздел 1. Коммуникативная компетентность специалиста.**

*Лекция.* Коммуникативная культура и коммуникативная профиограмма современного специалиста. Общение как коммуникативная деятельность. Структура и средства общения. Стили общения. Механизмы и принципы общения.

*Практическая работа.* Структура и средства общения. Стили общения. Механизмы и принципы общения.

##### **Раздел 2. Коммуникативные барьеры и проблема конфликтности в деловой среде.**

*Лекция.* Барьеры в общении. Барьеры восприятия и понимания. Коммуникативные барьеры и правила их преодоления. Проблема конфликтности в деловой среде. Понятие и типы конфликтогенов. Понятие о конфликтах и их классификация. Причины конфликтов. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.

*Практическая работа.* Коммуникативные барьеры и правила их преодоления. Причины конфликтов. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.

##### **Раздел 3. Деловая беседа как форма деловой коммуникации.**

*Лекция.* Понятие деловой беседы. Подготовка к деловой беседе. Этапы, принципы и правила проведения деловой беседы. Коммуникативные навыки, используемые в деловой беседе: а) навык активного слушания; б) навык составления вопросов и их постановки перед собеседником. Особенности ведения деловой дискуссии.

*Практическая работа.* Деловая беседа.

#### **Раздел 4. Совещание как форма деловой коммуникации.**

*Лекция.* Общая характеристика совещания как формы деловой коммуникации. Правила подготовки и проведения совещания. Способы нейтрализации "блокирующих" ситуаций в ходе совещания.

Психологические особенности деловых переговоров.

*Практическая работа.* Совещание.

#### **Раздел 5. Деловая беседа по телефону.**

*Лекция.* Базовые правила телефонного общения. Наиболее распространенные ошибки в телефонном общении. Требования к ведению телефонных переговоров.

*Практическая работа.* **Деловая беседа по телефону**

#### **Раздел 6. Публичное выступление.**

*Лекция.* Понятие о риторике. Психологическая основа публичного выступления. Языковые средства публичного выступления. Методика и техника организации публичного выступления.

*Практическая работа .* **Публичное выступление.**

#### **Раздел 7. Деловое письмо.**

*Лекция.* Языковое своеобразие деловой переписки. Особенности речевого этикета деловой переписки. Требования к оформлению делового письма. Основные разновидности делового письма.

*Практическая работа.* **Деловое письмо.**

#### **Раздел 8. Деловой этикет: понятие этикета, визитные карточки; приветствие, представление, титулирование; внешний облик делового человека**

*Лекция.* Визитная карточка, её назначение и функции в деловой жизни. Виды визитных карточек. Приёмы вручения и опыт использования визитных карточек для поддержания деловых связей. Требования к оформлению визитных карточек. Правила приветствия в деловой сфере. Представление и титулование; виды титулов. Знаки внимания в современной деловой практике; их функции и дифференциация. Назначение подарков в современной деловой практике; их рациональное использование. Правила делового этикета, действующие при получении и вручении подарков.

*Практическая работа.* Одежда и внешний вид делового мужчины: консерватизм, умеренность, аккуратность и пр. Требования к деловой одежде и обуви, к причёске и аксессуарам и т.д. Ошибки и промахи в формировании облика делового мужчины. Особенности деловой одежды женщины. Роль причёски, украшений, макияжа и пр. во внешнем облике деловой женщины.

Мужской и женский стили повседневных деловых отношений: их плюсы и минусы в межгендерных конфликтах и позициях в офисах. Феномен «служебного романа», его влияние на деловое общение в коллективе. Пути

совершенствования психологического климата в деловом коллективе.

## **Раздел 9. Деловые приемы и особенности их проведения. Этикет застолья.**

*Практическое занятие.* Особенности организации деловых приемов. Место проведения деловых приемов. Выбор времени приема. Меню. Этикет застолья.

## **Раздел 10. Нормы делового этикета на презентациях, выставках, ярмарках.**

*Практическое занятие.* Цели и задачи презентации, её виды. Содержание презентации, методы её проведения. Требования делового этикета для фирмы, организующей презентацию, и для приглашённых. Рекомендации выступающему на презентации. Роль и место выставок и ярмарок в развитии деловых отношений. Задачи выставок и ярмарок. Формы и виды деловых отношений, складывающихся на выставке (ярмарке). Морально-психологический фон ярмарочных, выставочных и презентационных мероприятий.

## **6. Организация и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов**

6.1 Текущая СРС, направлена на углубление и закрепление знаний студента, развитие практических умений.

Текущая СРС включает следующие виды работ:

- выполнение домашних заданий, домашних контрольных работ,
- опережающая самостоятельная работа,
- изучение тем, вынесенных на самостоятельную проработку,
- подготовка к практическим занятиям;
- подготовка к контрольной работе, к зачету, экзамену.

Творческая проблемно-ориентированная самостоятельная работа (ТСР), ориентирована на развитие интеллектуальных умений, комплекса универсальных (общекультурных) и профессиональных компетенций, повышение творческого потенциала студентов.

(ТСР) включает следующие виды работ:

- проектная деятельность;
- исследовательская работа и участие в научных студенческих конференциях, семинарах и олимпиадах;
- выполнение творческих письменных работ.

### 6.3 Контроль самостоятельной работы

Оценка результатов самостоятельной работы организуется как единство двух форм: самоконтроль и контроль со стороны преподавателей в формах описанных в разделе 7.

Средства текущей и промежуточной оценки качества освоения дисциплины  
Оценка качества освоения дисциплины производится по результатам следующих контролируемых мероприятий:

<b>Контролирующие мероприятия</b>	<b>Результаты обучения по дисциплине</b>
устный опрос текущего материала (фронтальный, индивидуальный)	РД 1, РД 2, РД 3
сообщения, доклады, проекты по изучаемой тематике	РД 1, РД 2, РД 3

Способы контроля: выборочно – при оценке устных ответов, фронтально - при оценке письменных работ.

Оценка уровня умения и знания: осуществляется по рейтинг-плану.

Виды текущего контроля и их количество варьируется по курсам в соответствии с требованиями программы.

Для оценки качества освоения дисциплины при проведении контролируемых мероприятий предусмотрены следующие средства:

- вопросы входного контроля;
- задания для зачетов и экзамена;
- вопросы тестирований;
- вопросы для собеседования, вопросы, выносимые на экзамены и зачеты.

### Содержание зачета

Зачетные билеты включают два типа заданий:

1. Теоретический вопрос, касающийся базовых понятий деловой этики и корпоративной культуры;
2. Практический вопрос, касающийся правил поведения и этики делового общения.

### 7.3 Пример зачетного задания.

1. Классификация невербальных средств общения.
2. Основные группы уловок-манипуляций в общении.

## 8. Рейтинг качества освоения дисциплины

Оценка качества освоения дисциплины в ходе текущей и промежуточной аттестации обучающихся осуществляется в соответствии с «Руководящими материалами по текущему контролю успеваемости,



промежуточной и итоговой аттестации студентов Томского политехнического университета», утвержденными приказом ректора № 77/од от 29.11.2011 г.

В соответствии с «Календарным планом изучения дисциплины»:

- текущая аттестация (оценка качества усвоения теоретического материала (ответы на вопросы и др.) и результаты практической деятельности (решение задач, выполнение заданий, решение проблем и др.) производится в течение семестра (оценивается в баллах (максимально 60 баллов), к моменту завершения семестра студент должен набрать не менее 33 баллов);
- промежуточная аттестация (экзамен, зачет) производится в конце семестра (оценивается в баллах (максимально 40 баллов), на экзамене (зачете) студент должен набрать не менее 22 баллов).

Итоговый рейтинг по дисциплине определяется суммированием баллов, полученных в ходе текущей и промежуточной аттестаций. Максимальный итоговый рейтинг соответствует 100 баллам.

#### КАЛЕНДАРНЫЙ РЕЙТИНГ-ПЛАН ДИСЦИПЛИНЫ

«Отлично»	A+	96 – 100 баллов	Практ. занятия	
	A	90 – 95 баллов	Лекц. занятия	16
«Хорошо»	B+	80 – 89 баллов	<b>Всего ауд. работа</b>	32
	B	70 – 79 баллов	CPC	60
«Удовл.»	C+	65 – 69 баллов	<b>ИТОГО</b>	<b>48 час. 3 кредита</b>
	C	55 – 64 баллов	Итог. контроль	Зачет
Зачтено	D	больше или равно 55 баллов		
Неудовлетворительно / незачет	F	менее 55 баллов		

Оценивающие мероприятия	Кол-во	Баллы
Собеседование по изученной теме	3	30
Тест	3	15
Защита ДЗ	3	15
Итого		60

## 8. Учебно-методическое обеспечение дисциплины

### Основная литература

1. Деловое общение [Текст]: Учебное пособие для вузов / Сост. И.Н. Кузнецов. - 3-е изд. - М.: "Дашков и К", 2009. - 528 с.
2. Измайлова, М.А. Деловое общение [Текст]: Учебное пособие / М.А. Измайлова. - 3-е изд. - М.: "Дашков и К", 2009. - 252 с.
3. Титов, Л.Г. Деловое общение [Текст]: Учебное пособие для вузов / Л.Г. Титов. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2008. - 271 с.

### Вспомогательная литература

4. Чернышова, Л.И. Деловое общение [Текст]: Учебное пособие для

вузов / Л.И. Чернышова. - М. : ЮНИТИ, 2008. - 415 с.

5. Аминов, И.И. Психология делового общения [Текст]: Учебное пособие для вузов / И.И. Аминов. - 5-е изд., стереотип. - М.: Омега-Л, 2009. - 304 с.

6. Волкова, А.И. Психология общения для студентов колледжей [Текст] : Учебное пособие для СПО / А.И. Волкова. - Ростов н/Д : Феникс, 2007. - 510 с.

#### **10. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Указывается материально-техническое обеспечение дисциплины: технические средства, лабораторное оборудование и др.

<b>№ п/п</b>	<b>Наименование (компьютерные классы, учебные лаборатории, оборудование)</b>	<b>Корпус, ауд., количество установок</b>
1	Аудитория для проведения дисциплин гуманитарного блока с проектором	К. 6 ауд. 18

Программа составлена на основе Стандарта ООП ТПУ в соответствии с требованиями ФГОС по направлению 080200 Экономика

Авторы: Воробьева, Т.В.

Программа одобрена на заседании кафедры ГОИЯ (протокол №2 от 29 сентября 2015 г.).