МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

высшего профессионального образования

«Волгоградский государственный социально-педагогический университет»

Факультет экономики и управления

Кафедра управления персоналом

**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС**

**ДИСЦИПЛИНЫ**

**«Этика деловых отношений»**

по направлению 38.03.03 «Управление персоналом»

**профиль «Управление персоналом организации»**

**Составитель:**

к.социол.н.,

доцент кафедры управления персоналом

Попова К.А.

Волгоград – 2014

Утвержден на заседании кафедры управления персоналом « \_\_\_ » \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_\_ г., протокол № \_\_\_\_

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись) (ФИО) (дата)

*Отметки разработчика/заведующего кафедрой о внесении изменений в УМК*

Корректировка УМК \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(дата) (подпись) (расшифровка)

Внесены изменения в разделы №№\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Корректировка УМК \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(дата) (подпись) (расшифровка)

Внесены изменения в разделы №№\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Корректировка УМК \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(дата) (подпись) (расшифровка)

Внесены изменения в разделы №№\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Корректировка УМК \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(дата) (подпись) (расшифровка)

Внесены изменения в разделы №№\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Корректировка УМК \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(дата) (подпись) (расшифровка)

Внесены изменения в разделы №№\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

СОДЕРЖАНИЕ

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименование раздела** | |
| 1. Программно-информационные материалы | |
| 1.1. | Программа учебной дисциплины |
| 1.2. | Тематический план |
| 1.3. | Карта обеспеченности дисциплины литературой |
| 2. Учебно-методические материалы лекционного курса | |
| 3. Учебно-методические материалы практических занятий | |
| 4. Учебно-методические материалы для организации СРС | |
| 5. Контрольно-диагностические материалы | |

**Раздел 1. Программно-информационные материалы**

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

высшего профессионального образования

«Волгоградский государственный социально-педагогический университет»

Факультет экономики и управления

Кафедра управления персоналом

«УТВЕРЖДАЮ»

Проректор по учебной работе

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Ю.А. Жадаев

« \_\_ » \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

**Этика деловых отношений**

Программа учебной дисциплины

по направлению 38.03.03 «Управление персоналом»

**профиль «Управление персоналом организации»**

Квалификация (степень) выпускника

бакалавр

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

бакалавр (магистр, специалист)

Форма обучения

очная

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(очная, заочная)

Волгоград

2014

Обсуждена на заседании кафедры Управления персоналом « \_\_\_ » \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_\_ г., протокол № \_\_\_\_

Зав. кафедрой Управления персоналом \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_    \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_    \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
           (подпись)                (зав.кафедрой)                  (дата)

##### Рассмотрена и одобрена на заседании учёного совета

##### « \_\_\_ » \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_\_ г., протокол № \_\_\_\_

Председатель учёного совета факультета экономики и управления \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_    \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_    \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
           (подпись) (дата)

Утверждена на заседании   
учёного совета ФГБОУ ВПО «ВГСПУ» «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_\_ г., протокол № \_\_\_\_

##### Отметки о внесении изменений в программу:

Лист изменений № \_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_    \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_    \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
         (подпись)             (руководитель ООП)              (дата)

Лист изменений № \_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_    \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_    \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
         (подпись)             (руководитель ООП)              (дата)

Лист изменений № \_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_    \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_    \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
         (подпись)             (руководитель ООП)              (дата)

**Разработчик:**

Попова Ксения Александровна, к.социол.н., доцент кафедры управления персоналом ФГБОУ ВПО «ВГСПУ».

Программа учебной дисциплины разработана в соответствии с требованиями ФГОС ВПО по направлению подготовки 38.03.03 «Управление персоналом» (утверждён приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 23 декабря 2010 г. № 2009 и учебного плана по направлению подготовки 38.03.03 «Управление персоналом», утвержденного Ученым советом ФГОУ ВПО «ВГПУ» (от \_\_\_\_\_\_\_ 2011 г., протокол № \_\_\_\_)

**1. Цель и задачи дисциплины**

**Основной целью** дисциплины является овладение методологией оценки этических принципов делового общения и навыков делового этикета, необходимых для осуществления успешной профессиональной деятельности.

**Задачи**:

* формирование системных знаний в области деловой этики на концептуальном и прикладном уровнях;
* усвоение системы теоретических и операциональных понятий, структурных элементов, норм и принципов этической компоненты делового общения;
* формирование системных знаний о социальных закономерностях этического общения, его роли в современном российском обществе;
* углубление знаний в области социально-психологических аспектов деловых взаимоотношений;
* знакомство с региональными особенностями организационной корпоративной культуры.

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

Дисциплина Б3.Б.21«Этика деловых отношений» относится к базовой части профессионального цикла . Для освоения дисциплины «Этика деловых отношений» студенты используют знания, умения и навыки, сформированные в ходе изучения таких дисциплин как: «Психология», «Культурология». В то же время, дисциплина «Этика деловых отношений» подготавливает базу для овладения студентами знаниями по таким курсам как «Управление человеческими ресурсами», «Организационная культура » и т.п.

**3. Требования к результатам освоения дисциплины**

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций (в соответствии с ФГОС ВПО и ООП):

**Общекультурные компетенции(ОК):**

* знанием базовых ценностей мировой культуры и готовностью опираться на них в своем личностном и общекультурном развитии (ОК-1);
* способностью отстаивать свою точку зрения, не разрушая отношения (ОК-7);
* умением критически оценивать личные достоинства и недостатки, конструктивно реагировать на критику в свой адрес (ОК-12);
* способностью осуществлять деловое общение: публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации (ОК-20);
* приверженностью этическим ценностям: уважением человеческого достоинства, честностью, открытостью, справедливостью, порядочностью, доброжелательностью, терпимостью (ОК-24).

**Профессиональные компетенции(ПК):**

* умением обеспечивать соблюдение этических норм взаимоотношений в организации (ПК-69);

В результате изучения дисциплины студент должен:

**знать**:

* теоретические основы и закономерности делового этикета и норм поведения;
* этические принципы осуществления вербальной и невербальной коммуникаций в деловой среде;

**уметь:**

* выявлять проблемы этического характера при анализе конкретных ситуаций, предлагать способы их решения и оценивать ожидаемые результаты;
* систематизировать и обобщать информацию, готовить справки и обзоры по вопросам этической правомерности профессиональной деятельности, редактировать, реферировать, рецензировать тексты;
* разрабатывать и обосновывать варианты этически приемлемых и социально ответственных хозяйственных решений;
* критически оценивать с разных сторон (этической, мотивационной, правовой и др.) поведение субъектов управления, тенденции развития объектов в сфере профессиональной деятельности;

**владеть:**

* навыками профессиональной аргументации при разборе стандартных ситуаций в этической сфере управления персоналом;
* навыками участия в научных дискуссиях по этическим вопросам управления персоналом.

**4. Объем дисциплины и виды учебной работы**

| Вид учебной работы | Всего часов | Семестр |
| --- | --- | --- |
| 4 |
| **Аудиторные занятия (всего)** | 36 | 36 |
| В том числе: |  |  |
| Лекции (Л) | 18 | 18 |
| Практические занятия (ПЗ) | 18 | 18 |
| Лабораторные работы (ЛР) |  |  |
| **Самостоятельная работа (всего)** | 36 | 36 |
| Написание эссе | 4 | 4 |
| Подготовка реферата | 4 | 4 |
| Подготовка коллективного проекта | 8 | 8 |
| Рецензирование научной статьи | 8 | 8 |
| Решение кейса | 2 | 2 |
| Подготовка индивидуального проекта | 10 | 10 |
| Вид промежуточной аттестации: зачет |  |  |
| Общая трудоемкость часы  зачетные единицы | 72 | 72 |
| 2 | 2 |

**5. Содержание дисциплины**

**5.1. Содержание разделов дисциплины**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №  п/п | Наименование раздела дисциплины | Содержание раздела дисциплины |
| 1 | **Основы этики делового общения** | Тема 1: Сущность делового общения  Тема 2. Этика делового общения  Тема 3. Имидж организации. |
| 2 | **Этика менеджмента** | Тема 4. Сущность и понятие этики менеджмента. Методологические основы этики менеджмента  Тема 5. Современная деловая одежда. Речевой этикет в деловом общении менеджера. Правила подготовки и проведения деловой беседы  Тема 6. Приёмы воздействия на деловых партнеров и подчинённых  Тема 7. Этика отношений в системах: «руководитель - подчинённый», «мужчина - женщина»,  Тема 8. Правила подготовки и проведения переговоров. Собрание и совещания в работе менеджера.  Тема 9. Подарки в деловом общении. Этика оформления офиса.  Тема 10. Этикет смены работы. Правила увольнения. |

**5.2 Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Наименование обеспечиваемых (последующих) дисциплин | № № разделов данной дисциплины, необходимых для изучения обеспечиваемых (последующих) дисциплин | |
| 1 | 2 |
| 1 | Управление человеческими ресурсами | \* | \* |
| 2 | Организационная культура | \* | \* |

**5.3. Разделы дисциплины и виды занятий**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование раздела дисциплины | Лекц. | Практ.  зан. | Лаб.  зан. | СРС | Всего | В т.ч. ауд. занятий в интерактивной форме (в час.) |
| 1 | **Модуль 1. Основы этики делового общения** | **6** | **6** |  | **16** | **28** |  |
|  | Тема 1: Сущность делового общения | 2 | 2 |  |  | 4 |  |
|  | Тема 2. Этика делового общения | 2 | 4 |  | 8 | 16 |  |
|  | Тема 3. Имидж организации. | 2 | - |  | 8 | 10 |  |
| 2 | **Модуль 2. Этика менеджмента** | **12** | **12** |  | **20** |  |  |
|  | Тема 4. Сущность и понятие этики менеджмента. Методологические основы этики менеджмента | 1 |  |  |  | 1 |  |
|  | Тема 5. Современная деловая одежда. Речевой этикет в деловом общении менеджера. Правила подготовки и проведения деловой беседы | 2 | 2 |  | 2 | 6 |  |
|  | Тема 6. Приёмы воздействия на деловых партнеров и подчинённых | 2 | 2 |  | 8 | 12 |  |
|  | Тема 7. Этика отношений в системах: «руководитель - подчинённый», «мужчина - женщина» | 2 | 2 |  |  | 4 |  |
|  | Тема 8. Правила подготовки и проведения переговоров. Собрание и совещания в работе менеджера. | 2 | 4 |  | 10 | 16 |  |
|  | Тема 9. Подарки в деловом общении. Этика оформления офиса. | 2 | 2 |  |  | 4 |  |
|  | Тема 10. Этикет смены работы. Правила увольнения | 1 | 2 |  |  | 3 |  |

**6. Лабораторный практикум**

***Не предусмотрен учебным планом***

**7. Примерная тематика курсовых (проектов) работ**

Не запланировано.

**8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

*а) основная литература*

*1.* Смирнов Г.Н. Этика деловых отношений : учебник / Г.Н. Смирнов. – Издательство : Проспект, 2014. – 192 с.

*2.* Этика деловых отношений: Учебник / А.Я.Кибанов, Д.К.Захаров, В.Г.Коновалова; Под ред. А.Я.Кибанова. - 2-e изд., перераб. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013 - 383 с.

*б) дополнительная литература*

1. Панасюк, А. Ю. Формирование имиджа. Стратегия, психотехнологии, психотехники / А. Ю. Панасюк. – М. : Омега-Л, 2007. – 266 с.
2. Шотт, Б. Как вести переговоры. Надежно, креативно, успешно : пер. с нем. / Б. Шотт. – М. : Омега-Л, 2006. – 126 с.
3. Энциклопедия этикета : Правила общения. Речевой этикет. Правила поведения. Гостевой этикет. Застольный этикет. Ваш дом. Имидж современного человека. Деловой этикет. Этикет в компьютерных сетях. Религия и этикет. Обряды в нашей жизни / сост. О. И. Максименко. – М. : АСТ, 2000. – 512 с.
4. http://www.aup.ru/books/m161/ – Скаженик, Е. Н. Деловое общение : учебное пособие / Е. Н. Скаженик. – Таганрог : ТРТУ, 2006.
5. http://www.bibliotekar.ru/biznes-29/36.htm – Электронная библиотека. «Менеджмент. Деловое общение. Правила ведения бесед и совещаний».
6. Боголюбов С.А. Этические и правовые вопросы предпринимательства: Практическое пособие / С.А.Боголюбов, Г.М.Волков, Б.А.Геренрот. – М.: Норма, 2008. – 240с.
7. Гравицкий А. Основы деловой этики – СПб.: Феникс, Северо-Запад, 2007. – 190с.
8. Канке А.А., Кошевая И.П. Профессиональная этика и психология делового общения: учебное пособие . – М.: Инфра- М, Изд-во «Форум»,2009 - 304с.
9. Кузнецов И.Н. Деловая этика и деловой этикет – Ростов-на-Дону: Феникс, 2007. – 256с.
10. Кузнецов И.Н. Современный этикет. – М.: Дашков и К°, 2008. – 496 с.
11. Петрунин Ю.Ю., Борисов В.К. Этика бизнеса: Учебник. 4-е изд.– М.: ТК Велби, Проспект, 2007. – 352с.
12. Смирнов Г.Н. Этика деловых отношений: Учебник – М.: ТК Велби, Проспект, 2008. – 192с.
13. Усов В.В. Деловой этикет : Учебное пособие для среднего - профессионального образования, 4-е изд, стереотип. М.: Academia,2010- 400 с. Рекомендовано МО РФ

*в) программное обеспечение и электронные образовательные ресурсы:*

1. Федеральный образовательный портал. Экономика. Социология. Менеджмент. – Режим доступа : http://ecsocman.hse.ru/

2. Международная Организация Труда. – Режим доступа : http://www.unrussia.ru/ru/agencies/mezhdunarodnaya-organizatsiya-truda-mot

*г) информационно-справочные и поисковые системы*

Журналы «Человек и труд» (www.chelt.ru)

Журналы «Кадровик» (www.hr-department.ru)

Журналы «Мотивация и оплата труда»

Журналы «Служба кадров»

Журналы «Справочник по управлению персоналом»

Журналы «Управление персоналом»

**9. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

* Аудитории для проведения лекционных и практических занятий, оснащенные стандартным набором учебной мебели, учебной доской и стационарным или переносным комплексом мультимедийного презентационного оборудования.
* Методический, наглядный и раздаточный материал для организации групповой и индивидуальной работы обучающихся (варианты тестовых заданий, бланки ответов для проведения тестирования в периоды рубежных срезов и глоссарий).

**10. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины**

**10.1. Образовательные технологии**

Компетентностные задачи, решаемые в процессе освоения разделов дисциплины «Этика деловых отношений», предполагают широкое использование традиционных и современных форм, методов и технологий обучения, направленных на развитие творческого мышления, овладение методами анализа информации, выявления проблемных областей и нахождения оптимальных вариантов решения, выработку навыков критического оценивания различных точек зрения, четкого изложения и отстаивания собственной позиции в устной и письменной форме, приобретение опыта работы в команде, стимулирование к организации систематической самостоятельной работы по дисциплине, самоанализ, самоконтроль и самооценку.

Лекционный курс основывается на сочетании классических образовательных технологий с элементами проблемного обучения и дискуссии. Часть лекционных занятий проводится с использованием информационных технологий (презентационный материал).

На практических занятиях применяются современные образовательные технологии: кейс-метод (имитация реального события), метод анализа ситуации, метод проектной деятельности с последующей презентацией и защитой проекта, метод мозгового штурма и др.

В рамках освоения раздела «Основы этики делового общения» используются такие образовательные технологии, как:

* + *метод мозгового штурма*;
  + *метод анализа ситуации;*
  + *метод проектной деятельности.*

По разделу «Этика менеджмента» запланировано использование:

* + *дискуссии;*
  + *метод анализа ситуации;*
  + *метод проектной деятельности.*

Самостоятельная работа студентов планируется исходя из следующих основных задач:

1) подготовки к практическим занятиям: выполнение групповых и индивидуальных проектов и подготовка к их защите, сбор материалов для портфолио собственных достижений и подготовка к их презентации, разработка кейса, рейтинговой методики и сценария проекта по предмету, подготовка реферата;

2) выполнение дополнительных учебных заданий, связанных с текущим контролем: ведение тематического словаря, написание эссе и научной статьи.

***Тематика рефератов:***

1. Внешний облик делового мужчины
2. Внешний облик деловой женщины
3. Особенности этики менеджмента в России
4. Формирование этики менеджмента в России
5. Эволюция представлений о деловом этикете
6. Национальные особенности этики менеджмента: американский стиль
7. Национальные особенности этики менеджмента: французский стиль
8. Национальные особенности этики менеджмента: японский стиль
9. Национальные особенности этики менеджмента: немецкий стиль
10. Национальные особенности этики менеджмента: английский стиль

**10.2. Оценочные средства для текущего контроля и промежуточной аттестации**

*а) рейтинговая система текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов*

В течение семестра действует 100-балльная рейтинговая система оценки успеваемости студента, из которых 60 отводится на текущий контроль и 40 – на зачёт.

В ходе текущего контроля оценивается: работа студента на лекциях и практических занятиях, выполнение СРС и результаты рубежного контроля.

Промежуточная аттестация по дисциплине – зачёт с оценкой.

Для получения допуска к экзамену студент должен набрать в семестре не менее 30 баллов. В случае, когда сумма баллов текущего семестра составила меньшее количество баллов, студент к экзамену не допускается. Сроки ликвидации текущих задолженностей согласовываются с преподавателем. Отработка задолженностей осуществляется за счет часов, запланированных преподавателю для консультаций и руководства СРС.

Промежуточная аттестация – проводятся в форме диалога «преподаватель-студент», в рамках которого оцениваются теоретические и практические знания студента.

***Перечень вопросов к зачету:***

*Блок 1*

1. Структура и виды общения. Коммуникативная сторона общения
2. Невербальные средства общения. Значимость перцепции в процессе общения.
3. Взаимодействие в общении. Теория трансакционного анализа.
4. Этапы делового общения.
5. Этика делового общения: приветствие, представление и обращение. Визитные карточки
6. Соотношение понятий «мораль», «этика», «этикет».
7. Этика бизнеса и социальная ответственность организаций
8. Мероприятия повышения этики организации.
9. Имидж организации и имидж руководителя.
10. Конфликты в деловом общении. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.
11. Способы разрешения конфликтов, снятия психологического напряжения в конфликтной ситуации.

Блок 2.

1. Сущность и понятие этики менеджмента. Методологические основы этики менеджмента.
2. Правила этики в деятельности менеджера.
3. Современная деловая одежда мужчин и женщин.
4. Этические нормы телефонного разговора.
5. Правила подготовки и проведения деловой беседы.
6. Приёмы воздействия на деловых партнеров и подчинённых: приёмы «имя собственное», «зеркало отношения» и «терпеливый слушатель»
7. Приёмы воздействия на деловых партнеров и подчинённых: приёмы «золотые слова» и «личная жизнь».
8. Этика отношений в системе «руководитель - подчинённый»
9. Этика отношений в системе «мужчина - женщина»
10. Правила делового этикета для подчинённых.
11. Правила подготовки и проведения переговоров. Собрание и совещания в работе менеджера.
12. Правила конструктивной критики и принципы восприятия критики
13. Подарки в деловом общении.
14. Выставки, ярмарки, презентации: нормы этикета
15. Этика оформления офиса.
16. Этикет смены работы. Правила увольнения
17. Механизмы внедрения этических принципов и норм в практику деловых отношений.

***Критерии оценки на зачете:***

При семестровой аттестации студентов критериями выставления оценки на зачете выступает степень полноты освоения студентом основного содержания дисциплины, изученной в семестре:

– оценка **35–40** баллов выставляется студенту, обнаружившему всестороннее осознанное систематическое знание учебно-программного материала и умение им самостоятельно пользоваться, проявляющему творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала, умеющему свободно выполнять практические задания, освоившему основную литературу и знакомому с дополнительной литературой, рекомендованной программой, усвоившему взаимосвязь основных понятий дисциплины, в их значении для приобретаемой профессии;

– оценка **26–34** баллов выставляется студенту, обнаружившему полное знание учебно-программного материала, успешно выполнившему предусмотренные программой задачи, усвоившему основную рекомендованную литературу, показавшему систематический характер знаний по дисциплине и способному к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учёбы и профессиональной деятельности; знания и умения студента в основном соответствуют требованиям, установленным выше, но при этом студент допускает отдельные неточности, которые он исправляет самостоятельно при указании преподавателя на данные неточности;

– оценка **15–25** баллов выставляется студенту, обнаружившему знание основного учебно-программного материала в объёме, необходимом для дальнейшего обучения и предстоящей работы по профессии, справляющемуся с выполнением заданий, предусмотренных программой, обладающему необходимыми знаниями, но допускающему неточности при ответе или выполнении заданий; студент показывает осознанное усвоение большей части изученного содержания и исправляет допущенные ошибки после пояснений, данных преподавателем;

– оценка **1–14** балловвыставляется студенту, обнаружившему существенные пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий; при этом студент обнаруживает незнание большей части изученного в семестре материала, не справляется с решением практических задач и не может ответить на дополнительные вопросы преподавателя.

**Тематический план аудиторных занятий**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Названия разделов и тем** | **Общая трудоемкость** | **Виды учебных занятий** | | |
| **Аудиторные занятия, в том числе самостоятельная работа** | | |
| Лекции / из них в интеракт. форме | Практ. занятия / из них в интеракт. форме | Лабор. практикумы / из них в интеракт. форме |
| **Раздел 1. Основы этики делового общения** | | | | |
| Тема 1: Сущность делового общения | 4 | 2 | 2 |  |
| Тема 2. Этика делового общения | 4 | 2 | 2 |  |
| Тема 3. Имидж организации. | 4 | 2 | 2 |  |
| **Раздел 2.** **Этика менеджмента** | | | | |
| Тема 4. Сущность и понятие этики менеджмента. Методологические основы этики менеджмента | 1 | 1 |  |  |
| Тема 5. Современная деловая одежда. Речевой этикет в деловом общении менеджера. Правила подготовки и проведения деловой беседы | 4 | 2 | 2 |  |
| Тема 6. Приёмы воздействия на деловых партнеров и подчинённых | 4 | 2 | 2 |  |
| Тема 7. Этика отношений в системах: «руководитель - подчинённый», «мужчина - женщина» | 4 | 2 | 2 |  |
| Тема 8. Правила подготовки и проведения переговоров. Собрание и совещания в работе менеджера. | 6 | 2 | 4 |  |
| Тема 9. Подарки в деловом общении. Этика оформления офиса. | 4 | 2 | 2 |  |
| Тема 10. Этикет смены работы. Правила увольнения | 3 | 1 | 2 |  |

**Карта обеспеченности дисциплины основной литературой**

**Дисциплина**  Этика аделовых отношений

Шифр и наименование: 38.03.03 «Управление персоналом»

Профиль «Управление персоналом организации»

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Курс** | **Семестр** | **Контингент** | **Список литературных источников** | **Кол-во экземпляров** | **Коэффициент книгообеспеченности** |
| 2 | 4 |  |  | - |  |
| 2 | 4 |  |  | - |  |

Составитель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ доц. Великанов В.В.

(Ф.И.О., должность, подпись)

Дата составления «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2014 г.

**Согласовано:**

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ доц. Шерер И.Н.

(Ф.И.О., подпись)

Директор библиотеки \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О., подпись)

**Раздел 2. Учебно-методические материалы: курс лекций**

**Раздел 1. Основы этики делового общения (6 часов)**

**Тема 1: Сущность делового общения (2 часа)**

**Цель лекции:** определить значимость этики деловых отношений для успешного управления персоналом организации.

**Задачи лекции:**

1. Выявить предмет изучения дисциплины
2. Установить актуальность изучения этики деловых отношений для эффективного взаимодействия и получения выгоды
3. Дать определение основным понятиям
4. Разграничить понятия «этика» и «этикет»

**План лекции:**

1. Введение в дисциплину «Этика деловых отношений»
2. Противоречия между этикой и бизнесом
3. Основные понятия

**Рекомендуемая литература:**

* + 1. Смирнов Г.Н. Этика деловых отношений : учебник / Г.Н. Смирнов. – Издательство : Проспект, 2014. – 192 с.
    2. Этика деловых отношений: Учебник / А.Я.Кибанов, Д.К.Захаров, В.Г.Коновалова; Под ред. А.Я.Кибанова. - 2-e изд., перераб. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013 - 383 с.
    3. Панасюк, А. Ю. Формирование имиджа. Стратегия, психотехнологии, психотехники / А. Ю. Панасюк. – М. : Омега-Л, 2007. – 266 с.
    4. Шотт, Б. Как вести переговоры. Надежно, креативно, успешно : пер. с нем. / Б. Шотт. – М. : Омега-Л, 2006. – 126 с.
    5. Энциклопедия этикета : Правила общения. Речевой этикет. Правила поведения. Гостевой этикет. Застольный этикет. Ваш дом. Имидж современного человека. Деловой этикет. Этикет в компьютерных сетях. Религия и этикет. Обряды в нашей жизни / сост. О. И. Максименко. – М. : АСТ, 2000. – 512 с.
    6. http://www.aup.ru/books/m161/ – Скаженик, Е. Н. Деловое общение : учебное пособие / Е. Н. Скаженик. – Таганрог : ТРТУ, 2006.
    7. http://www.bibliotekar.ru/biznes-29/36.htm – Электронная библиотека. «Менеджмент. Деловое общение. Правила ведения бесед и совещаний».
    8. Боголюбов С.А. Этические и правовые вопросы предпринимательства: Практическое пособие / С.А.Боголюбов, Г.М.Волков, Б.А.Геренрот. – М.: Норма, 2008. – 240с.
    9. Гравицкий А. Основы деловой этики – СПб.: Феникс, Северо-Запад, 2007. – 190с.
    10. Канке А.А., Кошевая И.П. Профессиональная этика и психология делового общения: учебное пособие . – М.: Инфра- М, Изд-во «Форум»,2009 - 304с.
    11. Кузнецов И.Н. Деловая этика и деловой этикет – Ростов-на-Дону: Феникс, 2007. – 256с.
    12. Кузнецов И.Н. Современный этикет. – М.: Дашков и К°, 2008. – 496 с.
    13. Петрунин Ю.Ю., Борисов В.К. Этика бизнеса: Учебник. 4-е изд.– М.: ТК Велби, Проспект, 2007. – 352с.
    14. Смирнов Г.Н. Этика деловых отношений: Учебник – М.: ТК Велби, Проспект, 2008. – 192с.
    15. Усов В.В. Деловой этикет : Учебное пособие для среднего - профессионального образования, 4-е изд, стереотип. М.: Academia,2010- 400 с. Рекомендовано МО РФ

**Вопросы для самопроверки:**

1. Кто ввел понятие «этика»? Дайте 2 определения этому понятию.
2. Какие виды общения Вы знаете? В чем специфика каждого из них?
3. *Приведите примеры нравственных позиций людей (принцип утилитаризма* или *принцип* *нравственного императива) из жизни, кино, литературы.*
4. *Какого принципа (принцип утилитаризма* или *принцип* *нравственного императива) придерживаетесь вы? Почему?*
5. Что для Вас является источником нравственных норм и морали?

**Тема 2. Этика делового общения (2 часа)**

**Цель лекции:** выявить специфику делового общения.

**Задачи лекции:**

- разграничить понятия «общение» и «деловое общение»;

- описать функции делового общения;

- проанализировать принципы делового общения.

- проанализировать роли собеседников в соответствии с теорией трансакционного анализа Э. Берна.

**План лекции:**

1. Характеристика делового общения
2. Принципы делового общения
3. Стороны и функции делового общения
4. Теория трансакционного анализа (Э.Берн)
5. Каналы общения
6. Барьеры общения

**Рекомендуемая литература:**

1. Смирнов Г.Н. Этика деловых отношений : учебник / Г.Н. Смирнов. – Издательство : Проспект, 2014. – 192 с.
2. Этика деловых отношений: Учебник / А.Я.Кибанов, Д.К.Захаров, В.Г.Коновалова; Под ред. А.Я.Кибанова. - 2-e изд., перераб. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013 - 383 с.
3. Панасюк, А. Ю. Формирование имиджа. Стратегия, психотехнологии, психотехники / А. Ю. Панасюк. – М. : Омега-Л, 2007. – 266 с.
4. Шотт, Б. Как вести переговоры. Надежно, креативно, успешно : пер. с нем. / Б. Шотт. – М. : Омега-Л, 2006. – 126 с.
5. Энциклопедия этикета : Правила общения. Речевой этикет. Правила поведения. Гостевой этикет. Застольный этикет. Ваш дом. Имидж современного человека. Деловой этикет. Этикет в компьютерных сетях. Религия и этикет. Обряды в нашей жизни / сост. О. И. Максименко. – М. : АСТ, 2000. – 512 с.
6. http://www.aup.ru/books/m161/ – Скаженик, Е. Н. Деловое общение : учебное пособие / Е. Н. Скаженик. – Таганрог : ТРТУ, 2006.
7. http://www.bibliotekar.ru/biznes-29/36.htm – Электронная библиотека. «Менеджмент. Деловое общение. Правила ведения бесед и совещаний».
8. Боголюбов С.А. Этические и правовые вопросы предпринимательства: Практическое пособие / С.А.Боголюбов, Г.М.Волков, Б.А.Геренрот. – М.: Норма, 2008. – 240с.
9. Гравицкий А. Основы деловой этики – СПб.: Феникс, Северо-Запад, 2007. – 190с.
10. Канке А.А., Кошевая И.П. Профессиональная этика и психология делового общения: учебное пособие . – М.: Инфра- М, Изд-во «Форум»,2009 - 304с.
11. Кузнецов И.Н. Деловая этика и деловой этикет – Ростов-на-Дону: Феникс, 2007. – 256с.
12. Кузнецов И.Н. Современный этикет. – М.: Дашков и К°, 2008. – 496 с.
13. Петрунин Ю.Ю., Борисов В.К. Этика бизнеса: Учебник. 4-е изд.– М.: ТК Велби, Проспект, 2007. – 352с.
14. Смирнов Г.Н. Этика деловых отношений: Учебник – М.: ТК Велби, Проспект, 2008. – 192с.
15. Усов В.В. Деловой этикет : Учебное пособие для среднего - профессионального образования, 4-е изд, стереотип. М.: Academia,2010- 400 с. Рекомендовано МО РФ

**Вопросы для самопроверки:**

1. Как влияет на эффективность общения такой компонент структуры информации как её персонафицированность? Приведите примеры, подтверждающие Вашу точку зрения.
2. Считаете ли Вы классические принципы этики деловых отношений актуальными в современных условиях? Почему? Можете ли вы их дополнить?
3. Какие барьеры общения Вы знаете? Как можно минимизировать влияние каждого из них?

**Тема 3. Имидж организации** **(2 часа)**

**Цель лекции:** определить значение имиджа организации, её руководителя и сотрудников для эффективной деловой коммуникации.

**Задачи лекции:**

1. Дать определение понятию «имидж».
2. Охарактеризовать структуру «имиджа».
3. Определить факторы, влияющие имидж организации.

**План лекции:**

* 1. Понятие «имидж» и его составляющие
  2. Имидж организации
  3. Имидж руководителя
  4. Правила планировки и оформления офиса

**Рекомендуемая литература:**

1. Смирнов Г.Н. Этика деловых отношений : учебник / Г.Н. Смирнов. – Издательство : Проспект, 2014. – 192 с.
2. Этика деловых отношений: Учебник / А.Я.Кибанов, Д.К.Захаров, В.Г.Коновалова; Под ред. А.Я.Кибанова. - 2-e изд., перераб. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013 - 383 с.
3. Панасюк, А. Ю. Формирование имиджа. Стратегия, психотехнологии, психотехники / А. Ю. Панасюк. – М. : Омега-Л, 2007. – 266 с.
4. Шотт, Б. Как вести переговоры. Надежно, креативно, успешно : пер. с нем. / Б. Шотт. – М. : Омега-Л, 2006. – 126 с.
5. Энциклопедия этикета : Правила общения. Речевой этикет. Правила поведения. Гостевой этикет. Застольный этикет. Ваш дом. Имидж современного человека. Деловой этикет. Этикет в компьютерных сетях. Религия и этикет. Обряды в нашей жизни / сост. О. И. Максименко. – М. : АСТ, 2000. – 512 с.
6. http://www.aup.ru/books/m161/ – Скаженик, Е. Н. Деловое общение : учебное пособие / Е. Н. Скаженик. – Таганрог : ТРТУ, 2006.
7. http://www.bibliotekar.ru/biznes-29/36.htm – Электронная библиотека. «Менеджмент. Деловое общение. Правила ведения бесед и совещаний».
8. Боголюбов С.А. Этические и правовые вопросы предпринимательства: Практическое пособие / С.А.Боголюбов, Г.М.Волков, Б.А.Геренрот. – М.: Норма, 2008. – 240с.
9. Гравицкий А. Основы деловой этики – СПб.: Феникс, Северо-Запад, 2007. – 190с.
10. Канке А.А., Кошевая И.П. Профессиональная этика и психология делового общения: учебное пособие . – М.: Инфра- М, Изд-во «Форум»,2009 - 304с.
11. Кузнецов И.Н. Деловая этика и деловой этикет – Ростов-на-Дону: Феникс, 2007. – 256с.
12. Петрунин Ю.Ю., Борисов В.К. Этика бизнеса: Учебник. 4-е изд.– М.: ТК Велби, Проспект, 2007. – 352с.
13. Смирнов Г.Н. Этика деловых отношений: Учебник – М.: ТК Велби, Проспект, 2008. – 192с.

**Вопросы для самопроверки:**

1. Что Вы понимаете под понятием «имидж организации»?
2. Как влияет «имидж» организации на её функционирование?
3. Согласна ли Вы с классическими правилами оформления офиса? Почему?

**Модуль 2. Этика менеджмента (12 часов)**

**Тема 4. Сущность и понятие этики менеджмента. Методологические основы этики менеджмента (2 часа)**

**Цель лекции:** проанализировать основные правила этики в деятельности менеджера и освоить механизмы внедрения этических принципов и норм в практику деловых отношений.

**Задачи лекции:**

- проанализировать сущность этики менеджмента

- охарактеризовать и оценить правила этики в деятельности менеджера;

- описать механизм внедрения этических принципов и норм в практику деловых отношений.

**План лекции:**

1. Этика менеджмента: понятие и сущность
2. Правила этики в деятельности менеджера
3. Механизм внедрения этических принципов и норм в практику деловых отношений.
4. Мероприятия повышения этики организации.

**Рекомендуемая литература:**

1. Смирнов Г.Н. Этика деловых отношений : учебник / Г.Н. Смирнов. – Издательство : Проспект, 2014. – 192 с.
2. Этика деловых отношений: Учебник / А.Я.Кибанов, Д.К.Захаров, В.Г.Коновалова; Под ред. А.Я.Кибанова. - 2-e изд., перераб. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013 - 383 с.
3. Панасюк, А. Ю. Формирование имиджа. Стратегия, психотехнологии, психотехники / А. Ю. Панасюк. – М. : Омега-Л, 2007. – 266 с.
4. Шотт, Б. Как вести переговоры. Надежно, креативно, успешно : пер. с нем. / Б. Шотт. – М. : Омега-Л, 2006. – 126 с.
5. Энциклопедия этикета : Правила общения. Речевой этикет. Правила поведения. Гостевой этикет. Застольный этикет. Ваш дом. Имидж современного человека. Деловой этикет. Этикет в компьютерных сетях. Религия и этикет. Обряды в нашей жизни / сост. О. И. Максименко. – М. : АСТ, 2000. – 512 с.
6. http://www.aup.ru/books/m161/ – Скаженик, Е. Н. Деловое общение : учебное пособие / Е. Н. Скаженик. – Таганрог : ТРТУ, 2006.
7. http://www.bibliotekar.ru/biznes-29/36.htm – Электронная библиотека. «Менеджмент. Деловое общение. Правила ведения бесед и совещаний».
8. Боголюбов С.А. Этические и правовые вопросы предпринимательства: Практическое пособие / С.А.Боголюбов, Г.М.Волков, Б.А.Геренрот. – М.: Норма, 2008. – 240с.
9. Гравицкий А. Основы деловой этики – СПб.: Феникс, Северо-Запад, 2007. – 190с.
10. Канке А.А., Кошевая И.П. Профессиональная этика и психология делового общения: учебное пособие . – М.: Инфра- М, Изд-во «Форум»,2009 - 304с.
11. Кузнецов И.Н. Деловая этика и деловой этикет – Ростов-на-Дону: Феникс, 2007. – 256с.
12. Петрунин Ю.Ю., Борисов В.К. Этика бизнеса: Учебник. 4-е изд.– М.: ТК Велби, Проспект, 2007. – 352с.
13. Смирнов Г.Н. Этика деловых отношений: Учебник – М.: ТК Велби, Проспект, 2008. – 192с.

**Вопросы для самопроверки:**

1. Какими правилами этики Вы планируете руководствоваться в совей трудовой деятельности?
2. Как можно внедрить правила этики в практику? И возможно ли это сделать без согласия коллектива?
3. Опишите механизм внедрения правил этики в трудовые взаимоотношения.

**Тема 5. Современная деловая одежда. Речевой этикет в деловом общении менеджера. (2 часа)**

**Цель лекции:** выявить и проанализировать основные правила речевого этикета в деловом общении менеджера.

**Задачи лекции:**

1. Описать основные объективные показатели.
2. Познакомить с информационными источниками.

**План лекции:**

1. Требования к внешнему облику менеджера
2. Одежда и манеры делового мужчины
3. Одежда и внешний облик деловой женщины
4. Этика делового общения: приветствие, рукопожатие, представление, выбор местоимения «Вы» или «Ты».
5. Похвала: этические правила её конструирования.
6. Этические правила конструктивной критики
7. Алгоритм разговора-наказания. Формы критики. Псевдокритика.
8. Этические правила реакции на критику
9. Общие правила речевого этикета в деловом общении менеджера.

**Рекомендуемая литература:**

1. Смирнов Г.Н. Этика деловых отношений : учебник / Г.Н. Смирнов. – Издательство : Проспект, 2014. – 192 с.
2. Этика деловых отношений: Учебник / А.Я.Кибанов, Д.К.Захаров, В.Г.Коновалова; Под ред. А.Я.Кибанова. - 2-e изд., перераб. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013 - 383 с.
3. Панасюк, А. Ю. Формирование имиджа. Стратегия, психотехнологии, психотехники / А. Ю. Панасюк. – М. : Омега-Л, 2007. – 266 с.
4. Шотт, Б. Как вести переговоры. Надежно, креативно, успешно : пер. с нем. / Б. Шотт. – М. : Омега-Л, 2006. – 126 с.
5. Энциклопедия этикета : Правила общения. Речевой этикет. Правила поведения. Гостевой этикет. Застольный этикет. Ваш дом. Имидж современного человека. Деловой этикет. Этикет в компьютерных сетях. Религия и этикет. Обряды в нашей жизни / сост. О. И. Максименко. – М. : АСТ, 2000. – 512 с.
6. http://www.aup.ru/books/m161/ – Скаженик, Е. Н. Деловое общение : учебное пособие / Е. Н. Скаженик. – Таганрог : ТРТУ, 2006.
7. http://www.bibliotekar.ru/biznes-29/36.htm – Электронная библиотека. «Менеджмент. Деловое общение. Правила ведения бесед и совещаний».
8. Боголюбов С.А. Этические и правовые вопросы предпринимательства: Практическое пособие / С.А.Боголюбов, Г.М.Волков, Б.А.Геренрот. – М.: Норма, 2008. – 240с.
9. Гравицкий А. Основы деловой этики – СПб.: Феникс, Северо-Запад, 2007. – 190с.
10. Канке А.А., Кошевая И.П. Профессиональная этика и психология делового общения: учебное пособие . – М.: Инфра- М, Изд-во «Форум»,2009 - 304с.
11. Кузнецов И.Н. Деловая этика и деловой этикет – Ростов-на-Дону: Феникс, 2007. – 256с.
12. Петрунин Ю.Ю., Борисов В.К. Этика бизнеса: Учебник. 4-е изд.– М.: ТК Велби, Проспект, 2007. – 352с.
13. Смирнов Г.Н. Этика деловых отношений: Учебник – М.: ТК Велби, Проспект, 2008. – 192с.

**Вопросы для самопроверки:**

1. Что такое псевдокритика? Может ли она быть конструктивной? Почему?
2. В чем заключается 1 этап критики и какова его роль?
3. Что такое критика-аналогия? Когда её стоит применять?
4. В чем отличие похвалы от лести?
5. Каково основное правило при рукопожатии? Как вы думаете, с чем оно связано?

**Тема 6. Приёмы воздействия на деловых партнеров и подчинённых** **(2 часа)**

**Цель лекции:** освоить основные приёмы воздействия на деловых партнеров и подчинённых.

**Задачи лекции:**

- выделить основные приёмы воздействия на деловых партнеров и подчинённых;

- охарактеризовать каждый приём воздействия на деловых партнеров и подчинённых

**План лекции:**

1. Приём «имя собственное»
2. Приём «зеркало отношения»
3. Приём «золотые слова»
4. Приём «Терпеливый слушатель»
5. Приём «Личная жизнь»

**Рекомендуемая литература:**

1. Смирнов Г.Н. Этика деловых отношений : учебник / Г.Н. Смирнов. – Издательство : Проспект, 2014. – 192 с.
2. Этика деловых отношений: Учебник / А.Я.Кибанов, Д.К.Захаров, В.Г.Коновалова; Под ред. А.Я.Кибанова. - 2-e изд., перераб. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013 - 383 с.
3. Панасюк, А. Ю. Формирование имиджа. Стратегия, психотехнологии, психотехники / А. Ю. Панасюк. – М. : Омега-Л, 2007. – 266 с.
4. Шотт, Б. Как вести переговоры. Надежно, креативно, успешно : пер. с нем. / Б. Шотт. – М. : Омега-Л, 2006. – 126 с.
5. Энциклопедия этикета : Правила общения. Речевой этикет. Правила поведения. Гостевой этикет. Застольный этикет. Ваш дом. Имидж современного человека. Деловой этикет. Этикет в компьютерных сетях. Религия и этикет. Обряды в нашей жизни / сост. О. И. Максименко. – М. : АСТ, 2000. – 512 с.
6. http://www.aup.ru/books/m161/ – Скаженик, Е. Н. Деловое общение : учебное пособие / Е. Н. Скаженик. – Таганрог : ТРТУ, 2006.
7. http://www.bibliotekar.ru/biznes-29/36.htm – Электронная библиотека. «Менеджмент. Деловое общение. Правила ведения бесед и совещаний».
8. Боголюбов С.А. Этические и правовые вопросы предпринимательства: Практическое пособие / С.А.Боголюбов, Г.М.Волков, Б.А.Геренрот. – М.: Норма, 2008. – 240с.
9. Гравицкий А. Основы деловой этики – СПб.: Феникс, Северо-Запад, 2007. – 190с.
10. Канке А.А., Кошевая И.П. Профессиональная этика и психология делового общения: учебное пособие . – М.: Инфра- М, Изд-во «Форум»,2009 - 304с.
11. Кузнецов И.Н. Деловая этика и деловой этикет – Ростов-на-Дону: Феникс, 2007. – 256с.
12. Петрунин Ю.Ю., Борисов В.К. Этика бизнеса: Учебник. 4-е изд.– М.: ТК Велби, Проспект, 2007. – 352с.
13. Смирнов Г.Н. Этика деловых отношений: Учебник – М.: ТК Велби, Проспект, 2008. – 192с.

**Вопросы для самопроверки:**

1. В каких ситуациях на ваш взгляд стоит избегать комплиментов?
2. В чем смысл приема «терпеливый слушатель» и есть ли на Ваш взгляд ограничения его применения?
3. Какой приём воздействия на подчинённых Вы можете предложить сами? Объясните его.

**Тема 7. Этика отношений в системах: «руководитель - подчинённый», «мужчина - женщина» (2 часа)**

**Цель лекции:** проанализировать взаимоотношения на разных уровнях взаимодействия: «руководитель-подчинённый», «мужчина-женщина».

**Задачи лекции:**

- выявить значимость правила трудовых отношений между мужчиной и женщиной;

- описать основные ограничения для установления дружеских отношений на работе.

**План лекции:**

1. Этика служебных взаимоотношений между мужчиной и женщиной.
2. Взаимоотношения между подчинённым мужчиной и начальником женщиной
3. Взаимоотношения между подчинённой женщиной и начальником женщиной
4. Дружба между сотрудниками на работе. Служебный роман.

**Рекомендуемая литература:**

1. Смирнов Г.Н. Этика деловых отношений : учебник / Г.Н. Смирнов. – Издательство : Проспект, 2014. – 192 с.
2. Этика деловых отношений: Учебник / А.Я.Кибанов, Д.К.Захаров, В.Г.Коновалова; Под ред. А.Я.Кибанова. - 2-e изд., перераб. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013 - 383 с.
3. Панасюк, А. Ю. Формирование имиджа. Стратегия, психотехнологии, психотехники / А. Ю. Панасюк. – М. : Омега-Л, 2007. – 266 с.
4. Шотт, Б. Как вести переговоры. Надежно, креативно, успешно : пер. с нем. / Б. Шотт. – М. : Омега-Л, 2006. – 126 с.
5. Энциклопедия этикета : Правила общения. Речевой этикет. Правила поведения. Гостевой этикет. Застольный этикет. Ваш дом. Имидж современного человека. Деловой этикет. Этикет в компьютерных сетях. Религия и этикет. Обряды в нашей жизни / сост. О. И. Максименко. – М. : АСТ, 2000. – 512 с.
6. http://www.aup.ru/books/m161/ – Скаженик, Е. Н. Деловое общение : учебное пособие / Е. Н. Скаженик. – Таганрог : ТРТУ, 2006.
7. http://www.bibliotekar.ru/biznes-29/36.htm – Электронная библиотека. «Менеджмент. Деловое общение. Правила ведения бесед и совещаний».
8. Боголюбов С.А. Этические и правовые вопросы предпринимательства: Практическое пособие / С.А.Боголюбов, Г.М.Волков, Б.А.Геренрот. – М.: Норма, 2008. – 240с.
9. Гравицкий А. Основы деловой этики – СПб.: Феникс, Северо-Запад, 2007. – 190с.
10. Канке А.А., Кошевая И.П. Профессиональная этика и психология делового общения: учебное пособие . – М.: Инфра- М, Изд-во «Форум»,2009 - 304с.
11. Кузнецов И.Н. Деловая этика и деловой этикет – Ростов-на-Дону: Феникс, 2007. – 256с.
12. Петрунин Ю.Ю., Борисов В.К. Этика бизнеса: Учебник. 4-е изд.– М.: ТК Велби, Проспект, 2007. – 352с.
13. Смирнов Г.Н. Этика деловых отношений: Учебник – М.: ТК Велби, Проспект, 2008. – 192с.

**Вопросы для самопроверки:**

* + 1. Как стоит вести себя женщине на работе, чтобы не вызвать сплетен о её личной жизни?
    2. Что такое инграциация?
    3. Каковы правила взаимодействий между начальником женщиной и подчинённым мужчиной? Между начальником женщиной и подчинённой женщиной? Между начальником мужчиной и подчинённой женщиной?

**Тема 8. Правила подготовки и проведения переговоров. Собрание и совещания в работе менеджера (2 часа)**

**Цель лекции:** выявить основные правила подготовки, проведения и завершения деловых переговоров.

**Задачи лекции:**

- охарактеризовать этап подготовки деловых переговоров;

- выявить типичные ошибки при проведении деловых переговоров;

- описать способы завершения переговоров.

**План лекции:**

1. Подготовка деловых переговоров
2. Проведение деловых переговоров. Как правильно вести беседу. Чего не следует делать во время беседы.
3. Завершение переговоров. Анализ итогов переговоров

**Рекомендуемая литература:**

1. Смирнов Г.Н. Этика деловых отношений : учебник / Г.Н. Смирнов. – Издательство : Проспект, 2014. – 192 с.
2. Этика деловых отношений: Учебник / А.Я.Кибанов, Д.К.Захаров, В.Г.Коновалова; Под ред. А.Я.Кибанова. - 2-e изд., перераб. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013 - 383 с.
3. Панасюк, А. Ю. Формирование имиджа. Стратегия, психотехнологии, психотехники / А. Ю. Панасюк. – М. : Омега-Л, 2007. – 266 с.
4. Шотт, Б. Как вести переговоры. Надежно, креативно, успешно : пер. с нем. / Б. Шотт. – М. : Омега-Л, 2006. – 126 с.
5. Энциклопедия этикета : Правила общения. Речевой этикет. Правила поведения. Гостевой этикет. Застольный этикет. Ваш дом. Имидж современного человека. Деловой этикет. Этикет в компьютерных сетях. Религия и этикет. Обряды в нашей жизни / сост. О. И. Максименко. – М. : АСТ, 2000. – 512 с.
6. http://www.aup.ru/books/m161/ – Скаженик, Е. Н. Деловое общение : учебное пособие / Е. Н. Скаженик. – Таганрог : ТРТУ, 2006.
7. http://www.bibliotekar.ru/biznes-29/36.htm – Электронная библиотека. «Менеджмент. Деловое общение. Правила ведения бесед и совещаний».
8. Боголюбов С.А. Этические и правовые вопросы предпринимательства: Практическое пособие / С.А.Боголюбов, Г.М.Волков, Б.А.Геренрот. – М.: Норма, 2008. – 240с.
9. Гравицкий А. Основы деловой этики – СПб.: Феникс, Северо-Запад, 2007. – 190с.
10. Канке А.А., Кошевая И.П. Профессиональная этика и психология делового общения: учебное пособие . – М.: Инфра- М, Изд-во «Форум»,2009 - 304с.
11. Кузнецов И.Н. Деловая этика и деловой этикет – Ростов-на-Дону: Феникс, 2007. – 256с.
12. Петрунин Ю.Ю., Борисов В.К. Этика бизнеса: Учебник. 4-е изд.– М.: ТК Велби, Проспект, 2007. – 352с.
13. Смирнов Г.Н. Этика деловых отношений: Учебник – М.: ТК Велби, Проспект, 2008. – 192с.

**Вопросы для самопроверки:**

1. Как правильно вести беседу?
2. Можно ли в качестве причины завершения беседы сказать, что Вас ждут неотложные дела? Почему?
3. В чём смысл приёма «Спасение от назойливого собеседника»? «Вариации с телефоном»? Как их применять на практике?

**Тема 9. Подарки в деловом общении. Этика оформления офиса (2 часа)**

**Цель лекции:** выявить способы презентации подарков в деловом общении.

**Задачи лекции:**

- выявить олтичие способов презентации подарков иностранным партнерам и соотечественникам;

- описать стиль интерьера современного офиса.

**План лекции:**

1. Подарки иностранным деловым партнерам
2. Подарки соотечественникам
3. Стиль интерьера офиса

**Рекомендуемая литература:**

1. Смирнов Г.Н. Этика деловых отношений : учебник / Г.Н. Смирнов. – Издательство : Проспект, 2014. – 192 с.
2. Этика деловых отношений: Учебник / А.Я.Кибанов, Д.К.Захаров, В.Г.Коновалова; Под ред. А.Я.Кибанова. - 2-e изд., перераб. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013 - 383 с.
3. Панасюк, А. Ю. Формирование имиджа. Стратегия, психотехнологии, психотехники / А. Ю. Панасюк. – М. : Омега-Л, 2007. – 266 с.
4. Шотт, Б. Как вести переговоры. Надежно, креативно, успешно : пер. с нем. / Б. Шотт. – М. : Омега-Л, 2006. – 126 с.
5. Энциклопедия этикета : Правила общения. Речевой этикет. Правила поведения. Гостевой этикет. Застольный этикет. Ваш дом. Имидж современного человека. Деловой этикет. Этикет в компьютерных сетях. Религия и этикет. Обряды в нашей жизни / сост. О. И. Максименко. – М. : АСТ, 2000. – 512 с.
6. http://www.aup.ru/books/m161/ – Скаженик, Е. Н. Деловое общение : учебное пособие / Е. Н. Скаженик. – Таганрог : ТРТУ, 2006.
7. http://www.bibliotekar.ru/biznes-29/36.htm – Электронная библиотека. «Менеджмент. Деловое общение. Правила ведения бесед и совещаний».
8. Боголюбов С.А. Этические и правовые вопросы предпринимательства: Практическое пособие / С.А.Боголюбов, Г.М.Волков, Б.А.Геренрот. – М.: Норма, 2008. – 240с.
9. Гравицкий А. Основы деловой этики – СПб.: Феникс, Северо-Запад, 2007. – 190с.
10. Канке А.А., Кошевая И.П. Профессиональная этика и психология делового общения: учебное пособие . – М.: Инфра- М, Изд-во «Форум»,2009 - 304с.
11. Кузнецов И.Н. Деловая этика и деловой этикет – Ростов-на-Дону: Феникс, 2007. – 256с.
12. Петрунин Ю.Ю., Борисов В.К. Этика бизнеса: Учебник. 4-е изд.– М.: ТК Велби, Проспект, 2007. – 352с.
13. Смирнов Г.Н. Этика деловых отношений: Учебник – М.: ТК Велби, Проспект, 2008. – 192с.

**Вопросы для самопроверки:**

1. На каких уровнях взаимоотношений по бизнес-этикету можно дарить подарки?
2. Может ли руководитель подарить подарок своему подчинённому? Как Вы думаете почему?
3. Может ли руководитель подарить подарок своему секретарю? Как вы думаете почему?

**Тема 10. Этикет смены работы. Правила увольнения (1 час)**

**Цель лекции:** проанализировать этикет смены работы.

**Задачи лекции:**

- выявить основные правила увольнения;

- охарактеризовать основные правила увольнения.

**План лекции:**

1. **Этикет смены работы.**
2. **Правила увольнения.**

**Рекомендуемая литература:**

1. Смирнов Г.Н. Этика деловых отношений : учебник / Г.Н. Смирнов. – Издательство : Проспект, 2014. – 192 с.
2. Этика деловых отношений: Учебник / А.Я.Кибанов, Д.К.Захаров, В.Г.Коновалова; Под ред. А.Я.Кибанова. - 2-e изд., перераб. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013 - 383 с.
3. Панасюк, А. Ю. Формирование имиджа. Стратегия, психотехнологии, психотехники / А. Ю. Панасюк. – М. : Омега-Л, 2007. – 266 с.
4. Шотт, Б. Как вести переговоры. Надежно, креативно, успешно : пер. с нем. / Б. Шотт. – М. : Омега-Л, 2006. – 126 с.
5. Энциклопедия этикета : Правила общения. Речевой этикет. Правила поведения. Гостевой этикет. Застольный этикет. Ваш дом. Имидж современного человека. Деловой этикет. Этикет в компьютерных сетях. Религия и этикет. Обряды в нашей жизни / сост. О. И. Максименко. – М. : АСТ, 2000. – 512 с.
6. http://www.aup.ru/books/m161/ – Скаженик, Е. Н. Деловое общение : учебное пособие / Е. Н. Скаженик. – Таганрог : ТРТУ, 2006.
7. http://www.bibliotekar.ru/biznes-29/36.htm – Электронная библиотека. «Менеджмент. Деловое общение. Правила ведения бесед и совещаний».
8. Боголюбов С.А. Этические и правовые вопросы предпринимательства: Практическое пособие / С.А.Боголюбов, Г.М.Волков, Б.А.Геренрот. – М.: Норма, 2008. – 240с.
9. Гравицкий А. Основы деловой этики – СПб.: Феникс, Северо-Запад, 2007. – 190с.
10. Канке А.А., Кошевая И.П. Профессиональная этика и психология делового общения: учебное пособие . – М.: Инфра- М, Изд-во «Форум»,2009 - 304с.
11. Кузнецов И.Н. Деловая этика и деловой этикет – Ростов-на-Дону: Феникс, 2007. – 256с.
12. Петрунин Ю.Ю., Борисов В.К. Этика бизнеса: Учебник. 4-е изд.– М.: ТК Велби, Проспект, 2007. – 352с.
13. Смирнов Г.Н. Этика деловых отношений: Учебник – М.: ТК Велби, Проспект, 2008. – 192с.

**Вопросы для самопроверки:**

1. Перечислите рекомендации по увольнению сотрудников.
2. Как реагировать если вас увольняют?
3. Стоит ли кому-либо говорить, если Вы собираетесь кого-то уволить?

**Раздел 3. Учебно-методические материалы практических занятий**

**Модуль 1. Основы этики делового общения (6 часов)**

**Тема 1: Сущность делового общения (2 часа)**

**Цель:** научить студентов анализировать официальную статистическую информацию.

**Задачи:**

- оценить степень освоения обучающимися теоретического материала;

- выявить самостоятельность их суждений и оценки при рассмотрении темы.

**План практического занятия:**

1. Обсуждение вопросов по теме занятия.
2. Дискуссия на тему: «Принципы этики»
3. Доклад на тему: «Деловой этикет в зарубежных странах»

**Рекомендуемая литература:**

1. Смирнов Г.Н. Этика деловых отношений : учебник / Г.Н. Смирнов. – Издательство : Проспект, 2014. – 192 с.
2. Этика деловых отношений: Учебник / А.Я.Кибанов, Д.К.Захаров, В.Г.Коновалова; Под ред. А.Я.Кибанова. - 2-e изд., перераб. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013 - 383 с.
3. Панасюк, А. Ю. Формирование имиджа. Стратегия, психотехнологии, психотехники / А. Ю. Панасюк. – М. : Омега-Л, 2007. – 266 с.
4. Шотт, Б. Как вести переговоры. Надежно, креативно, успешно : пер. с нем. / Б. Шотт. – М. : Омега-Л, 2006. – 126 с.
5. Энциклопедия этикета : Правила общения. Речевой этикет. Правила поведения. Гостевой этикет. Застольный этикет. Ваш дом. Имидж современного человека. Деловой этикет. Этикет в компьютерных сетях. Религия и этикет. Обряды в нашей жизни / сост. О. И. Максименко. – М. : АСТ, 2000. – 512 с.
6. http://www.aup.ru/books/m161/ – Скаженик, Е. Н. Деловое общение : учебное пособие / Е. Н. Скаженик. – Таганрог : ТРТУ, 2006.
7. http://www.bibliotekar.ru/biznes-29/36.htm – Электронная библиотека. «Менеджмент. Деловое общение. Правила ведения бесед и совещаний».
8. Боголюбов С.А. Этические и правовые вопросы предпринимательства: Практическое пособие / С.А.Боголюбов, Г.М.Волков, Б.А.Геренрот. – М.: Норма, 2008. – 240с.
9. Гравицкий А. Основы деловой этики – СПб.: Феникс, Северо-Запад, 2007. – 190с.
10. Канке А.А., Кошевая И.П. Профессиональная этика и психология делового общения: учебное пособие . – М.: Инфра- М, Изд-во «Форум»,2009 - 304с.
11. Кузнецов И.Н. Деловая этика и деловой этикет – Ростов-на-Дону: Феникс, 2007. – 256с.
12. Петрунин Ю.Ю., Борисов В.К. Этика бизнеса: Учебник. 4-е изд.– М.: ТК Велби, Проспект, 2007. – 352с.
13. Смирнов Г.Н. Этика деловых отношений: Учебник – М.: ТК Велби, Проспект, 2008. – 192с.

**Перечень необходимого оборудования:**

Аудитории для проведения практических занятий, оснащенные стандартным набором учебной мебели. При необходимости представления результатов проекта в виде презентации – мультимедийное оборудование.

**Вопросы для обсуждения на практических занятиях:**

1. История делового этикета
2. Деловой этикет в зарубежных странах

*Задание для самостоятельного выполнения:*

* + 1. Подготовится к дискуссии на тему: «Принципы этики»
    2. Подготовить доклад на тему: «Деловой этикет в зарубежных странах»

**Тема 2. Этика делового общения (4 часа)**

**Цель:** усвоить навыки анализа позиций собеседников в соответствии с трансакционной теорией, освоить навыки анализа вербальной и невербальной информации.

**Задачи:**

- оценить степень освоения обучающимися теоретического материала;

- выявить самостоятельность их суждений и оценки при рассмотрении темы;

- научить анализировать роли собеседников;

- научить анализировать значения поз, жестов, мимики, походки и других невербальных способов общения;

- освоить навыки получения обратной связи.

**План практического занятия:**

1. Обсуждение вопросов по теме занятия.
2. Ролевая игра
3. Игра «Угадай эмоции человека по невербальным характеристикам»
4. Анализ значений невербального общения

**Рекомендуемая литература:**

1. Смирнов Г.Н. Этика деловых отношений : учебник / Г.Н. Смирнов. – Издательство : Проспект, 2014. – 192 с.
2. Этика деловых отношений: Учебник / А.Я.Кибанов, Д.К.Захаров, В.Г.Коновалова; Под ред. А.Я.Кибанова. - 2-e изд., перераб. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013 - 383 с.
3. Панасюк, А. Ю. Формирование имиджа. Стратегия, психотехнологии, психотехники / А. Ю. Панасюк. – М. : Омега-Л, 2007. – 266 с.
4. Шотт, Б. Как вести переговоры. Надежно, креативно, успешно : пер. с нем. / Б. Шотт. – М. : Омега-Л, 2006. – 126 с.
5. Энциклопедия этикета : Правила общения. Речевой этикет. Правила поведения. Гостевой этикет. Застольный этикет. Ваш дом. Имидж современного человека. Деловой этикет. Этикет в компьютерных сетях. Религия и этикет. Обряды в нашей жизни / сост. О. И. Максименко. – М. : АСТ, 2000. – 512 с.
6. http://www.aup.ru/books/m161/ – Скаженик, Е. Н. Деловое общение : учебное пособие / Е. Н. Скаженик. – Таганрог : ТРТУ, 2006.
7. http://www.bibliotekar.ru/biznes-29/36.htm – Электронная библиотека. «Менеджмент. Деловое общение. Правила ведения бесед и совещаний».
8. Боголюбов С.А. Этические и правовые вопросы предпринимательства: Практическое пособие / С.А.Боголюбов, Г.М.Волков, Б.А.Геренрот. – М.: Норма, 2008. – 240с.
9. Гравицкий А. Основы деловой этики – СПб.: Феникс, Северо-Запад, 2007. – 190с.
10. Канке А.А., Кошевая И.П. Профессиональная этика и психология делового общения: учебное пособие . – М.: Инфра- М, Изд-во «Форум»,2009 - 304с.
11. Кузнецов И.Н. Деловая этика и деловой этикет – Ростов-на-Дону: Феникс, 2007. – 256с.
12. Петрунин Ю.Ю., Борисов В.К. Этика бизнеса: Учебник. 4-е изд.– М.: ТК Велби, Проспект, 2007. – 352с.
13. Смирнов Г.Н. Этика деловых отношений: Учебник – М.: ТК Велби, Проспект, 2008. – 192с.

**Перечень необходимого оборудования:**

Аудитории для проведения практических занятий, оснащенные стандартным набором учебной мебели.

**Вопросы для обсуждения на практических занятиях:**

1. Характеристика делового общения
2. Принципы делового общения
3. Стороны и функции делового общения
4. Теория трансакционного анализа (Э.Берн)
5. Каналы общения
6. Окно Джогари. Обратная связь.
7. Барьеры общения
8. Кинесика.
9. Такесика.
10. Проксемика.

*Задание для самостоятельного выполнения:*

1. Подготовить примеры (позы, мимика, дистанция и др.) невербального общения и проанализировать их значение
2. Составить доклад на тему: «Кинесика» / «Такесика» / «Проксемика».

**Тема 5. Современная деловая одежда. Речевой этикет в деловом общении менеджера. Правила подготовки и проведения деловой беседы (2 часа)**

**Цель:** усвоить навыки проведения деловой беседы и основы подготовки к ней.

**Задачи:**

- оценить степень освоения обучающимися теоретического материала;

- выявить самостоятельность их суждений и оценки при рассмотрении темы;

- научить эффективному построению деловой беседы.

**План практического занятия:**

1. Обсуждение вопросов по теме занятия.
2. Презентация докладов.
3. Ролевая игра

**Рекомендуемая литература:**

1. Смирнов Г.Н. Этика деловых отношений : учебник / Г.Н. Смирнов. – Издательство : Проспект, 2014. – 192 с.
2. Этика деловых отношений: Учебник / А.Я.Кибанов, Д.К.Захаров, В.Г.Коновалова; Под ред. А.Я.Кибанова. - 2-e изд., перераб. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013 - 383 с.
3. Панасюк, А. Ю. Формирование имиджа. Стратегия, психотехнологии, психотехники / А. Ю. Панасюк. – М. : Омега-Л, 2007. – 266 с.
4. Шотт, Б. Как вести переговоры. Надежно, креативно, успешно : пер. с нем. / Б. Шотт. – М. : Омега-Л, 2006. – 126 с.
5. Энциклопедия этикета : Правила общения. Речевой этикет. Правила поведения. Гостевой этикет. Застольный этикет. Ваш дом. Имидж современного человека. Деловой этикет. Этикет в компьютерных сетях. Религия и этикет. Обряды в нашей жизни / сост. О. И. Максименко. – М. : АСТ, 2000. – 512 с.
6. http://www.aup.ru/books/m161/ – Скаженик, Е. Н. Деловое общение : учебное пособие / Е. Н. Скаженик. – Таганрог : ТРТУ, 2006.
7. http://www.bibliotekar.ru/biznes-29/36.htm – Электронная библиотека. «Менеджмент. Деловое общение. Правила ведения бесед и совещаний».
8. Боголюбов С.А. Этические и правовые вопросы предпринимательства: Практическое пособие / С.А.Боголюбов, Г.М.Волков, Б.А.Геренрот. – М.: Норма, 2008. – 240с.
9. Гравицкий А. Основы деловой этики – СПб.: Феникс, Северо-Запад, 2007. – 190с.
10. Канке А.А., Кошевая И.П. Профессиональная этика и психология делового общения: учебное пособие . – М.: Инфра- М, Изд-во «Форум»,2009 - 304с.
11. Кузнецов И.Н. Деловая этика и деловой этикет – Ростов-на-Дону: Феникс, 2007. – 256с.
12. Петрунин Ю.Ю., Борисов В.К. Этика бизнеса: Учебник. 4-е изд.– М.: ТК Велби, Проспект, 2007. – 352с.
13. Смирнов Г.Н. Этика деловых отношений: Учебник – М.: ТК Велби, Проспект, 2008. – 192с.

**Перечень необходимого оборудования:**

Аудитории для проведения практических занятий, оснащенные стандартным набором учебной мебели.

При необходимости представления презентации – мультимедийное оборудование.

**Вопросы для обсуждения на практических занятиях**

* 1. Основы речевого этикета в деловом общении менеджера.
  2. Правила подготовки к деловой беседе
  3. Правила проведения деловой беседы
  4. Отрицательные и положительные примеры деловой одежды современных политиков и бизнесменов.

*Задание для самостоятельного выполнения*

Подготовить доклад на тему : «Деловая одежда мужчин/женщин»

**Тема 6. Приёмы воздействия на деловых партнеров и подчинённых (2 часа)**

**Цель:** освоить навыки воздействия на деловых партнеров и подчинённых.

**Задачи:**

- оценить степень освоения обучающимися теоретического материала;

- выявить самостоятельность их суждений и оценки при рассмотрении темы;

- научить применять теоретические знания на практике.

**План практического занятия:**

Ролевые игра и кейсы.

**Рекомендуемая литература:**

1. Смирнов Г.Н. Этика деловых отношений : учебник / Г.Н. Смирнов. – Издательство : Проспект, 2014. – 192 с.
2. Этика деловых отношений: Учебник / А.Я.Кибанов, Д.К.Захаров, В.Г.Коновалова; Под ред. А.Я.Кибанова. - 2-e изд., перераб. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013 - 383 с.
3. Панасюк, А. Ю. Формирование имиджа. Стратегия, психотехнологии, психотехники / А. Ю. Панасюк. – М. : Омега-Л, 2007. – 266 с.
4. Шотт, Б. Как вести переговоры. Надежно, креативно, успешно : пер. с нем. / Б. Шотт. – М. : Омега-Л, 2006. – 126 с.
5. Энциклопедия этикета : Правила общения. Речевой этикет. Правила поведения. Гостевой этикет. Застольный этикет. Ваш дом. Имидж современного человека. Деловой этикет. Этикет в компьютерных сетях. Религия и этикет. Обряды в нашей жизни / сост. О. И. Максименко. – М. : АСТ, 2000. – 512 с.
6. http://www.aup.ru/books/m161/ – Скаженик, Е. Н. Деловое общение : учебное пособие / Е. Н. Скаженик. – Таганрог : ТРТУ, 2006.
7. http://www.bibliotekar.ru/biznes-29/36.htm – Электронная библиотека. «Менеджмент. Деловое общение. Правила ведения бесед и совещаний».
8. Боголюбов С.А. Этические и правовые вопросы предпринимательства: Практическое пособие / С.А.Боголюбов, Г.М.Волков, Б.А.Геренрот. – М.: Норма, 2008. – 240с.
9. Гравицкий А. Основы деловой этики – СПб.: Феникс, Северо-Запад, 2007. – 190с.
10. Канке А.А., Кошевая И.П. Профессиональная этика и психология делового общения: учебное пособие . – М.: Инфра- М, Изд-во «Форум»,2009 - 304с.
11. Кузнецов И.Н. Деловая этика и деловой этикет – Ростов-на-Дону: Феникс, 2007. – 256с.
12. Петрунин Ю.Ю., Борисов В.К. Этика бизнеса: Учебник. 4-е изд.– М.: ТК Велби, Проспект, 2007. – 352с.
13. Смирнов Г.Н. Этика деловых отношений: Учебник – М.: ТК Велби, Проспект, 2008. – 192с.

**Перечень необходимого оборудования:**

Аудитории для проведения практических занятий, оснащенные стандартным набором учебной мебели.

**Вопросы для обсуждения на практических занятиях**

Нет

**Тема 7. Этика отношений в системах: «руководитель - подчинённый», «мужчина - женщина» (2 часа)**

**Цель:** освоить навыки отношения в разных социальных группах.

**Задачи:**

- оценить степень освоения обучающимися теоретического материала;

- выявить самостоятельность их суждений и оценки при рассмотрении темы;

- научить применять теоретические знания на практике.

**План практического занятия:**

Ролевые игры и кейсы.

**Рекомендуемая литература:**

1. Смирнов Г.Н. Этика деловых отношений : учебник / Г.Н. Смирнов. – Издательство : Проспект, 2014. – 192 с.
2. Этика деловых отношений: Учебник / А.Я.Кибанов, Д.К.Захаров, В.Г.Коновалова; Под ред. А.Я.Кибанова. - 2-e изд., перераб. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013 - 383 с.
3. Панасюк, А. Ю. Формирование имиджа. Стратегия, психотехнологии, психотехники / А. Ю. Панасюк. – М. : Омега-Л, 2007. – 266 с.
4. Шотт, Б. Как вести переговоры. Надежно, креативно, успешно : пер. с нем. / Б. Шотт. – М. : Омега-Л, 2006. – 126 с.
5. Энциклопедия этикета : Правила общения. Речевой этикет. Правила поведения. Гостевой этикет. Застольный этикет. Ваш дом. Имидж современного человека. Деловой этикет. Этикет в компьютерных сетях. Религия и этикет. Обряды в нашей жизни / сост. О. И. Максименко. – М. : АСТ, 2000. – 512 с.
6. http://www.aup.ru/books/m161/ – Скаженик, Е. Н. Деловое общение : учебное пособие / Е. Н. Скаженик. – Таганрог : ТРТУ, 2006.
7. http://www.bibliotekar.ru/biznes-29/36.htm – Электронная библиотека. «Менеджмент. Деловое общение. Правила ведения бесед и совещаний».
8. Боголюбов С.А. Этические и правовые вопросы предпринимательства: Практическое пособие / С.А.Боголюбов, Г.М.Волков, Б.А.Геренрот. – М.: Норма, 2008. – 240с.
9. Гравицкий А. Основы деловой этики – СПб.: Феникс, Северо-Запад, 2007. – 190с.
10. Канке А.А., Кошевая И.П. Профессиональная этика и психология делового общения: учебное пособие . – М.: Инфра- М, Изд-во «Форум»,2009 - 304с.
11. Кузнецов И.Н. Деловая этика и деловой этикет – Ростов-на-Дону: Феникс, 2007. – 256с.
12. Петрунин Ю.Ю., Борисов В.К. Этика бизнеса: Учебник. 4-е изд.– М.: ТК Велби, Проспект, 2007. – 352с.
13. Смирнов Г.Н. Этика деловых отношений: Учебник – М.: ТК Велби, Проспект, 2008. – 192с.

**Перечень необходимого оборудования:**

Аудитории для проведения практических занятий, оснащенные стандартным набором учебной мебели.

**Вопросы для обсуждения на практических занятиях**

Нет

*Задание для самостоятельного выполнения*

Привести два примера (положительный и отрицательный) деловых отношений между мужчиной и женщиной на работе. Проанализировать ошибки взаимоотношений.

**Тема 8. Правила подготовки и проведения переговоров. Собрание и совещания в работе менеджера (4 часа)**

**Цель:** освоить навыки проведения собраний и совещаний.

**Задачи:**

- оценить степень освоения обучающимися теоретического материала;

- выявить самостоятельность их суждений и оценки при рассмотрении темы;

- научить применять теоретические знания на практике.

**План практического занятия:**

1. Обсуждение вопросов по теме занятия.
2. Деловые игры
3. Защита проекта

**Рекомендуемая литература:**

1. Смирнов Г.Н. Этика деловых отношений : учебник / Г.Н. Смирнов. – Издательство : Проспект, 2014. – 192 с.
2. Этика деловых отношений: Учебник / А.Я.Кибанов, Д.К.Захаров, В.Г.Коновалова; Под ред. А.Я.Кибанова. - 2-e изд., перераб. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013 - 383 с.
3. Панасюк, А. Ю. Формирование имиджа. Стратегия, психотехнологии, психотехники / А. Ю. Панасюк. – М. : Омега-Л, 2007. – 266 с.
4. Шотт, Б. Как вести переговоры. Надежно, креативно, успешно : пер. с нем. / Б. Шотт. – М. : Омега-Л, 2006. – 126 с.
5. Энциклопедия этикета : Правила общения. Речевой этикет. Правила поведения. Гостевой этикет. Застольный этикет. Ваш дом. Имидж современного человека. Деловой этикет. Этикет в компьютерных сетях. Религия и этикет. Обряды в нашей жизни / сост. О. И. Максименко. – М. : АСТ, 2000. – 512 с.
6. http://www.aup.ru/books/m161/ – Скаженик, Е. Н. Деловое общение : учебное пособие / Е. Н. Скаженик. – Таганрог : ТРТУ, 2006.
7. http://www.bibliotekar.ru/biznes-29/36.htm – Электронная библиотека. «Менеджмент. Деловое общение. Правила ведения бесед и совещаний».
8. Боголюбов С.А. Этические и правовые вопросы предпринимательства: Практическое пособие / С.А.Боголюбов, Г.М.Волков, Б.А.Геренрот. – М.: Норма, 2008. – 240с.
9. Гравицкий А. Основы деловой этики – СПб.: Феникс, Северо-Запад, 2007. – 190с.
10. Канке А.А., Кошевая И.П. Профессиональная этика и психология делового общения: учебное пособие . – М.: Инфра- М, Изд-во «Форум»,2009 - 304с.
11. Кузнецов И.Н. Деловая этика и деловой этикет – Ростов-на-Дону: Феникс, 2007. – 256с.
12. Петрунин Ю.Ю., Борисов В.К. Этика бизнеса: Учебник. 4-е изд.– М.: ТК Велби, Проспект, 2007. – 352с.
13. Смирнов Г.Н. Этика деловых отношений: Учебник – М.: ТК Велби, Проспект, 2008. – 192с.

**Перечень необходимого оборудования:**

Аудитории для проведения практических занятий, оснащенные стандартным набором учебной мебели.

**Вопросы для обсуждения на практических занятиях**

1. Принципы подготовки и проведения собраний и совещаний.
2. Конфликты в деловом общении и пути их разрешения.

*Задание для самостоятельного выполнения*

Подготовить индивидуальный проект на тему: **«Мой деловой имидж и принципы деловой этики»**

**Схема проекта:**

1. Введение. Актуальность формирования делового имиджа для эффективного взаимодействия с партнерами и коллегами
2. Основные принципы этики (кредо жизни и выбор принципы оценки – нравственный императив или утилитаризм).
3. Основные принципы внешнего облика. Принципы инграциации.
4. Основные принципы взаимодействия с партнерами
5. Основные принципы взаимоотношений с руководством.
6. Основные принципы взаимоотношений с коллегами и подчинёнными.
7. Заключение

**Критерии оценки:**

- соответствие требованиям;

- глубина анализа, обоснованность суждений и аргументированность;

- самостоятельность суждения и изложения;

- творческий подход, стремление к инновационным решениям.

**Тема 9. Подарки в деловом общении. Этика оформления офиса (2 часа)**

**Цель:** освоить навыки презентации подарков разным категориям персонала организации

**Задачи:**

- оценить степень освоения обучающимися теоретического материала;

- выявить самостоятельность их суждений и оценки при рассмотрении темы;

- научить применять теоретические знания на практике.

**План практического занятия:**

1. Обсуждение вопросов по теме занятия.
2. Ролевая игра
3. Защита проектов

**Рекомендуемая литература:**

1. Смирнов Г.Н. Этика деловых отношений : учебник / Г.Н. Смирнов. – Издательство : Проспект, 2014. – 192 с.
2. Этика деловых отношений: Учебник / А.Я.Кибанов, Д.К.Захаров, В.Г.Коновалова; Под ред. А.Я.Кибанова. - 2-e изд., перераб. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013 - 383 с.
3. Панасюк, А. Ю. Формирование имиджа. Стратегия, психотехнологии, психотехники / А. Ю. Панасюк. – М. : Омега-Л, 2007. – 266 с.
4. Шотт, Б. Как вести переговоры. Надежно, креативно, успешно : пер. с нем. / Б. Шотт. – М. : Омега-Л, 2006. – 126 с.
5. Энциклопедия этикета : Правила общения. Речевой этикет. Правила поведения. Гостевой этикет. Застольный этикет. Ваш дом. Имидж современного человека. Деловой этикет. Этикет в компьютерных сетях. Религия и этикет. Обряды в нашей жизни / сост. О. И. Максименко. – М. : АСТ, 2000. – 512 с.
6. http://www.aup.ru/books/m161/ – Скаженик, Е. Н. Деловое общение : учебное пособие / Е. Н. Скаженик. – Таганрог : ТРТУ, 2006.
7. http://www.bibliotekar.ru/biznes-29/36.htm – Электронная библиотека. «Менеджмент. Деловое общение. Правила ведения бесед и совещаний».
8. Боголюбов С.А. Этические и правовые вопросы предпринимательства: Практическое пособие / С.А.Боголюбов, Г.М.Волков, Б.А.Геренрот. – М.: Норма, 2008. – 240с.
9. Гравицкий А. Основы деловой этики – СПб.: Феникс, Северо-Запад, 2007. – 190с.
10. Канке А.А., Кошевая И.П. Профессиональная этика и психология делового общения: учебное пособие . – М.: Инфра- М, Изд-во «Форум»,2009 - 304с.
11. Кузнецов И.Н. Деловая этика и деловой этикет – Ростов-на-Дону: Феникс, 2007. – 256с.
12. Петрунин Ю.Ю., Борисов В.К. Этика бизнеса: Учебник. 4-е изд.– М.: ТК Велби, Проспект, 2007. – 352с.
13. Смирнов Г.Н. Этика деловых отношений: Учебник – М.: ТК Велби, Проспект, 2008. – 192с.

**Перечень необходимого оборудования:**

Аудитории для проведения практических занятий, оснащенные стандартным набором учебной мебели.

При необходимости представления результатов проекта в виде презентации – мультимедийное оборудование.

**Вопросы для обсуждения на практических занятиях**

1. Традиции официального подарка в Японии
2. Традиция официального подарка в Западных странах.
3. Тариф, регламентирующий стоимость подарков.
4. Поводы для преподнесения подарков.
5. «Механизм» дарения подарсков
6. Подарки соотечественникам
7. Стиль интерьера офиса

**Тема 10. Этикет смены работы. Правила увольнения (2 часа)**

**Цель:** освоить навыки увольнения

**Задачи:**

- оценить степень освоения обучающимися теоретического материала;

- выявить самостоятельность их суждений и оценки при рассмотрении темы;

- научить применять теоретические знания на практике.

**План практического занятия:**

1. Обсуждение вопросов по теме занятия.
2. Ролевая игра

**Рекомендуемая литература:**

1. Смирнов Г.Н. Этика деловых отношений : учебник / Г.Н. Смирнов. – Издательство : Проспект, 2014. – 192 с.
2. Этика деловых отношений: Учебник / А.Я.Кибанов, Д.К.Захаров, В.Г.Коновалова; Под ред. А.Я.Кибанова. - 2-e изд., перераб. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013 - 383 с.
3. Панасюк, А. Ю. Формирование имиджа. Стратегия, психотехнологии, психотехники / А. Ю. Панасюк. – М. : Омега-Л, 2007. – 266 с.
4. Шотт, Б. Как вести переговоры. Надежно, креативно, успешно : пер. с нем. / Б. Шотт. – М. : Омега-Л, 2006. – 126 с.
5. Энциклопедия этикета : Правила общения. Речевой этикет. Правила поведения. Гостевой этикет. Застольный этикет. Ваш дом. Имидж современного человека. Деловой этикет. Этикет в компьютерных сетях. Религия и этикет. Обряды в нашей жизни / сост. О. И. Максименко. – М. : АСТ, 2000. – 512 с.
6. http://www.aup.ru/books/m161/ – Скаженик, Е. Н. Деловое общение : учебное пособие / Е. Н. Скаженик. – Таганрог : ТРТУ, 2006.
7. http://www.bibliotekar.ru/biznes-29/36.htm – Электронная библиотека. «Менеджмент. Деловое общение. Правила ведения бесед и совещаний».
8. Боголюбов С.А. Этические и правовые вопросы предпринимательства: Практическое пособие / С.А.Боголюбов, Г.М.Волков, Б.А.Геренрот. – М.: Норма, 2008. – 240с.
9. Гравицкий А. Основы деловой этики – СПб.: Феникс, Северо-Запад, 2007. – 190с.
10. Канке А.А., Кошевая И.П. Профессиональная этика и психология делового общения: учебное пособие . – М.: Инфра- М, Изд-во «Форум»,2009 - 304с.
11. Кузнецов И.Н. Деловая этика и деловой этикет – Ростов-на-Дону: Феникс, 2007. – 256с.
12. Петрунин Ю.Ю., Борисов В.К. Этика бизнеса: Учебник. 4-е изд.– М.: ТК Велби, Проспект, 2007. – 352с.
13. Смирнов Г.Н. Этика деловых отношений: Учебник – М.: ТК Велби, Проспект, 2008. – 192с.

**Перечень необходимого оборудования:**

Аудитории для проведения практических занятий, оснащенные стандартным набором учебной мебели.

**Вопросы для обсуждения на практических занятиях**

1. Этикет смены работы.
2. Реакция на увольнение.
3. Правила увольнения.

**Раздел 4. Учебно-методические материалы для организации СРС**

**План-график отчетности по СРС**

|  |  |
| --- | --- |
| **Вид самостоятельной работы студента** | **Окончание срока отчетности**  **(неделя семестра)** |
| Подготовится к дискуссии на тему: «Принципы этики» |  |
| Подготовить доклад на тему: «Деловой этикет в зарубежных странах» | неделя |
| Подготовить примеры (позы, мимика, дистанция и др.) невербального общения и проанализировать их значение | неделя |
| Составить доклад на тему: «Кинесика» / «Такесика» / «Проксемика». | неделя |
| Подготовить доклад на тему : «Деловая одежда мужчин/женщин» | неделя |
| Привести два примера (положительный и отрицательный) деловых отношений между мужчиной и женщиной на работе. Проанализировать ошибки взаимоотношений. | неделя |
| Подготовить индивидуальный проект на тему: **«Мой деловой имидж и принципы деловой этики»** | неделя |

**Методические указания по организации СРС**

1. **Рекомендации по использованию материалов учебно-методического комплекса**

Данный учебно-методический комплекс позволяет студентам самостоятельно работать над изучением курса: готовиться к лекциям, семинарским занятиям, контрольным и экзамену, готовить рефераты, доклады, сообщения, научные статьи.

Знакомство с курсом целесообразно начинать с анализа целей, задач дисциплины. Затем следует проанализировать требования государственного стандарта по дисциплине и тематический план, чтобы предварительно определить содержание курса и выбрать интересующие темы.

Особое внимание следует уделять планам семинарских занятий.

Подготовка к семинарскому занятию включает в себя:

1. Ответ на рассматриваемые вопросы.
2. Выполнение самостоятельного задания по теме семинарского занятия.

Целесообразно предварительно изучить краткое содержание лекций по каждой теме и сформулировать интересующие вопросы. Следует помнить, что семинарские занятия проводятся в рамках лекционного материала для его закрепления. Тематика семинарских занятий не должна опережать лекционный курс.

Подготовка к семинарскому занятию предполагает:

* Теоретическое освоение рассматриваемого вопроса;
* На основе теоретических знаний формулирование собственного взгляда на исследуемую проблему;
* Поиск конкретных примеров, проекция теории на практику;
* Формулирование проблемных, дискуссионных вопросов.

1. **Рекомендации по подготовке научно-исследовательского проекта**

**ПРОЕКТ «Мой деловой имидж и принципы деловой этики»**

**Цель проекта** – научить студентов формировать собственный деловой имидж на основе принципов деловой этики.

- закрепить теоретический материал;

- научить использовать на практике теоретические знания;

- развить аналитическое, творческое и критическое мышление.

Работа над проектом проводится индивидуально.

**Схема проекта:**

1. Титульный лист
2. Содержание
3. Введение. Актуальность формирования делового имиджа для эффективного взаимодействия с партнерами и коллегами.
4. Основные принципы этики (кредо жизни и выбор принципы оценки – нравственный императив или утилитаризм).
5. Основные принципы внешнего облика. Принципы инграциации.
6. Основные принципы взаимодействия с партнерами.
7. Основные принципы взаимоотношений с руководством.
8. Основные принципы взаимоотношений с коллегами и подчинёнными.
9. Заключение

**Критерии оценки:**

- соответствие требованиям;

- глубина анализа, обоснованность суждений и аргументированность;

- самостоятельность суждения и изложения;

- творческий подход, стремление к инновационным решениям.

1. **Рекомендации по работе с литературой**

При подготовке к семинарским занятиям необходимо изучать все рекомендованные источники, как основные, так и дополнительные. При работе со специальной литературой целесообразно:

1. Подбирать источники по каждому вопросу семинара, систематизировать рекомендованную литературу по раскрываемым вопросам.
2. Выявлять главное и второстепенное: выделить основные тезисы, аргументы, выводы, примеры.
3. Конспектировать отобранный материал.
4. Отмечать/фиксировать собственные мысли – комментарии, выводы, вопросы – возникшие в процессе изучения источников.
5. **Рекомендации по написанию эссе**

Эссе должно содержать: четкое изложение сути поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария, рассматриваемого в рамках дисциплины, выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме. В некоторых случаях это может быть анализ имеющихся статистических данных по изучаемой проблеме, анализ материалов из средств массовой информации и использованием изучаемых моделей, подробный разбор предложенной задачи с развернутыми мнениями, подбор и детальный анализ примеров, иллюстрирующих проблему и т.д.

Построение эссе - это ответ на вопрос или раскрытие темы, которое основано на классической системе доказательств.

Структура эссе:

- Титульный лист;

- Введение - суть и обоснование выбора данной темы, состоит из ряда компонентов, связанных логически и стилистически. На этом этапе очень важно правильно сформулировать вопрос, на который вы собираетесь найти ответ в ходе своего исследования.

При работе над введением могут помочь ответы на следующие вопросы: «Надо ли давать определения терминам, прозвучавшим в теме эссе?»,«Почему тема, которую я раскрываю, является важной в настоящий момент?», «Какие понятия будут вовлечены в мои рассуждения по теме?»,« Могу ли я разделить тему на несколько более мелких подтем?». Например, при работе над темой «Экономика России времен Петра I: традиционная или командная» в качестве подтемы можно сформулировать следующий вопрос: «Какие признаки были характерны для экономики того периода?».

- Основная часть - теоретические основы выбранной проблемы и изложение основного вопроса.

Данная часть предполагает развитие аргументации и анализа, а также обоснование их, исходя из имеющихся данных, других аргументов и позиций по этому вопросу. В этом заключается основное содержание эссе и это представляет собой главную трудность. Поэтому важное значение имеют подзаголовки, на основе которых осуществляется структурирование аргументации; именно здесь необходимо обосновать (логически, используя данные или строгие рассуждения) предлагаемую аргументацию/анализ. Там, где это необходимо, в качестве аналитического инструмента можно использовать графики, диаграммы и таблицы.

В зависимости от поставленного вопроса анализ проводится на основе следующих категорий: Причина — следствие, общее — особенное, форма — содержание, часть — целое, Постоянство — изменчивость.

В процессе построения эссе необходимо помнить, что один параграф должен содержать только одно утверждение и соответствующее доказательство, подкрепленное графическим и иллюстративным материалом. Следовательно, наполняя содержанием разделы аргументацией (соответствующей подзаголовкам), необходимо в пределах параграфа ограничить себя рассмотрением одной главной мысли.  
Хорошо проверенный (и для большинства — совершено необходимый) способ построения любого эссе — использование подзаголовков для обозначения ключевых моментов аргументированного изложения: это помогает посмотреть на то, что предполагается сделать (и ответить на вопрос, хорош ли замысел). Такой подход поможет следовать точно определенной цели в данном исследовании. Эффективное использование подзаголовков - не только обозначение основных пунктов, которые необходимо осветить. Их последовательность может также свидетельствовать о наличии или отсутствии логичности в освещении темы.

- Заключение - обобщения и аргументированные выводы по теме с указанием области ее применения и т.д. Подытоживает эссе или еще раз вносит пояснения, подкрепляет смысл и значение изложенного в основной части. Методы, рекомендуемые для составления заключения: повторение, иллюстрация, цитата, впечатляющее утверждение. Заключение может содержать такой очень важный, дополняющий эссе элемент, как указание на применение (импликацию) исследования, не исключая взаимосвязи с другими проблемами.

**Раздел 5. Контрольно-диагностические материалы**

**Рейтинговая система текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов**

В университете используется вариант рейтинговой системы, рекомендованный Министерством образования РФ, предусматривающий 100 - балльную оценку успеваемости студента по учебной дисциплине в течение семестра. Из этих 100 баллов 60 отводится на текущий контроль и 40 - на зачет или экзамен.

Для получения допуска к зачету или экзамену студент должен по каждой учебной дисциплине набрать в семестре не меньше 40 баллов. Если студент в ходе текущего контроля набрал менее 40 баллов, то к зачету или экзамену по данной дисциплине он не допускается. Сроки ликвидации текущих задолженностей согласовываются с преподавателем. Отработка задолженностей осуществляется за счет часов, запланированных преподавателю для консультаций и руководства СРС.

Рейтинг студента в целом за семестр определяется как среднее арифметическое рейтингов по отдельным учетным дисциплинам, изучаемым в соответствии с учебным планом в данном семестре. По учебной или производственной практике рейтинг рассчитывается как по отдельной учебной дисциплине. Факультативные занятия в расчете рейтинга не учитываются.

Рейтинг за учебный год рассчитывается как среднее арифметическое семестровых рейтингов, входящих в данный учебный год. Конечный рейтинг выпускника рассчитывается как среднее арифметическое всех семестровых рейтингов и итоговой государственной аттестации.

Результаты рейтинга студентов могут использоваться при назначении стипендии, при отборе контингента на конкурсной основе на новый, более высокий, уровень обучения.

Промежуточная аттестация – проводится в форме диалога «преподаватель-студент», в рамках которого оцениваются теоретические и практические знания студента.

**Матрица оценки уровня освоения компетенций**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Номер**  **и наименование**  **раздела** | **Номер и наименование**  **компетен­ции** | **Конечные результаты обучения по дисциплине** | **Формы контроля** |
| **Модуль 1. Основы этики делового общения** |  |  |  |
| **Модуль 2. Этика менеджмента** |  |  |  |

**Промежуточная аттестация**

Промежуточная аттестация – проводятся в форме диалога «преподаватель-студент», в рамках которого оцениваются теоретические и практические знания студента.

***Перечень вопросов к зачету:***

*Блок 1*

1. Структура и виды общения. Коммуникативная сторона общения
2. Невербальные средства общения. Значимость перцепции в процессе общения.
3. Взаимодействие в общении. Теория трансакционного анализа.
4. Этапы делового общения.
5. Этика делового общения: приветствие, представление и обращение. Визитные карточки
6. Соотношение понятий «мораль», «этика», «этикет».
7. Этика бизнеса и социальная ответственность организаций
8. Мероприятия повышения этики организации.
9. Имидж организации и имидж руководителя.
10. Конфликты в деловом общении. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.
11. Способы разрешения конфликтов, снятия психологического напряжения в конфликтной ситуации.

Блок 2.

1. Сущность и понятие этики менеджмента. Методологические основы этики менеджмента.
2. Правила этики в деятельности менеджера.
3. Современная деловая одежда мужчин и женщин.
4. Этические нормы телефонного разговора.
5. Правила подготовки и проведения деловой беседы.
6. Приёмы воздействия на деловых партнеров и подчинённых: приёмы «имя собственное», «зеркало отношения» и «терпеливый слушатель»
7. Приёмы воздействия на деловых партнеров и подчинённых: приёмы «золотые слова» и «личная жизнь».
8. Этика отношений в системе «руководитель - подчинённый»
9. Этика отношений в системе «мужчина - женщина»
10. Правила делового этикета для подчинённых.
11. Правила подготовки и проведения переговоров. Собрание и совещания в работе менеджера.
12. Правила конструктивной критики и принципы восприятия критики
13. Подарки в деловом общении.
14. Выставки, ярмарки, презентации: нормы этикета
15. Этика оформления офиса.
16. Этикет смены работы. Правила увольнения
17. Механизмы внедрения этических принципов и норм в практику деловых отношений.

***Критерии оценки на зачете:***

При семестровой аттестации студентов критериями выставления оценки на зачете выступает степень полноты освоения студентом основного содержания дисциплины, изученной в семестре:

– оценка **35–40** баллов выставляется студенту, обнаружившему всестороннее осознанное систематическое знание учебно-программного материала и умение им самостоятельно пользоваться, проявляющему творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала, умеющему свободно выполнять практические задания, освоившему основную литературу и знакомому с дополнительной литературой, рекомендованной программой, усвоившему взаимосвязь основных понятий дисциплины, в их значении для приобретаемой профессии;

– оценка **26–34** баллов выставляется студенту, обнаружившему полное знание учебно-программного материала, успешно выполнившему предусмотренные программой задачи, усвоившему основную рекомендованную литературу, показавшему систематический характер знаний по дисциплине и способному к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учёбы и профессиональной деятельности; знания и умения студента в основном соответствуют требованиям, установленным выше, но при этом студент допускает отдельные неточности, которые он исправляет самостоятельно при указании преподавателя на данные неточности;

– оценка **15–25** баллов выставляется студенту, обнаружившему знание основного учебно-программного материала в объёме, необходимом для дальнейшего обучения и предстоящей работы по профессии, справляющемуся с выполнением заданий, предусмотренных программой, обладающему необходимыми знаниями, но допускающему неточности при ответе или выполнении заданий; студент показывает осознанное усвоение большей части изученного содержания и исправляет допущенные ошибки после пояснений, данных преподавателем;

– оценка **1–14** балловвыставляется студенту, обнаружившему существенные пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий; при этом студент обнаруживает незнание большей части изученного в семестре материала, не справляется с решением практических задач и не может ответить на дополнительные вопросы преподавателя.