

**Уральский социально-экономический институт (филиал)  
Образовательного учреждения профсоюзов высшего образования  
«Академия труда и социальных отношений»**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ПРАКТИЧЕСКИХ  
ЗАДАНИЙ И САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

**Этика деловых отношений**

**Направление подготовки**  
38.03.02 Менеджмент

**Профиль подготовки**  
Менеджмент организации  
Финансовый менеджмент

**Квалификация выпускника**  
Бакалавр

**Кафедра** Гуманитарных, естественнонаучных и математических дисциплин

**Разработчик:**  
к.ф.н., доцент Семёнова Е.В.

## Оглавление

1. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	3
1.1 Планируемые результаты обучения по дисциплине	.3
1.2 Результаты освоения образовательной программы:	3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	4
3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ	4
4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ИЛИ АСТРОНОМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ;	5
5. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)	7
6. ОСНОВНАЯ И ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ УЧЕБНАЯ ЛИТЕРАТУРА, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ);	8
7. РЕСУРСЫ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ "ИНТЕРНЕТ", НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	9
8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	9
9 ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	12
10 МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ.	15

## 1. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Целью изучения дисциплины является:

сформировать основы теоретических знаний по вопросам этики деловых отношений и овладеть практическими навыками делового общения.

**Основные задачи** заключаются:

- в выработке знаний о специфике морали, её происхождении, об основных этических категориях, в понимании специфики этики деловых отношений как составной части прикладной этики;
- в умении студента конкретизировать теоретические положения до уровня анализа реальных нравственных отношений.

### 1.1 Планируемые результаты обучения дисциплине

Освоение дисциплины направлено на формирование у студентов следующих компетенций:

**ПК-8:** владения навыками документного оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельности организации при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений.

**ПК-11:** владением навыками анализа информации о функционировании системы внутреннего документооборота организации, ведения баз данных по различным показателям и формирования информационного обеспечения участников организационных проектов

**ПК-20:** владением навыками подготовки организационных и распорядительных документов, необходимых для создания новых предпринимательских структур

### 1.2 Результаты освоения образовательной программы:

*В результате освоения компетенции ПК-8 студент должен:*

**знать:** правила составления и оформления служебной документации; правила составления и оформления управленческих документов;

**уметь:** составлять и оформлять наиболее распространенные виды документов, применяемых в управленческой деятельности с учетом их назначения;

**владеть:** владеть практическими навыками по составлению и оформлению документов.

*В результате освоения компетенции ПК-11 студент должен:*

**знать:** методы анализа информации о функционировании системы внутреннего документооборота организации, ведения баз данных по различным показателям и формирования информационного обеспечения участников организационных проектов;

**уметь:** уметь выполнять анализ информации о функционировании системы внутреннего документооборота организации, вести базы данных по различным показателям и формирования информационного обеспечения участников организационных проектов;

**владеть:** владеть навыками анализа информации о функционировании системы внутреннего документооборота организации, ведения баз данных по различным показателям и формирования информационного обеспечения участников организационных проектов.

*В результате освоения компетенции ПК-20 студент должен:*

**знать:** правила подготовки организационных и распорядительных документов, необходимых для создания новых предпринимательских структур;

**уметь:** подготовить организационные и распорядительные документы, необходимых для создания новых предпринимательских структур;

**владеть:** владеть навыками подготовки организационных и распорядительных документов, необходимых для создания новых предпринимательских структур.

## В результате изучения дисциплины студент должен:

### а) знать:

- специфику понятий «этика – мораль – нравственность»;
- особенности делового общения, делового протокола и этикета;
- требования к внешнему виду делового человека;

### б) уметь:

- следовать нормам этики делового общения в профессиональной деятельности;
- решать типичные коммуникативные задачи, соотнесенные с актуальными ситуациями профессионального общения;
- применять этикетные формулы в устной и письменной коммуникации;

### в) владеть:

- навыками публичной речи, аргументации, ведения дискуссии.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Согласно ФГОС и ОПОП по направлению 38.03.02 Менеджмент дисциплина «Этика деловых отношений» является дисциплиной по выбору вариативной части блока Б1 учебного плана. В соответствии с учебным планом направления подготовки изучается в течение одного семестра. Через предметное содержание она связана с дисциплинами, такими как: «Философия», «Деловые коммуникации», «Межкультурные коммуникации» и др.

Освоение данной дисциплины необходимо как предшествующее для изучения дисциплин «Организационная культура», «Основы корпоративного управления» и др.

## 3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Таблица 3.1

Объем дисциплины	Всего часов		
	Для очной формы обучения	Для очно-заочной формы обучения	Для заочной формы обучения
Общая трудоемкость дисциплины (зачетных един/часов)	2/72	-	2/72
Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)			
Аудиторная работа (всего)	30	-	8
в том числе:	-	-	-
Лекции	15	-	2
Практические занятия	15	-	6
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	42	-	60
Вид промежуточной аттестации (зачет, зачет с оценкой, экзамен)	Зачёт	-	Зачёт (4)

#### **4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ИЛИ АСТРОНОМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ;**

##### **4.1 Содержание дисциплины (модуля)**

###### **Раздел I. Основы этики**

*Тема 1. Цели и содержание курса «Этика деловых отношений». Его связь с другими науками и учебными дисциплинами.*

Академическая и прикладная наука о современных этических проблемах бизнеса. Место морали в экономике. «Чистоганное» сотрудничество и сотрудничество, основанное на доверии. Лозунг: «Честным быть выгодно!»

Связь этики делового общения с социальной психологией, психологией личности, социологией, экономикой, общей этикой.

*Тема 2. Основные принципы этики и характер делового общения.*

Социальная функция нравственных принципов: иерархия целей и ценностей; целей и средств; практическая польза соблюдение принципов.

Общечеловеческие этические нормы и принципы, исторически доказавшие свою объективную практическую целесообразность.

Теоретические предпосылки становления этики деловых отношений. Сущность, функции и структура морали. Основные категории и понятия этики. Соотношение целей и средств в этике: иезуитство, абстрактный гуманизм, моральный компромисс. «Золотое правило этики».

Три составные части бизнеса: личность предпринимателя, условия предпринимательства, этика бизнеса. Особенности деловых отношений, деловая этика и её специфика (предпринимательство – соревнование интеллектов, допускающее умолчание, хитрости, неожиданные ходы).

Этика деловых отношений с партнерами, конкурентами, потребителями, сотрудниками. Обязательность, ответственность и компетентность – главные составляющие деловой этики.

###### **Раздел 2. Этические аспекты основных видов делового общения**

*Тема 3. Коммуникативный кодекс: принцип кооперации и принцип вежливости*

Коммуникативный кодекс и его критерии. Принцип кооперации Грайса и его составляющие: максима полноты информации, максима качества информации, максима релевантности, максима манеры.

Принцип вежливости Дж. Лича и его составляющие: максима такта, максима границ личной сферы, максима великодушия, необременения собеседника, максима одобрения, позитивности, максима скромности и неприятия похвал в свой адрес, максима согласия, максима симпатии.

Особенность современного речевого взаимодействия.

Виды делового общения.

*Тема 4. Место деловой риторики и культуры речи в профессиональной деятельности российского бизнесмена*

Деловое общение как речевая коммуникация. Модель речевой коммуникации. Типы речевой коммуникации и их характеристики. Функциональные стили речи. Речевая норма и культура речи. Словарный запас делового человека. Характеристика официально-делового стиля. Наиболее распространенные речевые ошибки. Правила речевого этикета.

Место публичного выступления в профессиональной деятельности. Деловая риторика. Факторы, влияющие на общение оратора с аудиторией: состав аудитории, содержание и характер выступления, компетентность выступающего. Подготовка к речи.

Доходчивость речи. Грамотность речи. «Риторический инструментарий». Правила публичного выступления.

Виды деловых бесед. Цели, задачи и структура деловой беседы. Основные этапы беседы. Культура организации деловых бесед: создание благоприятного психологического климата. Умение выслушивать партнера. Значение невербальных форм общения в ходе беседы.

Особенности деловых переговоров. Стадии подготовки и проведения переговоров. Разработка стратегии и тактики переговоров. Основные методы и тактические приемы ведения переговоров. Этические стороны переговоров: завоевание симпатии партнёра, логическое убеждение, смягчение конфликтных ситуаций и выхода из них (уступка, компромисс, сотрудничество, игнорирование, прямое жесткое требование). Национальные особенности деловых отношений.

Значение телефонного разговора в деловом общении. Основные требования, предъявляемые к телефонному разговору, его структура. Основные правила ведения телефонного разговора, если звоните вы, если звонят вам. Этикет служебного телефонного разговора. Правила пользования сотовыми телефонами.

Служебная переписка и её виды. Классификация деловых писем. Общие требования к деловым письмам. Правила ведения переписки по факсу и электронной почте.

### **Раздел 3. Деловая этика и деловой этикет**

#### ***Тема 5. Основы конфликтологии в деловом общении***

Понятия «конфликтная ситуация» и «конфликт». Типология конфликтов: конструктивные и деструктивные, внутриличностные, межличностные, между личностью и организацией, горизонтальные, вертикальные, смешанные и др.

Причины и источники возникновения конфликта в деловых отношениях. Структура конфликта. Основные стили поведения при конфликте. Этапы разрешения конфликта. Приемы смягчения конфликтных ситуаций и предотвращения конфликтов в процессе делового общения.

Место и роль посредника в разрешении конфликта между деловыми партнерами. Отношения с конкурентами, способы изучения конкурентов, использование собранного материала для развития и закрепления собственных успехов.

#### ***Тема 6. Этические проблемы современной корпоративной культуры***

Корпоративная культура организации. Типы и элементы корпоративной культуры. Ценности корпоративной культуры. Корпоративная этика как механизм решения проблемы социальной ответственности организации.

Цели корпоративной этики: ограничение управленческого эгоизма и авторитаризма, внедрение ценностей общей морали в систему ценностей корпорации; поддержание целостности организации как сложной социальной системы, создание в корпорации демократических инструментов решения моральных проблем; поддержание в глазах общественности имиджа ответственной организации посредством принятия на себя моральных, социальных обязательств перед обществом. Способы достижения поставленных корпоративных целей.

Способы решения этических проблем современной корпоративной культуры.

#### ***Тема 7. Современные формы делового этикета***

Виды современного этикета. Общие принципы современного этикета: гуманизм; целесообразность действий; эстетическая привлекательность поведения; уважение к традициям своей страны и стран, с представителями которых осуществляются деловые контакты.

Мобильная связь и электронная почта в деловом общении. Подарки в деловой жизни. Внешний вид делового человека.

Особенности делового этикета в странах Европы, Азии, Африки, Америки, Австралии. Особенности делового этикета в странах Ближнего Зарубежья.

## **5. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

### **Раздел I. Основы этики**

**Тема 1. Цели и содержание курса «Этика деловых отношений». Его связь с другими науками и учебными дисциплинами.**

*Список литературы по теме приведен в таблице 4.1*

*Задания для самостоятельной работы:*

1. Из истории развития предпринимательства в России.
2. Особенность нравственных требований к предпринимателям в России.
3. Российские и западные мыслители о предпринимательстве.
4. Основные задачи социальной политики бизнеса.
5. Социальная ответственность бизнеса в России.
6. Благотворительность как форма социальной ответственности.
7. Бизнес и нравственность.

**Тема 2. Основные принципы этики и характер делового общения.**

*Список литературы по теме приведен в таблице 4.1*

*Задания для самостоятельной работы:*

1. Этика – учение о морали.
2. Этика и бизнес, место этики деловых отношений в предпринимательской деятельности.
3. Нравственные требования к предпринимателю.
4. Подготовка к обсуждению затруднительных с нравственной точки зрения ситуаций, в которые может попасть предприниматель.
5. Выполнение тестовых заданий.

**Тема 3. Коммуникативный кодекс: принцип кооперации и принцип вежливости**

*Список литературы по теме приведен в таблице 4.1*

*Задания для самостоятельной работы:*

1. Методика проведения дискуссии
2. Правила проведения дискуссии
3. Основные этапы проведения дискуссии
4. Практика проведения дискуссии
5. Выполнение тестовых заданий.

**Тема 4. Место деловой риторики и культуры речи в профессиональной деятельности российского бизнесмена**

*Список литературы по теме приведен в таблице 4.1*

*Задания для самостоятельной работы:*

1. Грамматические нормы устной речи. Наиболее распространенные речевые ошибки.
2. Деловая риторика и её инструментарий.
3. Правила публичного выступления
4. Практика публичного выступления.
5. Выполнение тестовых заданий.

**Раздел 3. Деловая этика и деловой этикет**

**Тема 5. Основы конфликтологии в деловом общении**

*Список литературы по теме приведен в таблице 4.1*

*Задания для самостоятельной работы:*

1. Понятие руководства, его основные функции, стили руководства.
2. Нравственные требования к руководителю в деловых отношениях «сверху-вниз», между партнёрами, конкурентами.

3. Нравственные требования к членам коллектива в деловых отношениях «снизу-вверх», между коллегами.
4. Предупреждение и разрешение конфликтов в трудовом коллективе.
5. Обсуждение и принятие решений студентами по различным ситуациям, складывающимся в коллективе.

**Тема 6. Этические проблемы современной корпоративной культуры**

Список литературы по теме приведен в таблице 4.1

Задания для самостоятельной работы:

1. Этикет, его значение в деловом общении.
2. Основные принципы современного делового этикета.
3. Особенности делового этикета в странах Европы
4. Особенности делового этикета в странах Африки
5. Особенности делового этикета в странах Америки.

**Тема 7. Современные формы делового этикета**

Список литературы по теме приведен в таблице 4.1

Задания для самостоятельной работы:

1. Основные этапы беседы, совещания, переговоров. Значение подготовительного этапа.
2. Создание благоприятного психологического климата во время делового общения.
3. Особенности проведения деловых бесед, совещаний, переговоров.
4. Практика проведения беседы, совещания, переговоров.
5. Выполнение творческих заданий

**6. ОСНОВНАЯ И ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ УЧЕБНАЯ ЛИТЕРАТУРА, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ);**

**Основная литература:**

Автор	Название	Издательство	Год	Наличие в ЭБС*
Дорошенко В.Ю., Зотова Л.И., Лавриненко В.Н. и др.	Психология и этика делового общения: учебник. – 5-е изд., перераб. и доп.	М.: Юнити-Дана	2015	<a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=117118">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=117118</a>
Кузнецов, И.Н.	Деловое общение: учебное пособие. - 5-е изд.	М.: Дашков и Ко	2012	<a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=112230">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=112230</a>
Загорская Л.М.	Профессиональная этика и этикет: учебное пособие	Новосибирск : НГТУ	2012	<a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=228860">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=228860</a>

\*ЭБС – электронно-библиотечная система

**Дополнительная литература**

Автор	Название	Издательство	Год	Наличие в ЭБС
Бажданова Ю.В.	Этика и психология деловых отношений: хрестоматия	М.: Евразийский открытый институт	2011	<a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=90896">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=90896</a>



Кикоть В.Я.	Профессиональная этика и служебный этикет: учебник	М. : Юнити-Дана	2012	<a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=117054">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=117054</a>
Колмогорова Н.В.	Основы общей и профессиональной этики и этикет: учебное пособие	Омск: Изд-во СибГУФК	2012	<a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=274600">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=274600</a>
Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г.	Этика деловых отношений: учебник для вузов	М.: ИНФРА-М	2008	

#### Электронные ресурсы

№ п/п	Автор	Название	Издательство	Год	Наличие в ЭБС

#### Нормативно правовые акты, материалы судебной практики

№ п/п	Название	Принят	Источник
1	Конституция Российской Федерации	12 декабря 1993 года	<a href="http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_28399/">http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_28399/</a>
2	Гражданский кодекс Российской Федерации (ГК РФ) N 51-ФЗ	30 ноября 1994 года	<a href="http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5142/">http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5142/</a>
3	Трудовой кодекс Российской Федерации N 197-ФЗ (ред. от 05.10.2015) N 197-ФЗ	30 декабря 2001 года	<a href="http://www.consultant.ru/document/cons_doc_law_34683/">http://www.consultant.ru/document/cons_doc_law_34683/</a>

### 7. РЕСУРСЫ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ "ИНТЕРНЕТ", НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

№ п/п	Интернет ресурс (адрес)	Описание ресурса
1.	<a href="http://moikompass.ru/compass/eticet">http://moikompass.ru/compass/eticet</a>	Рекомендации по правилам делового этикета
2.	<a href="http://www.grandars.ru/college/psihologiya/delovoe-obshchenie.html">http://www.grandars.ru/college/psihologiya/delovoe-obshchenie.html</a>	Рекомендации по психологии делового общения

### 8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Учебным планом дисциплины «Этика деловых отношений» предусмотрено чтение лекций, проведение практических занятий, самостоятельная работа студента.

В процессе освоения дисциплины «Этика деловых отношений» используются следующие образовательные технологии.

Стандартные формы обучения:

лекции с использованием мультимедийных презентаций;

семинарские занятия;

письменные домашние работы;

обзор официальных документов и материалов периодической печати;

консультации преподавателей.

Методы обучения с применением интерактивных форм образовательных технологий:

лекции в диалоговом режиме;  
моделирование и решение конкретных ситуационных задач;  
тестирование.

На лекциях студенты получают основы базовых знаний по изучаемой дисциплине. Студент должен кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения, выделяемые преподавателем, обозначить материал, который вызывает трудности, сформулировать к нему вопросы и в конце лекции задать их преподавателю.

На практических занятиях контролируется уровень восприятия, знания и качество работы студентов с лекционным материалом, учебниками, нормативными актами, развитие навыков решения практических заданий, конкретных профессиональных ситуаций.

Большое место в учебном плане отведено самостоятельной работе студентов. По итогам самостоятельной работы у студента должен выработаться навык исследования конкретного вопроса в рамках дисциплины и представления самостоятельных выводов на основе изучения учебного, нормативного материала и дополнительной литературы.

Самостоятельная работа студентов включает следующие ее виды:

- изучение тем самостоятельной подготовки по учебно-тематическому плану;
- самоподготовка к практическим и другим видам занятий;
- решение индивидуальных вариантов практических заданий;
- выполнение заданий в форме тестирования;
- самостоятельная работа студентов при подготовке к зачёту.

Эти виды работ предполагают:

- самостоятельную работу студента в библиотеке;
- изучение сайтов по темам дисциплины в сети Интернет;
- изучение электронных учебных материалов сайте УрСЭИ.

Задания для самостоятельной работы студентов включают в себя:

- выполнение тестовых заданий;
- подготовка сообщений по отдельным вопросам курса;
- изучение материалов периодической печати.

Указания по самостоятельной работе размещены в «Методических указаниях» на сайте УрСЭИ.

Результаты работы студентов подводятся в ходе их текущей и промежуточной аттестации. Рабочая программа учебной дисциплины обеспечена фондом оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации. *Текущая аттестация* проводится по разделам курса и имеет целью проверить уровень владения изученным материалом или степень сформированности отдельных навыков и компетенций. Она отражает посещение студентами лекций и работу на семинарских занятиях. В случае, если студент не прошел текущую аттестацию, он не будет допущен к зачёту. Промежуточная аттестация проводится в виде зачёта за весь курс обучения дисциплине.

#### **Методические указания по подготовке к зачету**

Наиболее ответственным этапом в обучении студентов является экзаменационная сессия. На ней студенты отчитываются о выполнении учебной программы, об уровне и объеме полученных знаний. Это государственная отчетность студентов за период обучения, за изучение учебной дисциплины, за весь вузовский курс. Поэтому так велика их ответственность за успешную сдачу экзаменационной сессии. На сессии студенты сдают экзамены или зачеты. Зачеты могут проводиться с дифференцированной отметкой или без нее, с записью «зачтено» в зачетной книжке. Экзамен как высшая форма контроля знаний студентов оценивается по пятибалльной системе.

Залогом успешной сдачи всех экзаменов являются систематические, добросовестные занятия студента. Однако это не исключает необходимости специальной работы перед сессией и в период сдачи экзаменов. Специфической задачей студента в

период экзаменационной сессии являются повторение, обобщение и систематизация всего материала, который изучен в течение года.

Начинать повторение рекомендуется за месяц-полтора до начала сессии. Прежде чем приступить к нему, необходимо установить, какие учебные дисциплины выносятся на сессию и, если возможно, календарные сроки каждого экзамена или зачета.

Установив выносимые на сессию дисциплины, необходимо обеспечить себя программами. В основу повторения должна быть положена только программа. Не следует повторять ни по билетам, ни по контрольным вопросам. Повторение по билетам нарушает систему знаний и ведет к механическому заучиванию, к "натаскиванию". Повторение по различного рода контрольным вопросам приводит к пропускам и пробелам в знаниях и к недоработке иногда весьма важных разделов программы.

Повторение - процесс индивидуальный; каждый студент повторяет то, что для него трудно, неясно, забыто. Поэтому, прежде чем приступить к повторению, рекомендуется сначала внимательно посмотреть программу курса, установить наиболее трудные, наименее усвоенные разделы и выписать их на отдельном листе.

В процессе повторения анализируются и систематизируются все знания, накопленные при изучении программного материала: данные учебника, записи лекций, конспекты прочитанных книг, заметки, сделанные во время консультаций или семинаров, и др. Ни в коем случае нельзя ограничиваться только одним конспектом, а тем более, чужими записями. Всякого рода записи и конспекты - вещи сугубо индивидуальные, понятные только автору. Готовясь по чужим записям, легко можно впасть в очень грубые заблуждения.

Само повторение рекомендуется вести по темам программы и по главам учебника. Закончив работу над темой (главой), необходимо ответить на вопросы учебника или выполнить задания, а самое лучшее - воспроизвести весь материал.

Консультации, которые проводятся для студентов в период экзаменационной сессии, необходимо использовать для углубления знаний, для восполнения пробелов и для разрешения всех возникших трудностей. Без тщательного самостоятельного продумывания материала беседа с консультантом неизбежно будет носить «общий», поверхностный характер и не принесет нужного результата.

Есть целый ряд принципов («секретов»), которыми следует руководствоваться при подготовке к экзаменам.

Первый - подготовьте свое рабочее место, где все должно способствовать успеху: тишина, расположение учебных пособий, строгий порядок.

Второй - сядьте удобнее за стол, положите перед собой чистые листы бумаги, справа - тетради и учебники. Вспомните все, что знаете по данной теме, и запишите это в виде плана или тезисов на чистых листах бумаги слева. Потом проверьте правильность, полноту и последовательность знаний по тетрадям и учебникам. Выпишите то, что не сумели вспомнить, на правой стороне листов и там же запишите вопросы, которые следует задать преподавателю на консультации. Не оставляйте ни одного неясного места в своих знаниях.

Третий - работайте по своему плану. Вдвоем рекомендуется готовиться только для взаимопроверки или консультации, когда в этом возникает необходимость.

Четвертый - подготавливая ответ по любой теме, выделите основные мысли в виде тезисов и подберите к ним в качестве доказательства главные факты и цифры. Ваш ответ должен быть кратким, содержательным, концентрированным.

Пятый - помимо повторения теории не забудьте подготовить практическую часть, чтобы свободно и умело показать навыки работы с текстами, картами, различными пособиями, решения задач и т.д.

Шестой - установите четкий ритм работы и режим дня. Разумно чередуйте труд и отдых, питание, нормальный сон и пребывание на свежем воздухе.

Седьмой - толково используйте консультации преподавателя. Приходите на них, продуктивно поработав дома и с заготовленными конкретными вопросами, а не просто послушать, о чем будут спрашивать другие.

Восьмой - бойтесь шпаргалки - она вам не прибавит знаний.

Девятый - не допускайте как излишней самоуверенности, так и недооценки своих способностей и знаний. В основе уверенности лежат твердые знания. Иначе может получиться так, что вам достанется тот единственный вопрос, который вы не повторили.

Десятый - не забывайте связывать свои знания по любому предмету с современностью, с жизнью, с производством, с практикой.

Одиннадцатый - когда на экзамене вы получите свой билет, спокойно сядьте за стол, обдумайте вопрос, набросайте план ответа, подойдите к приборам, картам, подумайте, как теоретически объяснить проделанный опыт. Не волнуйтесь, если что-то забыли.

При подготовке к занятиям необходимо еще раз проверить себя на предмет усвоения основных категорий и ключевых понятий курса.

## **9. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

Этап формирования компетенций в процессе изучения дисциплины «Этика деловых отношений» характеризуется следующими типовыми контрольными заданиями

**Типовые контрольные вопросы для подготовки к зачету при проведении промежуточной аттестации по дисциплине**

1. Этика – учение о морали.
2. Понятие морали, её структура.
3. Основные категории морали.
4. Этика и бизнес, место этики деловых отношений в предпринимательской деятельности.
5. Нравственные требования к предпринимателю.
6. Этика и развитие деловой культуры в России.
7. Значение культуры речи в деловых отношениях. Основные правила деловой речи.
8. Нравственные требования к руководителю в отношениях «сверху-вниз»
9. Нравственные требования к трудовому коллективу в отношениях «снизу-вверх».
10. Деловая беседа как форма общения. Основные этапы деловой беседы.
11. Создание благоприятного психологического климата во время беседы.
12. Умение слушать – важный фактор успеха в деловых отношениях.
13. Этические требования к подготовке и проведению деловых переговоров.
14. Методы и тактические приемы ведения переговоров.
15. Место телефонных разговоров в деятельности предприятия. Правила ведения телефонного разговора.
16. Деловая корреспонденция.
17. Понятие конфликта. Основные типы конфликтов.
18. Причины возникновения конфликтов в трудовом коллективе.
19. Основные стили поведения в конфликте, возможные пути разрешения конфликта.
20. Этика и этикет, их взаимодействие.
21. Понятие этикета, его место в деловом общении.
22. Основные принципы современного этикета.
23. Особенности делового этикета зарубежных стран (на примере 2-3-х стран).
24. Этикет одежды делового человека.

Критерии оценки изложены в шкале оценки для проведения промежуточной аттестации по дисциплине в п.6.2.

**Типовые практические задачи (задания, тесты) для проведения промежуточной аттестации по дисциплине**

### **ПРИМЕР ИТОВОГВО ТЕСТА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

#### **1. Что мы понимаем под этикой?**

а) систему универсальных и специфических нравственных требований и норм поведения, реализуемых в процессе общественной жизни;

б) совокупность правил поведения, регулирующих внешние проявления человеческих взаимоотношений;

в) воспроизводство одним человеком определённых образцов поведения, манеры говорить и т.д. другого человека.

#### **2. Каково «золотое правило» менеджера?»**

а) в рамках служебного положения никогда не допускать по отношению к своим подчинённым, к руководству, к клиентам и др. таких поступков, какие бы не желали видеть по отношению к себе;

б) разумное сочетание индивидуального и коллективного начал в работе в работе менеджера, в принятии решений;

в) право на свободу служебного поведения, поступков, действий менеджера или рядового сотрудника организации не только в рамках законодательства, но и в пределах, не нарушающих свободу других менеджеров или других сотрудников.

#### **3. Эмпатия – это...**

а) эмоциональное сопереживание другому человеку;

б) форма познания другого человека, основанная на формировании устойчивого позитивного чувства к нему;

в) способ познания другого человека, при котором предположение о его внутреннем состоянии строится на основе попыток поставить себя на место партнёра по общению.

#### **4. Корректность – это...**

а) стремление первым оказать любезность, избавить другого человека от неудобств и неприятностей;

б) сдержанность в оценках, уважении вкусов, привязанностей других людей;

в) умение держать себя в рамках приличия в любых ситуациях, прежде всего конфликтах;

г) тактичность в обращении с людьми; вежливость, учтивость.

**5. Стиль общения, при котором к партнёру относятся как к средству достижения внешних по отношению к нему целей:**

а) ритуальный;

б) манипулятивный;

в) гуманистический.

**6. Передача или обмен информацией и мнениями по определённым вопросам или проблемам:**

а) деловые переговоры;

б) деловая беседа;

в) спор.

#### **7. От чего зависит тональность выступления?**

а) от тематики и общей направленности выступления;

б) от смыслового акцента;

в) от состава аудитории;

г) от общего настроения аудитории на восприятие речи;

д) от всего вышесказанного.

**8. Что не относится к приёмам аргументации?**

- а) ссылка на авторитеты;
- б) гипербола;
- в) провокация.

**9. Какая зона в человеческом контакте называется личной или персональной?**

- а) 46-120 см;
- б) 120-400 см;
- в) до 50 см.

**10. Какова позиция непринуждённого общения?**

а) \* \*

в) \*  
  
\*

б) \*  
  
\*

г) \*

\*

**11. Что не должен использовать оратор для того, чтобы привлечь внимание слушателей?**

- а) анекдоты;
- б) риторические вопросы;
- в) уход из аудитории.

**12. Из скольких основных стадий состоят переговоры?**

- а) 2;
- б) 4;
- в) 3.

**13. Правила приветствия в различных ситуациях Кто должен приветствовать первым?**

Старший по должности	а
Младший по должности	б
Проходящий мимо группы	в
Стоящий в группе	г
Входящий в комнату	д
Находящийся в комнате	е

**14. Разумная минимизация цветовой гаммы делового костюма предполагает:**

- а) правило 2-х цветов;
- б) правило 3-х цветов;
- в) правило 4-х цветов.

**15. Слова, используемые отдельными группами людей для обозначения предметов уже имеющих в литературном языке свои названия:**

- а) диалектизмы;
- б) жаргонизмы;
- в) профессионализмы.

**16. Что такое эпитет?**

- а) сопоставление двух предметов или явлений, для более яркой характеристики одного через свойства другого;
- б) образное определение;
- в) образное преувеличение и олицетворение.

**17. Циркулярными называют письма:**

- а) которые служат подтверждением какого-либо обязательства;

- б) одного и того же содержания, которые рассылаются по разным адресам;
- в) как гарантия данных ранее обязательств.

**18. Этот язык позволяет говорящему полнее выражать свои чувства, показывает, насколько участники общения владеют собой:**

- а) вербальный язык общения;
- б) невербальный язык общения;
- в) японский язык общения.

**19. Какой стиль не является «стилем управления»:**

- а) авторитарный;
- б) демократический;
- в) консервативный;
- г) либеральный.

**20. Как принимать критику:**

- а) возразить и бежать за подмогой/свидетелями;
- б) переключить критику на другого сотрудника;
- в) извиняться;
- г) выразить сожаление и готовность исправить недостатки.

## **10. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ.**

### **ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ**

#### **Тестовые задания**

1. Передача или обмен информацией и мнениями по определённым вопросам или проблемам – это ...

- 1) деловые переговоры;
- 2) деловая беседа;
- 3) спор.

2. Из скольких основных стадий состоят переговоры?

- 1) 2;
- 2) 3;
- 3) 5.

3. Что не относится к стратегии ведения переговоров?

- 1) позиционный торг;
- 2) взаимный учёт интересов участников;
- 3) разрешение конфликтов.

4. Перед началом переговоров необходимо согласовывать процедурные вопросы. К ним не относится...

- 1) повестка дня;
- 2) порядок принятия решений;
- 3) этапы ведения переговоров.

5. Кто разработал метод так называемых принципиальных переговоров?

- 1) Р. Фишер, У. Юри;
- 2) Ч. Корнелиус, Ш. Фейер;
- 3) Э. Холл, Г. Хоштеде.

6. Как называется тактический приём ведения деловых переговоров, состоящий в медленном, постепенном открывании собственной позиции?

- 1) «Уклонение от борьбы»;
- 2) «Выжидание»;
- 3) «Салями».

7. Психологическая «уловка», используемая в ходе деловых переговоров, состоящая в использовании цитат известных людей, называется...

- 1) техника дискредитации партнёра;
- 2) техника использования авторитета;
- 3) техника преувеличения.

8. Главное отличие деловых переговоров от деловых совещаний состоит в том, что они...

1) имеют более официальный характер и предусматривают подписание документов;

- 2) занимают больше времени;
- 3) предполагают строгую конфиденциальность содержания разговора.

9. Приём начала беседы, позволяющий кратко изложить ситуацию или проблему, увязав её с содержанием беседы, называется...

- 1) приём прямого подхода;
- 2) приём зацепки;
- 3) приём снятия напряжённости.

10. Метод аргументации, заключающийся в расчленении выступления партнёра на ясно различимые части, называется...

- 1) метод сравнения;
- 2) метод извлечения выводов;
- 3) метод кусков.

### **Ролевые игры**

#### ***Сценарий ролевой игры «Разговор по телефону»***

1. Договоритесь по телефону о встрече с коллегой. Разыграйте ситуацию в парах.  
2. Вам необходимо напомнить о себе после продолжительного перерыва. Как вы построите беседу по телефону? Как беседа по телефону будет зависеть от типа партнёра? Приведите две-три различные ситуации. Разыграйте их в парах.

3. Вы звоните человеку, с которым вам нужно встретиться. Вам необходимо:

- а) расположить к себе клиента;
- б) убедить его ответить на ваши вопросы.

Проработайте ситуации, когда этот человек вам знаком/незнаком, потребности и вкусы его вам известны/неизвестны.

#### **Кейс-задача**

Какая, по Вашему мнению, информация передаётся лицами, чьё поведение описано выше. Желательно указать несколько разных вариантов.

#### *Пример:*

1. Не смотрит на Вас, говоря с Вами. Это может означать следующее:
  - обманывает;
  - что-то скрывает;
  - я ему не нравлюсь
  - он занят собственными мыслями.
2. Придвигается к Вам ближе, когда Вы говорите.
3. Слегка, но преднамеренно касается Вашей руки.
4. Снимает очки и швыряет их на стол.
5. Прикрывает рот рукой, когда говорит.
6. Стремительно входит в помещение, не глядя по сторонам.
7. Улыбается, делая выговор
8. Человек, пришедший на заседание, садится сзади.



### Темы сообщений

1. Менеджер: грани профессии.
2. Экологическая безопасность Земли в руках каждого из нас.
3. Что в мире «перевесит» к началу третьего тысячелетия: добро или зло?
4. Каким я представляю себе хорошего оратора.
5. Проблемы современной молодёжи.
6. Интернет – альтернатива реальности?
7. Нужно ли в наши дни читать книги?
8. Нужен ли в наши дни патриотизм?
9. Должны ли быть границы «свободы слова»?
10. Трудно ли быть молодым?
11. Должна ли армия быть профессиональной?
12. Что самое главное при выборе профессии?
13. Составьте портрет личности (на примере телеведущих, деятелей культуры, политиков и т.п.)
14. Жизнь в большом городе: за и против.
15. Планировать жизнь или пустить её на самотёк.