



УТВЕРЖДАЮ

Директор ИСГТ

Д.В. Чайковский

2015 г.

## БАЗОВАЯ РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

### ЭТИКА ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ

Направление (специальность) ООП: 38.03.02 «Менеджмент»

Номер кластера (для унифицированных дисциплин)

Профиль подготовки: Производственный менеджмент, Финансовый менеджмент, Антикризисное управление, Международный менеджмент, Управление малым бизнесом, Производственный менеджмент в нефтегазовой отрасли, Девелопмент и управление недвижимостью, Информационный менеджмент

Квалификация (степень): бакалавр

Базовый учебный план приема 2015

Курс 2, Семестр 4

Количество кредитов 3

Код дисциплины ДИСЦ.В.20

ВИДЫ УЧЕБНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ И ВРЕМЕННОЙ РЕСУРС:

Виды учебной деятельности	Временной ресурс по очной 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      зачет в 4 семестре

Обеспечивающее подразделение      кафедра Менеджмента

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

Никулина И.Е.

Руководитель ООП \_\_\_\_\_

Калмыкова Е.Ю.

Преподаватель \_\_\_\_\_

Феденкова А.С.

2015

## **1. Цели освоения дисциплины**

В результате освоения данной дисциплины бакалавр приобретает знания, умения и навыки, обеспечивающие достижение целей Ц1 и Ц7 основной образовательной программы .

Дисциплина нацелена на подготовку бакалавров к:

- на основе предшествующего изучения учебных курсов обеспечить освоение слушателями ключевых принципов психолого-этических аспектов делового общения, приобретение навыков оптимального поведения в разнообразных ситуациях, оптимизации необходимых психологических условий в служебной обстановке, особенно при осуществлении деловых контактов.

## **2. Место дисциплины в структуре ООП**

Дисциплина относится к специальным дисциплинам профессионального цикла (Б3.В11.1). Она непосредственно связана с дисциплинами общепрофессионального цикла (теория менеджмента, деловая коммуникация, психология) и опирается на освоенные при изучении данных дисциплин знания и умения.

## **3. Результаты освоения дисциплины**

При изучении дисциплины бакалавры должны использовать полученные знания и навыки в области психологии в практике делового общения, использовать психолого-этические нормы взаимодействия в коллективе на разных уровнях служебной иерархии (начальство и подчиненные, руководители, подчиненные в отношениях между собою, этикет общения с посетителями и клиентами и т.д.)

После изучения данной дисциплины бакалавры приобретают знания, умения и опыт, соответствующие результатам основной образовательной программы: **Р2, Р11**. Соответствие результатов освоения дисциплины «Этика деловых отношений» формируемым компетенциям ООП представлено в таблице.

Формируемые компетенции в соответствии с ООП*	Результаты освоения дисциплины
32.6,311.1	<p><i>В результате освоения дисциплины бакалавр должен <b>знать:</b></i></p> <p>Как применять профессиональные знания в области организационно-управленческой деятельности; основы генезиса концепции корпоративной социальной ответственности, роль и место этики бизнеса в КСО; основы делового общения, принципы и методы организации деловых коммуникаций; эффективно работать индивидуально и в коллективе, демонстрировать ответственность за результаты работы и готовность следовать корпоративной культуре организации</p>
У2.6, У11.1	<p><i>В результате освоения дисциплины бакалавр должен <b>уметь:</b></i></p> <p>Идентифицировать, анализировать и ранжировать ожидания заинтересованных сторон организации с позиций концепции КСО; организовывать групповую работу на основе знаний процессов групповой динамики и принципов формирования команды</p>
В.11.1, В.11.2	<p><i>В результате освоения дисциплины бакалавр должен <b>владеть:</b></i></p> <p>Уметь оценивать условия и последствия принимаемых решений; методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий</p>

#### 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	Средства и возможности делового общения	2	2		6	10	Устный отчет
2	Визитная карточка и почтовые отправления в деловом общении	2	4		6	12	Промежуточный отчет
3	Приветствие, представление и закрепление знакомства	2	2		7	11	Устный отчет
4	Представительское общение	2	4		6	12	Устный отчет
5	Нормы делового этикета на презентациях, выставках, ярмарках	2	4		6	12	Промежуточный отчет
6	Этико-психологические аспекты организации встреч, симпозиумов, совещаний	2	4		7	13	Устный отчет
7	Психологические особенности	2	4		6	12	Устный отчет

	переговоров как формы делового общения						
8	Психология делового общения с аудиторией	2	4		6	12	Устный отчет
9	Психология и этика межнационального делового общения	2	4		6	12	Групповой отчет
	Итого	16	32		48	<b>108</b>	Зачет

## 4.2. Содержание разделов дисциплины

### **Средства и возможности делового общения** *Лекция. Семинар*

Цели и задачи курса. Понятия и виды делового общения; соотношение его профессионального, психологического и этического компонентов. Вербальное и невербальное общение; условия их взаимодействия; речь, позы и жесты. Психолого-этические нормы общения по телефону и другим средствам связи. Правила ведения делового телефонного разговора в роли инициатора и в роли абонента. Использование технических средств офиса в организации и осуществлении дистантных форм делового общения.

### **Визитная карточка и почтовые отправления в деловом общении**

*Лекция. Семинар*

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.

Роль письменного делового общения в системе деловых отношений. Формы и виды письменного делового общения. Требования делового этикета к: а) резюме, б) рекомендательному письму, в) письму-отказу; г) письму-уведомлению и т.д.

### **Приветствие, представление и закрепление знакомства** *Лекция. Семинар*

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.

### **Представительское общение** *Лекция. Семинар*

Понятие представительского общения как особой формы делового общения. Цели представительского общения и формы его организации. Имидж: особенности и технология его создания. Функции правдивой и уклончивой информации о представительских интересах и целях. Обман и кризис доверия в отношениях между возможными или реальными партнерами по представительскому общению.

Основные требования к личным качествам, манерам и внешнему облику личности представителя. Способы формирования заинтересованности потенциальных партнеров. Роль вербальной, наглядной, цифровой и графической информации в представительском общении. Требования неукоснительного выполнения обязательств, предупредительности в отношениях с партнерами. Психологические особенности представительских отношений в формах международно-политического и межнационального общения.

### **Нормы делового этикета на презентациях, выставках, ярмарках** *Лекция. Семинар*

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.

### **Этико-психологические аспекты организации встреч, симпозиумов, совещаний** *Лекция. Практическое занятие*

Психологические нормы деловой встречи гостя. Обеспечение доставки в автомобиле, расчет маршрута движения, порядок встречи официальными

представителями принимающей стороны. Условия обеспечения психологического комфорта при организации деловых совещаний, симпозиумов, конференций; этические аспекты формального и неформального общения на деловых встречах.

Ведение деловой беседы и её этапы: начало, информирование присутствующих и обоснование выдвигаемых положений, завершение. Подготовка и проведение делового совещания; функции и роль ведущего: организация и ведение дискуссий; этапы принятия решений. Рассмотрение пожеланий другой стороны; завершение делового совещания и составление его протокола, коммюнике и т.п.

### **Психологические особенности переговоров как формы делового общения** *Лекция. Семинар*

Специфика переговоров как формы делового общения. Предметная, организационная и субъектная сторона переговоров. Психологическое значение субъектной стороны переговоров. Определение реальной специфики переговорного процесса.

Критерии классификации видов переговоров: целевая ориентация, характер предмета, сфера социальной деятельности. Деление переговоров по типу целевой установки: конструктивно-организующие, деструктивные, выжидательные. Деление по особенностям видов социальной деятельности: политические, административно-организационные, переговоры в сфере гражданских отношений, торговые переговоры. Психологические особенности

Технология ведения переговоров. Этапы переговорного процесса. Способы представления позиции на переговорах. Тактические приемы процесса: «уход», «выжидание», «салями», «пакетирование», «выдвижение требований в последний момент», «упреждающая аргументация» и т.п. Использование посредников: позитивные и негативные аспекты приёма. Учет национально психологических особенностей партнера по переговорам, его личностных качеств, приемов доверительности и ограничения информации об интересах и т.д.

### **Психология делового общения с аудиторией** *Лекция. Практическое занятие*

Аудиторное деловое общение, его организации. Асимметрия субъектной ответственности и прерогатив сторон в аудиторном общении.

Подготовка к аудиторному общению со стороны активного субъекта процесса: изучение особенностей аудитории, определение основной установки на этот вид общения, отбор средств формирования элементов самостоятельности аудитории, обратной связи, средств коммуникации. Элементы «субъект-объектной» и «субъект-субъектной» связи в аудитории, их психологические особенности и последствия.

Подготовка к аудиторному общению. Понятие «аудирования», мотивы аудирования: интеллектуально-информационные, нравственно-воспитательные, агитационно-пропагандистские, эстетические, организационные. Их характеристика и психологические особенности.

Аудиторное общение как процесс. Роль устной речи и других коммуникативных средств в аудиторном общении. Приемы устного общения, типичные ошибки такого общения в различных аудиториях и их организационно-психологические причины. Понимание и объяснение. Аргументированность и ее источники. Соотношение информации и убеждения. Системы ценностей и требования их однозначности и непротиворечивости. Типичные психологические ошибки выбора систем ценностей и оперирования ценностными аргументами. Неречевые средства коммуникации. Их целевое назначение и функциональная роль: средства запоминания; функция экономии аудиторного времени и увеличения его содержательной емкости; средство создания стереотипа; средство добавочной коммуникации; средства персонализации аудитории и предлагаемых идей и т.п. Средства активизации аудитории, особенности их применения для разных видов аудиторий. Специфика заочного общения с аудиторией, в том числе выступлений по радио и телевидению. Психологические особенности других сторон технологии аудиторного общения. Проявление высокой культуры и бескультурья в аудиторном общении, их влияние на уровень эффективности.

## **Психология и этика межнационального делового общения *Лекция.***

### *Практическое занятие*

Психологическое и этикетное взаимодействие представителей разных этно-национальных культур в деловом общении. Российские и зарубежные особенности делового этикета. Религиозная компонента в деловом межнациональном общении: её проявления в разных социокультурных



ситуациях. Разнообразие национальных стилей ведения переговоров и поведения делегаций на них.

Необходимость учёта национально-культурных особенностей каждого из участников межнационального диалога; варианты достижения компромиссов и уклонения от конфликтов и случайных недоразумений. Проблема преодоления в межнациональном деловом общении стереотипных представлений, подходов и оценок. Психология и тактика толерантности в межнациональном общении; её лимиты; способы сохранения национального достоинства при возникновении недоразумений и конфликтных ситуаций в официальном и неофициальном общении международного уровня.

## **5. Организация и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов (СРС)**

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

- работе бакалавров с лекционным материалом, поиск и анализ литературы и электронных источников информации по заданной проблеме и выбранной теме магистерской диссертации,
- выполнении домашних заданий,
- изучении тем, вынесенных на самостоятельную проработку,
- изучении теоретического материала к семинарским занятиям,
- подготовке к зачету.
- 5.1.1. Темы, выносимые на самостоятельную проработку:
  - Этико-психологические аспекты делового общения в коллективе;
  - Гендерные аспекты деловых отношений

## **5.2 Творческая проблемно-ориентированная самостоятельная работа**

(ТСР) направлена на развитие интеллектуальных умений, комплекса универсальных (общекультурных) и профессиональных компетенций, повышение творческого потенциала бакалавров и заключается в:

- поиске, анализе, структурировании и презентации информации, анализе научных публикаций по определенной теме исследований,
- анализе фактических материалов по заданной теме, проведении анализа, на основе теоретических материалов,
- исследовательской работе и участии в научных студенческих конференциях, семинарах и олимпиадах.

### **1.2.1. Примерный перечень научных проблем и направлений научных исследований:**

1. Этика и социальная ответственность организации;
2. Деловое общение и управление деловым общением;

3. Анализ и разработка этического кодекса компании;
4. Природа и сущность этики деловых отношений.

## **6. Средства текущей и итоговой оценки качества освоения дисциплины (фонд оценочных средств)**

Оценка успеваемости бакалавров осуществляется по результатам:

- взаимного рецензирования бакалаврами работ друг друга,
- анализа подготовленных бакалаврами рефератов,
- устного опроса при сдаче выполненных домашних заданий, работе на семинарских занятиях и во время зачета в четвертом семестре (для выявления знания и понимания теоретического материала дисциплины).

### **Примерный рейтинг-план дисциплины**

Виды работ	Балл
Устный отчет 1	5
Устный отчет 2	5
Устный отчет 3	5
Устный отчет 4	5
Устный отчет 5	5
Устный отчет 6	5
Устный отчет 7	5
Устный отчет 8	5
Устный отчет 9	5
Устный отчет 10	5
Устный отчет 11	5
Устный отчет 12	5
Итого	<b>60</b>

#### **6.1. Требования к содержанию экзаменационных вопросов**

Экзаменационные билеты включают три типа заданий:

1. Теоретический вопрос.
2. Теоретический вопрос.

#### **6.2. Примеры экзаменационных вопросов**

1. Основные этические принципы деловых отношений в Японии.
2. Особенности коммуникационного процесса «начальник-подчиненный».

## 7. Учебно-методическое и информационное обеспечение модуля (дисциплины)

### Основная литература

1. Этика деловых отношений: учебное пособие для студентов, обучающихся по направлению 080200 «Менеджмент» / сост. А.С. Феденкова, Н.О.Чистякова; Национальный исследовательский Томский политехнический университет. – Томск: Изд-во Томского политехнического университета, 2013. – 212с.
2. Этика деловых отношений: Учебник / Под ред. А.Я.Кибанова. – М., 2007.

### Вспомогательная литература

1. Ботавина, Римма Николаевна Этика деловых отношений : учебное пособие / Р. Н. Ботавина. — Москва: Финансы и статистика, 2005. — 208 с.. — Библиогр.: с. 205..
2. Егоршин, Александр Петрович Этика деловых отношений : учебное пособие для вузов / А. П. Егоршин, В. П. Распопов, Н. В. Шашкова. — 2-е изд.. — Новгород: НИМБ, 2008. — 400 с.: ил.. — Высшее образование. — Библиогр.: с. 392-395.
3. Родыгина, Наталья Юрьевна Этика деловых отношений : учебник и практикум для академического бакалавриата / Н. Ю. Родыгина; Российская экономическая академия им. Г. В. Плеханова (РЭА). — Москва: Юрайт, 2014. — 430 с.
4. Смирнов, Геннадий Николаевич Этика деловых отношений : учебник / Г. Н. Смирнов. — Москва: Проспект, 2013. — 179 с..
5. Этика деловых отношений : учебник / В. К. Борисов [и др.]. — Москва: Форум, 2006. — 176 с.
6. Этика деловых отношений : учебно-практическое пособие / Государственный университет управления (ГУУ) ; под ред. А. Я. Кибанова. — Москва: Проспект, 2012. — 86 с..
7. Шеламова, Галина Михайловна Этикет деловых отношений : учебное пособие / Г. М. Шеламова, С. Н. Казаков. — Москва: Академия, 2008. — 64 с.
8. Шувалова, Наталия Николаевна Этика деловых отношений : учебно-практическое пособие / Н. Н. Шувалова; Российская академия

государственной службы при Президенте Российской Федерации (РАГС).  
— Москва: РАГС, 2009. — 270 с.