

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

«БРАТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Базовая кафедра экономики и менеджмента

УТВЕРЖДАЮ:

Проректор по учебной работе

_____ Е.И. Луковникова

« _____ » _____ 201__ г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ЭТИКА ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ**

Б1.В.ДВ.01.02

НАПРАВЛЕНИЕ ПОДГОТОВКИ

38.03.02 Менеджмент

ПРОФИЛЬ ПОДГОТОВКИ

Производственный менеджмент

Программа прикладного бакалавриата

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	4
3. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ОБЪЕМА ДИСЦИПЛИНЫ	
3.1 Распределение объёма дисциплины по формам обучения.....	4
3.2 Распределение объёма дисциплины по видам учебных занятий и трудоемкости	5
4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	5
4.1 Распределение разделов дисциплины по видам учебных занятий	5
4.2 Содержание дисциплины, структурированное по разделам и темам	7
4.3 Лабораторные работы.....	8
4.4 Практические занятия.....	8
4.5. Контрольные мероприятия: курсовой проект (курсовая работа), контрольная работа, РГР, реферат.....	9
5. МАТРИЦА СООТНЕСЕНИЯ РАЗДЕЛОВ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ К ФОРМИРУЕМЫМ В НИХ КОМПЕТЕНЦИЯМ И ОЦЕНКЕ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	9
6. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ	9
7. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	10
8. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО – ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ» НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	12
9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ.....	12
9.1. Методические указания для обучающихся по выполнению практических работ	13
10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ	26
11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ	27
Приложение 1. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.....	28
Приложение 2. Аннотация рабочей программы дисциплины	36
Приложение 3. Протокол о дополнениях и изменениях в рабочей программе	37

1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Вид деятельности выпускника

Дисциплина охватывает круг вопросов, относящихся к организационно-управленческому виду профессиональной деятельности выпускника в соответствии с компетенциями и видами деятельности, указанными в учебном плане.

Цель дисциплины

Целью изучения дисциплины является воспитание и формирование облика предпринимателя и менеджера на новом качественном уровне: высококультурного, физически и морально здорового, психически устойчивого и законопослушного гражданина.

Задачи дисциплины

Задачами дисциплины являются: формирование этической компетентности для работы в сфере управления будущих конкурентоспособных профессионалов.

Код компетенции	Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
1	2	3
ОК-5	способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные результаты новейших исследований по проблемам менеджмента; <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками работы в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;
ОПК-4	способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основы организации коммуникаций; <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять методические основы организации коммуникаций; <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками делового общения и публичных выступлений, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации;
ПК-2	владение различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - закономерности, процессы развития организации и личности; <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять способы разрешений конфликтных ситуаций; <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками разрешения конфликтных

	управления персоналом, в том числе в межкультурной среде	ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде.
--	--	--

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.В.ДВ.01.02 Этика деловых отношений относится к элективной части.

Дисциплина базируется на знаниях, полученных при изучении таких учебных дисциплин, как: Б1.Б.07 Введение в сферу профессиональной деятельности, Б1.Б.09 Теория менеджмента.

Основываясь на изучении перечисленных дисциплин, Этика деловых отношений представляет основу для изучения дисциплин: Б1.Б.11 Лидерство, Б1.Б.12 Корпоративная социальная ответственность.

Такое системное междисциплинарное изучение направлено на достижение требуемого ФГОС уровня подготовки по квалификации бакалавр.

3. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ОБЪЕМА ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Распределение объема дисциплины по формам обучения

Форма обучения	Курс	Семестр	Трудоемкость дисциплины в часах						Курсовая работа (проект), контрольная работа, реферат, РГР	Вид промежуточной аттестации
			Всего часов	Аудиторных часов	Лекции	Лабораторные работы	Практические занятия	Самостоятельная работа		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Очная	1	2	108	51	17	-	34	57	-	зачет
Заочная	1	-	108	14	6	-	8	90	-	зачет
Заочная (ускоренное обучение)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Очно-заочная	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

3.2. Распределение объема дисциплины по видам учебных занятий и трудоемкости

Вид учебных занятий	Трудо- емкость (час.)	в т.ч. в интерактив- ной, актив- ной, иннова- ционной формах, (час.)	Распределение по семестрам, час
			2
1	2	3	4
I. Контактная работа обучающихся с преподавателем (всего)	51	14	51
Лекции (Лк)	17	4	17
Практические занятия (ПЗ)	34	10	34
Групповые (индивидуальные) консультации	+	-	+
II. Самостоятельная работа обучающихся (СР)	57	-	57
Подготовка к практическим занятиям	21	-	21
Подготовка к зачету	36	-	36
III. Промежуточная аттестация зачет	+	-	+
Общая трудоемкость дисциплины	час.	108	108
	зач. ед.	3	3

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Распределение разделов дисциплины по видам учебных занятий

- для очной формы обучения:

№ разде- ла и темы	Наименование раздела и тема дисциплины	Трудо- ем- кость, (час.)	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость; (час.)		
			учебные занятия		самостоя- тельная работа обучающихся
			лекции	практиче- ские занятия	
1	2	3	4	5	6
1.	Основы этики деловых отношений	42	6	12	24
1.1.	Общие закономерности межличностных отношений	14	2	4	8
1.2.	Этика приветствий и представлений	14	2	4	8
1.3.	Внешний облик делового человека	14	2	4	8
2.	Этика взаимоотношений в коллективе	31	5	10	16
2.1.	Взаимодействие человека с группой	15	2	5	8
2.2.	Этика взаимоотношений с «трудным» руководителем	16	3	5	8

1	2	3	4	5	6
3.	Этика деловых коммуникаций	35	6	12	17
3.1.	Правила конструктивной критики и принципы восприятия критики	16	2	6	8
3.2.	Культура организации проведения переговоров	19	4	6	9
	ИТОГО	108	17	34	57

- для заочной формы обучения:

№ раздела и темы	Наименование раздела и тема дисциплины	Трудоемкость, (час.)	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость; (час.)		
			учебные занятия		самостоятельная работа обучающихся
			лекции	практические занятия	
1	2	3	4	5	6
1.	Основы этики деловых отношений	40	2	2	36
1.1.	Общие закономерности межличностных отношений	13	0,5	0,5	12
1.2.	Этика приветствий и представлений	14	1	1	12
1.3.	Внешний облик делового человека	13	0,5	0,5	12
2.	Этика взаимоотношений в коллективе	29	2	3	24
2.1.	Взаимодействие человека с группой	15	1	2	12
2.2.	Этика взаимоотношений с «трудным» руководителем	14	1	1	12
3.	Этика деловых коммуникаций	35	2	3	30
3.1.	Правила конструктивной критики и принципы восприятия критики	17	1	1	15
3.2.	Культура организации проведения переговоров	18	1	2	15
	ИТОГО	104	6	8	90

4.2. Содержание дисциплины, структурированное по разделам и темам

<i>№ раздела и темы</i>	<i>Наименование раздела и темы дисциплины</i>	<i>Содержание лекционных занятий</i>	<i>Вид занятия в интерактивной, активной, инновационной формах, (час.)</i>
1	2	3	4
1.	Основы этики деловых отношений		
1.1.	Общие закономерности межличностных отношений	Сущность происхождения этики. Понятие этики. Этика в широком смысле. Взаимосвязь этики с другими дисциплинами. Разновидности этики. Элементы деловой этики. Деловая этика разных культур. Дипломатический этикет. Светский этикет. Принципы деловых отношений. Этические проблемы деловых отношений. Межличностные отношения в трудовом коллективе. Способы их изучения и регулирования.	Лекция - беседа (1 час.)
1.2.	Этика приветствий и представлений	Понятие этики приветствий и представлений. Знание общепринятых норм, правил, стандартов и требований, принятых во всех странах. Вежливость, естественность, достоинство и тактичность. Обряды (ритуалы). Приветствие, ответ на приветствие. Особенности и правила представления. Особенности и правила рукопожатия. Визитные карточки. Рекомендации по вручению.	-
1.3.	Внешний облик делового человека	Имидж делового человека. Свойства, виды имиджа. Одежда делового человека. Общие правила по созданию имиджа. Особо важные зоны в облике человека. Значение цвета в одежде.	Лекция - беседа (1 час.)
2.	Этика взаимоотношений в коллективе		
2.1.	Взаимодействие человека с группой	Взаимодействие человека с группой. Организационные и эмоциональные причины конфликтов. Негативные и позитивные последствия конфликтов в группе. Косвенные методы управления конфликтами. Прямые методы управления конфликтами. Стимулирование коммуникаций.	
2.2.	Этика взаимоотношений с «трудным» руководителем	Нормы этичного поведения руководителя. Требования к руководителю. «Трудный руководитель» как проявление непрофессионализма и некомпетентности в решении большинства вопросов.	Лекция- беседа (1 час)

		Характерные черты «трудных» руководителей и их типы. Характеристика стилей руководства. Технология обращения с «трудным» руководителем.	
3.	Этика деловых коммуникаций		
3.1.	Правила конструктивной критики и принципы восприятия критики	Критика как форма контроля и оценки действий, которые не соответствуют требованиям, предъявляемым коллективом к личности. Формы, типы критики. Основные правила конструктивной критики. Принципы конструктивной критики. Принципы восприятия критики. Адекватная реакция на критику.	
3.2.	Культура организации проведения переговоров	Деловое общение. Виды и функции деловых бесед. Структура деловой беседы. Правила подготовки и проведения деловой беседы. Этапы подготовки к переговорам. Методы и технологии переговорного процесса. Основные рекомендации по ведению переговоров.	Лекция- беседа (1 час)

4.3. Лабораторные работы

учебным планом не предусмотрено

4.4. Практические занятия

<i>№ п/п</i>	<i>Номер раздела дисциплины</i>	<i>Наименование тем практических занятий</i>	<i>Объем (час.)</i>	<i>Вид занятия в интерактивной, активной, инновационной формах, (час.)</i>
1	2	3	4	5
1	1.	Общие закономерности межличностных отношений	4	Семинар-исследование (2 час.)
2	1.	Этика приветствий и представлений	4	Работа в малых группах (2 час.)
3	1.	Внешний облик делового человека	4	-
4	2.	Взаимодействие человека с группой	5	Развивающий семинар «Дотошный студент» (2 час.)
5	2.	Этика взаимоотношений с «трудным» руководителем	5	-
6	3.	Правила конструктивной критики и принципы восприятия критики	6	Работа в малых группах (2 час.)
7	3.	Культура организации проведения переговоров	6	Развивающий семинар «Дотошный студент» (2 час.)
ИТОГО			34	10

4.5. Контрольные мероприятия: курсовой проект (курсовая работа), контрольная работа, РГР, реферат

Учебным планом не предусмотрено.

5. МАТРИЦА СООТНЕСЕНИЯ РАЗДЕЛОВ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ К ФОРМИРУЕМЫМ В НИХ КОМПЕТЕНЦИЯМ И ОЦЕНКЕ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

<i>Компетенции</i>	<i>Кол-во часов</i>	<i>Компетенции</i>			<i>Σ комп.</i>	<i>t_{ср} час</i>	<i>Вид учебных занятий</i>	<i>Оценка результатов</i>
		<i>ОК</i>	<i>ОПК</i>	<i>ПК</i>				
		<i>5</i>	<i>4</i>	<i>2</i>				
<i>№, наименование разделов дисциплины</i>								
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1. Основы этики деловых отношений	42	+	+	+	3	14,0	Лк, ПЗ, СР	зачет
2. Этика взаимоотношений в коллективе	31	+	+	+	3	10,3	Лк, ПЗ, СР	зачет
3. Этика деловых коммуникаций	35	+	+	+	3	11,7	Лк, ПЗ, СР	зачет
<i>всего часов</i>	108	36	36	36	3	36		

6. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

1. Профессиональная этика и служебный этикет: учебник / под ред. В.Я. Кикоого. - М.: Юнити-Дана, 2015. - 559 с. - Библиогр.: с. 507-509. - ISBN 978-5-238-01984-0; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117054>

2. Пономарева, Е.А. Практика делового общения: учебное пособие / Е.А. Пономарева, И.А. Сенюгина ; Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Северо-Кавказский федеральный университет», Министерство образования и науки Российской Федерации. - Ставрополь: СКФУ, 2014. - 163 с.: ил. - Библиогр.: с. 150. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=457584>

**7. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ,
НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

№ п/ п	<i>Наименование издания</i>	<i>Вид занятия</i>	<i>Количество экземпляров в библиотеке, шт.</i>	<i>Обеспечен ность, (экз./чел.)</i>
1	2	3	4	5
Основная литература				
1.	Психология и этика делового общения: учебник / В.Ю. Дорошенко, Л.И. Зотова, В.Н. Лавриненко и др. - 5-е изд., перераб. и доп. - М.: Юнити-Дана, 2015. - 415 с. - (Золотой фонд российских учебников). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-01050-2 ; То же [Электронный ресурс]. URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117118	Лк, ПЗ, СР	1 (ЭУ)	1,0
2.	Семенов, А.К. Этика менеджмента: учебное пособие / А.К. Семенов, Е.Л. Маслова. - 5-е изд. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2016. - 272 с.: ил. - (Учебные издания для бакалавров). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-02645-4; То же [Электронный ресурс]. URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=453926	Лк, ПЗ, СР	1 (ЭУ)	1,0
3.	Бороздина, Г.В. Психология и этика деловых отношений : учебное пособие / Г.В. Бороздина. - 4-е изд., испр. и доп. - Минск : РИПО, 2015. - 228 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-985-503-500-9 ; То же [Электронный ресурс]. URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=463538	Лк, ПЗ, СР	1 (ЭУ)	1,0
4.	Деловое общение: учебное пособие / авт.-сост. И.Н. Кузнецов. - 7-е изд., пересм. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2018. - 524 с. - (Учебные издания для бакалавров). - Библиогр.: с. 467 - 470 - ISBN 978-5-394-02951-6 ; То же [Электронный ресурс]. URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496102	Лк, ПЗ, СР	1 (ЭУ)	1,0
Дополнительная литература				
5.	Психология делового общения руководителя образовательной организации: курс лекций : учебное пособие / С.В. Пазухина, С.А. Филиппова, С.А. Черкасова, К.С. Шалагинова. - М. ; Берлин : Директ-Медиа, 2017. - 177 с. : табл. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-4475-9071-0 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=456087	Лк, ПЗ, СР	1 (ЭУ)	1,0
6.	Психология делового общения руководителя образовательной организации: практикум : учебное пособие / С.В. Пазухина, С.А. Филиппова, С.А. Черкасова, К.С. Шалагинова. - М. ; Берлин : Директ-Медиа, 2017. - 175 с. : ил., табл. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-4475-9070-3 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=456088	Лк, ПЗ, СР	1 (ЭУ)	1,0

1	2	3	4	5
7.	Тимченко, Н.М. Психология и этика делового общения : монография / Н.М. Тимченко. - 3-е изд., стер. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2016. - 480 с. - ил. - ISBN 978-5-4475-8287-6 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=439959	Лк, ПЗ, СР	1 (ЭУ)	1,0
8.	Абельская, Р.Ш. Теория и практика делового общения для разработчиков программного обеспечения и IT-менеджеров : учебное пособие / Р.Ш. Абельская ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б. Н. Ельцина ; науч. ред. И. . Обабков. - Екатеринбург : Издательство Уральского университета, 2014. - 113 с. : ил., табл., схем. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-7996-1215-3 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=275655	Лк, ПЗ, СР	1 (ЭУ)	1,0
9.	Титова, Л.Г. Технологии делового общения: учебное пособие / Л.Г. Титова. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 239 с. - ISBN 978-5-238-01347-3 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436854	Лк, ПЗ, СР	1 (ЭУ)	1,0
10.	Кузнецов, И.Н. Деловое общение : учебное пособие / И.Н. Кузнецов. - 5-е изд. - М. : Дашков и Ко, 2013. - 528 с. - ISBN 978-5-394-01739-1 ; То же [Электронный ресурс]. URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=112230	Лк, ПЗ, СР	1 (ЭУ)	1,0
11.	Александрова, З.А. Профессиональная этика : учебное пособие / З.А. Александрова, С.Б. Кондратьева ; Министерство образования и науки Российской Федерации. - М. : МПГУ, 2016. - 136 с. : ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-4263-0462-8 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=469398	Лк, ПЗ, СР	1 (ЭУ)	1,0
12.	Левкин, В.Е. Тренинг эффективного общения : учебное пособие / В.Е. Левкин. - М. ; Берлин : Директ-Медиа, 2016. - 142 с. : ил., табл. - Библиогр.: с. 131-139. - ISBN 978-5-4475-8771-0 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=450204	Лк, ПЗ, СР	1 (ЭУ)	1,0
13.	Ермакова, Ж. Профессиональная этика и этикет: практикум : учебное пособие к практическим занятиям / Ж. Ермакова, О. Тетерятник, Ю. Холодилина ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Оренбургский государственный университет», Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма. - Оренбург : ОГУ, 2013. - 104 с. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=259114	Лк, ПЗ, СР	1 (ЭУ)	1,0
14.	Слепенко Е.Д. Этика деловых отношений: методические указания к выполнению практических заданий – Братск: Изд-во БрГУ, 2014. – 71 с.	Лк, ПЗ, СР	23	1

8. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ» НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Электронный каталог библиотеки БрГУ http://irbis.brstu.ru/CGI/irbis64r_15/cgiirbis_64.exe?LNG=&C21COM=F&I21DBN=BOOK&P21DBN=BOOK&S21CNR=&Z21ID=.
2. Электронная библиотека БрГУ <http://ecat.brstu.ru/catalog>.
3. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека online» <http://biblioclub.ru>.
4. Электронно-библиотечная система «Издательство «Лань» <http://e.lanbook.com>.
5. Информационная система "Единое окно доступа к образовательным ресурсам" <http://window.edu.ru>.
6. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU <http://elibrary.ru>.
7. Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ) <https://uisrussia.msu.ru/>.
8. Национальная электронная библиотека НЭБ <http://xn--90ax2c.xn--p1ai/how-to-search/>.
9. Информационно-правовая система «Кодекс». <http://www.kodeks.ru/>
10. Журнал « Стратегические решения и риск-менеджмент», <https://www.jsdrm.ru/jour>
11. Журнал «Проблемы теории и практики управления», <http://www.uptp.ru>
12. Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики Российской Федерации, <http://www.gks.ru>

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Вид учебных занятий	Организация деятельности обучающихся
Лекции	Написание конспекта лекций: кратко, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; пометить важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, практическом занятии.
Практические занятия	Работа с конспектом лекций, обобщение, систематизация, углубление и конкретизация полученных теоретических знаний, выработка способности и готовности их использования на практике. Развитие интеллектуальных умений, подготовка ответов к контрольным вопросам, работа с основной и дополнительной литературой, необходимой для освоения дисциплины, выполнение заданий, решение задач, активное участие в интерактивной, активной, инновационной формах обучения, составление письменных отчетов.
Самостоятельная работа обучающихся	<i>Подготовка к практическим занятиям.</i> Проработка основной и дополнительной литературы, терминов, сведений, требующихся для запоминания и являющихся основополагающими в теме/разделе. Конспектирование прочитанных литературных источников. Проработка материалов по изучаемому вопросу, с использованием на рекомендуемых

	<p>ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». Выполнение заданий преподавателя, необходимых для подготовки к участию в интерактивной, активной, инновационных формах обучения по изучаемой теме.</p> <p><i>Подготовка к зачету.</i> При подготовке к зачету необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу, использовать рекомендуемые ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».</p>
--	--

9.1. Методические указания для обучающихся по выполнению практических работ

Цель выполнения практических работ: выполнение практических заданий для приобретения теоретических знаний, умений и навыков в области культуры предпринимательства.

Порядок выполнения:

Изучить лекционный материал и источники, основную и дополнительную литературу по темам. Используя изученный материал, выполнить предложенные задания.

Форма отчетности:

Наличие выполненных заданий, оформленных в электронной форме.

Рекомендации по выполнению заданий и подготовке к практическому занятию

1. Подобрать источники по теме практического занятия.
 2. Проработать основную и дополнительную литературу, термины, формулы для расчета, сведения, требующиеся для запоминания и являющиеся основополагающими в данной теме. Конспектирование прочитанных литературных источников.
 3. Проработка материалов по изучаемому вопросу, с использованием рекомендуемых ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
 4. На основании изученной литературы по теме выполнение заданий для самостоятельной работы.
 5. Ответить на контрольные вопросы для самопроверки.
- Основная литература 1-4, рекомендуемая в разделе 7
Дополнительная литература 5-14, рекомендуемая в разделе 7.

Практическое занятие № 1

Тема: Общие закономерности межличностных отношений

Развивающий семинар «Семинар-исследование»

Цель: развитие навыков усвоения большого объема практической информации, умения вычленять из нее главное, ставить правильно вопросы разного плана.

Задачи:

- активизация познавательной позиции студентов, самостоятельное ознакомление с элементами деловой этики;
- получение навыков использования закономерностей межличностных отношений, разработки философии предприятия;
- приобретение навыков общения, отстаивания своей позиции, умения спорить и доказывать.

Методика проведения семинара. Студенты разбиваются на группы по 3–4 человека. Предложение списка проблемных вопросов. Обсуждение в группе и подготовка выступления. От группы выделяется один докладчик, а остальные студенты подгруппы отвечают на вопросы, заданные преподавателем или студентами других подгрупп.

В конце занятия преподаватель подводит итоги и оценивает работу студентов (оценка может интегрироваться с учетом мнений студентов).

Практические задания

Задание 1. «10 заповедей делового человека»

В настоящее время уделяется большое внимание изучению этики деловых отношений с целью повышения уровня культуры в организациях. В отличие от кодексов юридических норм этика основывается на культуре, общественном мнении, традициях и привычках. Нормы этики выражаются в общих фиксированных представлениях (заповедях, принципах) о том, как должно поступать. Следует помнить, что этика – это принципы, отделяющие правильное поведение от неправильного.

Еще в 1912 г. российскими предпринимателями было выработано семь принципов ведения дел в России:

1. *Уважай власть.* Власть – необходимое условие для эффективного ведения дела. Во всем должен быть порядок. В связи с этим проявляй уважение к блюстителям порядка в узаконенных эшелонах власти.

2. *Будь честен и правдив.* Честность и правдивость – фундамент предпринимательства, предпосылка здоровой прибыли и гармоничных отношений в делах.

3. *Уважай право частной собственности.* Свободное предпринимательство – основа благополучия государства. Российский предприниматель обязан в поте лица трудиться на благо своей Отчизны. Такое рвение можно проявить только при опоре на частную собственность.

4. *Люби и уважай человека.* Любовь и уважение к человеку труда со стороны предпринимателя порождает ответную любовь и уважение. В таких условиях возникает гармония интересов, что создает атмосферу для развития у людей самых разнообразных способностей, побуждает их проявить себя с лучшей стороны.

5. *Будь верен своему слову.* Деловой человек должен быть верен своему слову. «Единожды солгавший, кто тебе поверит». Успех в деле во многом зависит от того, в какой степени окружающие доверяют тебе.

6. *Живи по средствам.* Не зарывайся. Выбирай дело по плечу. Всегда оценивай свои возможности. Действуй сообразно своим средствам.

7. *Будь целеустремленным.* Всегда имей перед собой ясную цель. Предпринимателю такая цель нужна, как воздух. Не отвлекайся на другие цели. Служение «двум господам» противоестественно. В стремлении достичь заветной цели не переходи грань дозволенного. Никакая цель не может затмить моральные ценности.

Мораль и этика зарождающегося в России бизнеса находят отражение в документах, разрабатываемых некоторыми Российскими фирмами. Имеются примеры разработки кодексов внутреннего поведения сотрудников фирм. Из опубликованных материалов наиболее известным является *Кодекс Российской товарно-сырьевой биржи «Моральные требования, предъявляемые к брокерам РТСБ»*. Эти требования обязательны для всех служащих биржи и брокерских контор. Документ формулирует требования, предъявляемые к бизнесменам не только в профессиональной деятельности, но и в личной жизни, в быту.

В литературе приводятся заповеди делового человека, при разработке которых был использован Кодекс. Прежде всего, необходимо отметить, что, следуя этим заповедям, деловой человек обязан руководствоваться правилом: оценивая методы и политику в области бизнеса, подумай, согласуется ли все это с понятиями правды и справедливости?

Итак, остановимся на интерпретации заповедей делового человека и убедимся, что они должны быть основой деловых отношений в бизнесе.

Заповедь первая. УВАЖАЙ ВЛАСТЬ, ибо во всем должен быть порядок. В условиях успешного бизнеса одним из важнейших элементов является должное уважение у власти. Это значит – уважать законы страны, где вы имеете деловые контакты, и уважать своих коллег, своих деловых партнеров на всех уровнях общения.

Заповедь вторая. БУДЬ ЦЕЛЕУСТРЕМЛЕННЫМ, ибо для достижения поставленной цели надо сосредоточить на этом все свои усилия. Чтобы быть целеустремленным, бизнесмен должен уметь рационально использовать время, средства, талант.

Заповедь третья. БУДЬ ВЕРЕН СВОЕМУ СЛОВУ. НЕ РАЗДЕЛЯЙ СЛОВО И ДЕЛО. Бизнесмен должен уметь выполнять свои обещания и поручительства, держать слово. Кроме того, известно, что эффективность делового общения определяется также тем, чтобы вас правильно поняли, верно истолковали ваши слова. Речь делового человека не должна быть непонятна и, тем более, груба.

Заповедь четвертая. УДЕЛЯЙ ВРЕМЯ ОТДЫХУ И РАЗМЫШЛЕНИЯМ О СВОЕЙ ЖИЗНИ, ибо отдых – необходимое условие для творческой и эффективной работы.

Заповедь пятая. ОКАЗЫВАЙ УВАЖЕНИЕ СТАРШИМ, ибо будущее и настоящее базируются на прошлом.

Заповедь шестая. УВАЖАЙ ЧЕЛОВЕЧЕСКУЮ ЖИЗНЬ, ЧЕЛОВЕЧЕСКОЕ ДОСТОИНСТВО И ПРАВА ЧЕЛОВЕКА.

Заповедь седьмая. БУДЬ ПОСТОЯНЕН В БРАКЕ, ибо семья является фундаментом любого общества и любой культуры. Хорошая, крепкая семья – это залог процветания бизнесмена и его компании.

Заповедь восьмая. ПРАВИЛЬНО РАССЧИТЫВАЙ СВОИ СРЕДСТВА, ибо отличительными чертами процветающего бизнесмена являются: оптимальное использование средств и ресурсов; мудрое руководство людьми.

Заповедь девятая. БУДЬ ЧЕСТЕН И ПРАВДИВ, ибо хорошая репутация – это не только недопустимость нечестности и лжи, но и помощь другим людям в том, чтобы избежать обмана.

Заповедь десятая. УВАЖАЙ ПРАВО ЧАСТНОЙ СОБСТВЕННОСТИ.

Вопросы:

1. Что из приведенных принципов 1912 г. в полной мере сохранило свою актуальность и в настоящее время, а что отошло на второй план?

2. Какие новые принципы бизнеса должны быть внедрены в практику предпринимательской деятельности в России сегодня?

3. Какие принципы бизнеса считаются сегодня приоритетными?

4. Сравните принципы делового человека, разработанные в 1912 г. и заповеди настоящего времени.

5. Объясните причины появления новых заповедей.

6. Раскройте сущность рассматриваемых норм поведения, их влияние на успешность деятельности бизнесмена или фирмы.

7. Проанализируйте предложенные принципы и заповеди и определите:

- какие из них вы считали бы целесообразным применить к своей будущей фирме?

- что вы могли бы добавить?

- в какой мере вы выполняете в своей работе и жизни, рассмотренные этические нормы?

Задание 2. «Необъективность руководителя»

Один из наиболее существенных интересов сотрудников – регулярная выплата денежного вознаграждения за свою работу. Любые препятствия, мешающие реализации этого интереса, приводят, как правило, к серьезным конфликтам. На стадии кризиса в организации возможны задержки заработной платы. Кроме того, сокращение, передвижение сотрудников и другие кадровые процедуры, связанные с кризисом, серьезно настораживают персонал.

Среди основных причин кризисной ситуации в организации следует назвать ошибки менеджеров в оценке деятельности сотрудников. Заниженная оценка работы легко приводит к недовольству и часто к напряженной ситуации в подразделении. К конфликту может привести и завышенная оценка работника, ведь она часто нарушает баланс интересов в группе/отделе и задевает других сотрудников.

Типичные ошибки завышения оценок являются следствием:

- дружеского расположения, возникшего на основе неформальных отношений;

- позиции руководителя, желающего быть «добрым»;

- «шлейфа» высокой репутации сотрудника;

- оценки по второстепенным критериям и внешним признакам (самореклама);

- завышенной оценки симпатичного, психологически приятного сотрудника;

- контраста с худшим сотрудником, ранее работавшим на этом месте.

Типичные ошибки занижения оценок объясняются:

- личной антипатией;

- «шлейфа» плохого сотрудника;

- неумением работника эффективно представлять свою работу;

- придиричностью, «шлейфом» предыдущих ситуаций;

- преднамеренным, но еще не известным сотрудникам повышением требований из-за какой-либо новой информации;

- завышенными требованиями с целью преднамеренного дальнейшего наказания сотрудника.

Вопросы:

1. Опишите наиболее типичные ошибки при оценке сотрудников для организаций, имеющих:

- открытую кадровую стратегию;

- закрытую кадровую стратегию.

2. Приведите пример организации (компании), где на стадии кризиса комбинировались несколько типов типичных ошибок и кадровых мероприятий.

3. Сокращение расходов на сотрудников в организации с открытой кадровой стратегией как тактическим элементом политики формирует следующую комбинацию типичных ошибок (опишите их).

Контрольные вопросы для самопроверки

1. В чем заключаются особенности межличностных отношений?

2. Назовите и охарактеризуйте способы урегулирования межличностных отношений в трудовом коллективе.

Практическое занятие № 2

Тема: Этика приветствий и представлений

Интерактивное практическое занятие «Работа в малых группах»

Работа в малых группах – это одна из самых популярных стратегий, так как дает всем обучающимся (в том числе и стеснительным) возможность участвовать в работе, практиковать навыки сотрудничества, межличностного общения (в частности, умение активно слушать, вырабатывать общее мнение, разрешать возникающие разногласия).

Цель занятия по теме «Этика приветствий и представлений»: научиться анализировать вербальные и невербальные коммуникации, использовать знания этики приветствий и представлений, общепринятых норм, правил, стандартов и требований, принятых во всех странах.

Методика проведения занятия. Преподаватель разбивает студентов на группы по 5–6 человек, примерно равные по уровню подготовки. Каждая из них получает общее задание, состоящее из нескольких частных заданий, различных по уровню сложности. Каждое задание имеет оценку в баллах. Студентам дается ограниченное время на выполнение заданий (например, 30 мин). Каждая группа сама принимает решение относительно очередности выполнения заданий и распределения обязанностей по их выполнению. По истечении времени группы обмениваются решениями и проводят их проверку. При нахождении ошибок указывают на них, поясняя каждую. Через некоторое время преподаватель собирает ответы и проводит их проверку. Работа оценивается в баллах исходя из количества правильных ответов и их индивидуальной стоимости. Дополнительные баллы выставляются за найденные в решениях других групп ошибки и их верное исправление. Выигрывает та группа, которая набрала большее количество баллов.

Контрольные вопросы для самопроверки

1. Назовите и охарактеризуйте виды титулов и званий.

2. Назовите и охарактеризуйте виды и особенности визитных карточек.

Практическое занятие № 3

Тема: Внешний облик делового человека

Задание «Правила собеседования»

В условиях рынка человек меняет работу, как правило, часто. При устройстве на новое место ему обязательно приходится проходить собеседование, в том числе и менеджеру. Здесь главное: как можно лучше себя представить. При собеседовании целесообразно учесть следующие советы:

- *будь подготовлен.* Неплохо иметь информацию о компании, с которой ведутся переговоры, о том, что происходит сегодня в этом секторе рынка, что делают основные конкуренты. Постараться что-либо узнать о человеке, который будет вести диалог, определить свою готовность ответить на типичные в таких случаях вопросы: «Расскажите немного о себе» или «Что вы считаете своим самым важным профессиональным достижением?»

- *правило двух минут*. Согласно многочисленным исследованиям при собеседовании 80% впечатлений о кандидате получаются в первые две минуты. В данной ситуации немалую роль играют такие мелочи, как приветствие и рукопожатие, короткий, а не длинный диалог, рекомендации психологов смотреть собеседнику в глаза;

- *главное – контакт*. Чем раньше вы переведете разговор о вас на разговор о компании, о вашей будущей работе или о профессиональной деятельности собеседника, тем больше у вас шансов «разбить лед» на ранней стадии беседы и найти «точки соприкосновения» с человеком, от которого в этот момент зависят ваш успех или неудача. Важно понять, с каким человеком вы разговариваете, и в зависимости от этого скорректировать свое поведение;

- *слушайте внимательно*. Старайтесь внимательно слушать беседующего с вами. Люди любят, когда их слушают, и вам обеспечены дополнительные «баллы», если вы покажете, что умеет это делать;

- *сделайте паузы в словах*. Отвечая на вопрос, рекомендуется делать паузы (приблизительно каждые 2 мин.), чтобы понять, насколько собеседника устраивает и интересует то, о чем вы говорите;

- *умейте правильно задать свои вопросы*. О ваших способностях будут судить не только по вашим ответом, но и по вашим вопросам. По ним должно быть понятно, что вы немало знаете о компании, о рынке и о характере работы, которую вы хотите выполнять;

- *особенно важно последнее слово*. Можно, например, подвести краткий итог беседы и отметить, что вы теперь еще больше уверены в том, что вполне подходите для этой работы;

- *последнее* – не забудьте спросить, когда вам сообщат о результатах собеседования, и постарайтесь получить конкретный ответ.

Вопросы:

1. Какие еще советы, рекомендации вы дали бы самому себе для беседы при устройстве на работу?
2. Со всеми ли советами вы согласны? Если нет – почему.
3. Как вы думаете, зачем нужно до собеседования продумать весь его сценарий и стараться направлять действие в нужную для вас сторону?
4. Нужно ли заранее продумывать детали костюма?

Контрольные вопросы для самопроверки

1. Охарактеризуйте понятие «Внешний облик делового человека».
2. В чем заключаются навыки разработки делового рабочего костюма?
3. Продемонстрируйте навыки разработки костюма для светского приема (презентации).

Практическое занятие № 4

Тема: Взаимодействие человека с группой

Развивающий семинар «Дотошный студент»

Цель: развитие навыков усвоения большого объема практической информации, умения вычлнять из нее главное, ставить правильно вопросы разного плана.

Задачи:

– активизация познавательной позиции студентов, ознакомление с управлением взаимоотношениями в группе;

– получение навыков анализа причин и форм конфликта и управления конфликтными ситуациями;

– приобретение навыков общения, отстаивания своей позиции, умения спорить и доказывать.

Методика проведения семинара. Студенты разбиваются на группы по 3–4 человека. Каждой выдается до двух страниц машинописного текста (конкретная конфликтная ситуация на любом предприятии) который может содержать и формулы, и таблицы, и рисунки. По тексту предлагается составить как можно больше вопросов за ограниченное время и затем

задать их другой подгруппе. У какой подгруппы список вопросов длиннее и вопросы точнее, та и выиграла.

Примеры предлагаемых текстов

Пример 1. Важной интегральной характеристикой группы выступает сплоченность. Она оказывает большое воздействие на индивидуальное поведение, результаты работы группы и, в конечном счете, организации в целом. Поэтому крайне важно знать определяющие ее факторы и характер их влияния. Это позволит менеджерам повышать или понижать групповую сплоченность, добиваясь тех целей, которых они хотят достичь.

Проанализируйте предложенные в табл. 1 факторы. Определите характер влияния отдельных факторов на групповую сплоченность, заполнив соответствующие столбцы таблицы.

Таблица 1 – Факторы, влияющие на групповую сплоченность

№	Фактор	Характер влияния на групповую сплоченность	
		повышает	понижает
1	Число членов группы – 7 человек		
2	Однородная половозрастная структура группы: мужчины от 30 до 35 лет		
3	Группа только что создана		
4	Руководство организации придает большое значение созданию и работе данной группы		
5	Руководство организации придерживается мнения, что каждый ее сотрудник должен нести персональную ответственность за результат своей деятельности		
6	Перед группой поставлена сложная нестандартная задача		
7	Сотрудники, включенные в состав группы, никогда ранее не работали вместе и плохо знают друг друга		
8	Каждый член группы имеет высокую квалификацию		
9	Отбор в группу проводился очень тщательно, в несколько этапов		
10	Цели, поставленные перед группой, вызвали интерес со стороны всех включенных в нее членов		

Пример 2. На эффективность работы группы существенно влияет ее размер. От него зависит возможность взаимодействия членов группы друг с другом, степень их участия в групповых процессах, вероятность создания подгрупп, соперничество которых может привести к внутригрупповым конфликтам и т. д. Кроме того, следует иметь в виду, что в группах с четным числом членов чаще возникают различные разногласия и конфликты при выполнении задач, чем в группах с нечетным числом членов.

Проанализируйте перечисленные ниже эффекты групповой работы и определите, для групп какого размера они характерны, заполнив табл. 2.

Таблица 2 – Факторы эффективности групповой работы

Эффект групповой работы	Размер группы, чел.			
	2	3	5 - 15	более 25
1	2	3	4	5
1. Сплоченность				
2. Ложное согласие				
3. Снижение сплоченности				
4. Хороший потенциал взаимодействия				
5. Напряжение				
6. Конфликты				
7. Нестабильность				
8. Снижение потенциала взаимодействия				
9. Удовлетворенность				
10. Снижение удовлетворенности				
11. Рост формализма				
12. Рост коммуникативно-координационных требований				

Пример 3. Проанализируйте приведенные в табл. 3 помехи при общении. Определите, проявлением какого барьера является каждая из них, и заполните таблицу.

Таблица 3 – Помехи и барьеры

№	Помехи	Барьер
1	Различное понимание одних и тех же жестов людьми из разных стран	
2	Фильтрация информации	
3	Жаргон, используемый в рабочей группе	
4	Наличие большого числа уровней в структуре управления	
5	Частое употребление в речи выражений «так сказать», «скажем, так» и пр.	
6	Отсутствие у руководителя времени на то, чтобы выслушать каждого подчиненного	
7	Расстояние между общающимися более 50 м	
8	Психологическая несовместимость общающихся	
9	Отсутствие регламентов деятельности работников и подразделений аппарата управления	
10	Различное понимание одних и тех же слов и выражений	
11	Неумение слушать собеседника	
12	Различное восприятие дистанции между общающимися представителями различных стран	

Контрольные вопросы для самопроверки

1. Назовите принципы формирования групп.
2. Перечислите факторы группового поведения.
3. Каковы основные закономерности группового взаимодействия?
4. В чем заключаются структурные подходы к принятию совместных решений в группах?
5. Назовите типы и уровни конфликтов в организации.
6. Назовите основные виды конфликтов. Каковы их особенности?

Практическое занятие № 5

Этика взаимоотношений с «трудным» руководителем

Задание 1. Процессы решения проблем в группах могут либо удовлетворять членов группы, либо приносить им разочарование. От этого зависит их желание работать в группе, трудовая активность и производительность, а следовательно, и результаты групповой работы. Большую роль в организации и осуществлении групповых процессов играет руководитель группы.

Проанализируйте приведенные в таблице ситуации, характеризующие поведение руководителя в групповых процессах.. Определите, какое поведение руководителя может удовлетворять членов группы, а какое нет, заполнив соответствующие столбцы таблицы.

Таблица – Ситуации, характеризующие поведение руководителя

№	Ситуация	Поведение руководителя	
		удовлетворяет членов группы	приносит разочарование
1	Руководитель сам принимает решения, не советуясь с членами группы		
2	Руководитель привлекает к обсуждению решений всех членов группы, но никогда не учитывает их мнение		
3	Руководитель привлекает к обсуждению и принятию решений всех членов группы		
4	Руководитель привлекает к обсуждению решений всех желающих членов группы, но не прилагает усилий к тому, чтобы понять их точку зрения		
5	Руководитель направляет и обобщает мнение членов группы		
6	Руководитель старается привлечь к обсуждению решения как можно больше членов группы, однако принимает во внимание лишь мнение неформального лидера		
7	Руководитель спокойно и без эмоций выслушивает различные точки зрения, а затем принимает решение в соответствии со своими планами		
8	Руководитель создает спокойную деловую атмосферу в процессе обсуждения решений, допускает конструктивную критику и дискуссии, дает возможность высказаться всем желающим членам группы		

9	Руководитель привлекает к обсуждению решений всех членов группы, своевременно предоставляя им достоверную и полную информацию для работы		
---	--	--	--

Задание 2. «Оценка кандидатов на руководящую должность»

При подборе кадров, повышении их квалификации обычно ориентируются на следующие критерии оценки кандидатов на руководящую должность:

- способность принимать решение: аргументация и оценочное сравнение - умение человека сопоставлять достоинства и недостатки различных вариантов развития событий или ситуаций, оценивать их соответствие поставленным целям, а также выделять условия и логику развития событий и ситуаций;

- коммерческая и деловая ориентация - установка человека на продуктивную деятельность по достижению результата (в том числе коммерческого), умение видеть такие проблемы (интересы) партнеров (потребителей), на решение которых могут быть направлены коммерческие проекты;

- умение работать с цифрами - способность производить быстрые примерные вычисления в уме, оперировать с большими объемами числовой информации, переводить подобную информацию из одной формы представления в другую;

- способность к обучению - способность человека к поиску новых знаний, овладение умениями и навыками, умение самоорганизовывать процесс обучения;

- системное мышление - способность создавать новые варианты решения проблемы, понимать как структуру в целом, так и взаимосвязи между различными аспектами в определенной ситуации;

- упорство и целеустремленность - умение настоять на своем в ситуации противодействия со стороны партнеров или в ситуации затруднений с ресурсами, осознание собственных целей и следование им;

- решительность - способность человека выбрать один из нескольких возможных вариантов развития событий;

- самостоятельность, инициативность, деятельность - умение индивидуально вырабатывать и реализовывать решения, активность, энергичность, источник инициативы - внутреннее «я», а не внешние обстоятельства;

- самоорганизация и способность распределять время - умение человека спланировать собственную деятельность исходя из задач, ресурсов, конкретных условий;

- готовность к изменениям и гибкость - желание и способность человека быстро ориентироваться в изменяющейся ситуации, адаптироваться к новым требованиям;

- организаторские способности - умение проектировать будущую деятельность группы людей и реализовать разработанный вариант непосредственно в ситуации совместной деятельности;

- коммуникативные способности - владение словом и невербальными средствами общения, а также умение вступать в контакт, вести беседу, слушать и понимать собеседника;

- способность к убеждению и сотрудничеству – способность человека воздействовать на других путем убеждения, привлекать партнеров на свою сторону, работать в кооперации с другими людьми;

- способность к ведению переговоров - умение человека в потенциально конфликтных ситуациях найти максимально устраивающее обе стороны решение, владение конкретными навыками формулирования вопросов как инструментом ведения переговоров;

- межличностные контакты - способность человека производить благоприятное впечатление на партнера по взаимодействию, создавать привлекательный образ.

Вопросы:

1. Какие еще критерии можно было бы добавить к приведенным ранее?
2. Какие критерии вы сочли бы за основные?
3. Если претендент на работу обладает большинством отмеченных качеств, можно ли его назначить на руководящую должность?

Задание 3. «Делегирование полномочий»

Для реализации планов предприятия, фирмы, организации каждый из работников должен выполнить конкретные задачи, вытекающие из целей организации. В связи с этим руководство, прежде всего, обязано найти эффективный способ сочетания особенностей поставленных задач и черт характеров, решающих их людей. Постановка целей и разработка соответствующих политики, стратегии, процедур и правил способствуют оптимальному решению задач. Существенную роль здесь также играют мотивация и контроль. Все это обеспечивается путем делегирования полномочий, повышения ответственности исполнителей и выполнения организационных полномочий.

Делегирование означает передачу задач и полномочий, которыми обладает руководитель, другому лицу с учетом его возможностей. Руководитель не может (и не должен) один выполнять все функции организации. Если задача не делегирована другому человеку, руководитель вынужден выполнять их сам. Однако его время и способности ограничены. Поэтому сущность управления заключается в умении «добиться выполнения работы другими». Для того чтобы эффективно осуществлять делегирование, необходимо понять связь ответственности и организационных полномочий.

Ответственность означает обязательство работника выполнять делегированные ему задачи и отвечать за удовлетворительные результаты их решения.

Организационные полномочия представляют собой право использовать ресурсы предприятия, направлять усилия его сотрудников на выполнение определенных задач. Полномочия делегируются должности, но необходимо учитывать личные и деловые качества человека, занимающего ее в данный момент.

Вопросы:

1. Если вы – менеджер, то какие из своих задач и полномочий вы могли бы, по вашему мнению, делегировать подчиненным?
2. Какую систему контроля за выполнением вы бы избрали?
3. Если вы делегировали часть своих полномочий, то вправе ли вы снять с себя за них ответственность полностью?
4. Какие свои задачи и полномочия вы никогда никому делегировать не будете?

Контрольные вопросы для самопроверки

1. Типология «трудных» руководителей.
2. Приемы определения типа и стиля руководства.
3. Для чего нужно привлекать специалистов (социологов, психологов, врачей) к оценке потенциала человека?
4. Какие необходимые части должны присутствовать в правильно сформулированных распоряжениях руководителя?
5. Раскройте основные методы управления конфликтной ситуацией.
6. Технология обращения с «трудным» руководителем.

Практическое занятие № 6

Тема: Правила конструктивной критики и принципы восприятия критики

Интерактивное практическое занятие «Работа в малых группах»

Работа в малых группах – это одна из самых популярных стратегий, так как дает всем обучающимся (в том числе и стеснительным) возможность участвовать в работе, практиковать навыки сотрудничества, межличностного общения (в частности, умение активно слушать, вырабатывать общее мнение, разрешать возникающие разногласия).

Цель занятия по теме «Правила конструктивной критики и принципы восприятия критики»: научиться выработать приемы реагирования на критику.

Методика проведения занятия. Преподаватель разбивает студентов на группы по 5–6 человек, примерно равные по уровню подготовки. Каждая из них получает общее задание, состоящее из нескольких частных заданий, различных по уровню сложности. Каждое

задание имеет оценку в баллах. Студентам дается ограниченное время на выполнение заданий (например, 30 мин). Каждая группа сама принимает решение относительно очередности выполнения заданий и распределения обязанностей по их выполнению. По истечении времени группы обмениваются решениями и проводят их проверку. При нахождении ошибок указывают на них, поясняя каждую. Через некоторое время преподаватель собирает ответы и проводит их проверку. Работа оценивается в баллах исходя из количества правильных ответов и их индивидуальной стоимости. Дополнительные баллы выставляются за найденные в решениях других групп ошибки и их верное исправление. Выигрывает та группа, которая набрала большее количество баллов.

Практические задания

Задание 1. «Процент вознаграждения»

По конкурсу на производственное предприятие был принят недавний выпускник технического вуза Владимир - специалист по компьютерной технике, работавший до этого в НИИ. Владимир был единственный и любимый сын в семье, отличник учебы, интеллигентный и воспитанный юноша, не женат. Он с энтузиазмом взялся за порученную ему работу по созданию базы данных о сбыте продукции. Через год работа была закончена, и он получил приличную премию, на которую купил себе персональный компьютер. Он хорошо проявил себя на Нижегородской ярмарке, где выставлялась продукция предприятия, у него проявился талант не только программиста, но и коммерсанта. Владимир с таким энтузиазмом и "куражом" рекламировал продукцию предприятия, что от покупателей не было отбоя. Ему стали поручать проведение выставок, и примерно через год директор предприятия решил назначить Владимира начальником коммерческого отдела. Отдел занимался снабжением и сбытом продукции.

В контракте с Владимиром оговорили, что наряду с гарантированной заработной платой он будет получать вознаграждение в размере 5% от чистого дохода, полученного от продажи продукции предприятия. Вознаграждение директора, как вскоре узнал Владимир, было 10% от дохода. И на этом участке дела у Владимира пошли очень хорошо. Только за год его работы объем продажи продукции увеличился на 25%, хотя до него было затоваривание. К нему хорошо относились в коллективе, особенно женщины. Володя не выпивал, не курил, очень интеллигентно вел себя с женщинами, за что они прозвали его "пай-мальчик". Теперь он владел большой коммерческой информацией: имел 5 подчиненных, знал объемы продаж, себестоимость выпуска, валовой и чистый доходы, давал распоряжения по распределению вознаграждения между сотрудниками. Его доходы стали значительно больше, чем когда он работал простым программистом. Проявилось новое качество - любовь к деньгам. Деньги он тратил преимущественно на себя: модная одежда, отдых за границей, покупка валюты.

Однажды Владимир пришел к директору с рядом ценных предложений по развитию коммерческой деятельности и в конце беседы сказал, что основные доходы предприятия идут по его отделу, а его вознаграждение всего 5%. Учитывая ценность идей Владимира, директор предложил увеличить его долю до 7%. "А почему не до 10%, - удивился Владимир, - ведь основной вклад в коммерцию делаю я?" Директор объяснил, что на вознаграждение идет 40% от чистого дохода, но ведь работают на сбыт производственные участки, коммерческий и производственный отделы, транспортный цех, бухгалтерия. Владимир ушел недовольный... Разговор вскоре стал известен на предприятии, и мнение коллектива разделилось. Сотрудники коммерческого отдела были на стороне Владимира, который затаил обиду на директора. Однако он работал по-прежнему хорошо, внедрил компьютерную систему контроля сбыта, и сбыт продукции за отчетный год вырос еще на 15%. Вскоре экономическая ситуация в России изменилась: росли неплатежи, шло затоваривание складов продукцией, увеличились перебои в поставке комплектующих, широкое распространение получили бартерные сделки. В структуре доходов увеличились платные услуги населению и сократились доходы по сбыту продукции. После одной из оперативок у директора отдел Владимира подвергся критике за снижение объемов сбыта продукции. Он попросил директора о личной встрече и сказал, что готов улучшить работу по сбыту, у него есть новые идеи, если его вознаграждение будет составлять 10% от чистого дохода, как у директора. Директор отказал, тогда Владимир отдал ему заранее написанное заявление об увольнении по собственному желанию.

...Последующие три года он работал в страховой компании агентом и в пенсионном фонде начальником бюро по ценным бумагам.

Ответьте на следующие вопросы:

1. Правильно ли поступили Владимир и директор?
2. Какие рекомендации Вы бы дали для устранения конфликта?
3. Что можно было бы сделать для увеличения сбыта продукции по бартеру?

Задание 2. «Формирование организационной культуры»

Важную роль в оценке работы менеджера играет его способность к формированию в коллективе организационной культуры - своеобразному образу мыслей (мировоззрению), который объединяет сотрудников при решении деловых и общечеловеческих проблем.

Организационная культура базируется, прежде всего, на создании необходимых условий для реализации потребностей человека. Основными принципами организационной культуры являются:

- развитие личной инициативы;
- всемирное стимулирование ответственности за выполняемое дело;
- уважение к человеку как личности.

Среди разнообразных путей создания организационной культуры выделяют такие, как:

- поддержка и поощрение существования в коллективе различных точек зрения на те или иные проблемы;

- высокий уровень человеческих отношений, стремление к коллективному решению задач;

- получение сотрудниками части полномочий своего руководителя, что способствует повышению ответственности за выполняемую работу;

- нестандартный образ мышления, который часто представляет собой источник нововведений в различных сферах деятельности.

Однако в реальной деятельности по управлению коллективом менеджер сталкивается с наличием ряда объективных обстоятельств, ограничивающих его возможности по созданию организационной культуры. К ним можно отнести:

1. Наличие в коллективе сотрудников, отличающихся творческим потенциалом и работоспособностью, которые формируют особую шкалу личных ценностей, слабо вписывающуюся в организационную культуру.

2. Врожденные приоритеты психологии индивидуума, которые (в порядке убывания) можно определить так: а) личное; б) групповое; в) общественное.

В приведенной схеме показаны основные типы работников, которые имеют разные личностные ценности:



Вопросы:

1. Каков должен быть комплекс действия менеджера по созданию организационной культуры в возглавляемом им коллективе в условиях отмеченных ранее объективных ограничений?
2. Есть ли особенности организационной культуры в России? Если да, то подберите соответствующие примеры.
3. Есть ли особенные приемы адекватного реагирования на критику в России?

Контрольные вопросы для самопроверки

1. Назовите и охарактеризуйте типы критики.
2. Принципы восприятия критики.
3. Приемы адекватного реагирования на критику.
4. Принципы конструктивной критики.

Практическое занятие № 7
Тема: Культура организации проведения переговоров

Развивающий семинар «Дотошный студент»

Цель: развитие навыков усвоения большого объема практической информации, умения вычленять из нее главное, ставить правильно вопросы разного плана.

Задачи:

- активизация познавательной позиции студентов, самостоятельное ознакомление с положением азами делового общения;
- получение навыков подготовки к деловым переговорам;
- приобретение навыков общения, отстаивания своей позиции, умения спорить и доказывать.

Методика проведения семинара. Студенты разбиваются на группы по 3–4 человека. Каждой выдается до двух страниц машинописного текста (конкретная конфликтная ситуация на любом предприятии) который может содержать и формулы, и таблицы, и рисунки. По тексту предлагается составить как можно больше вопросов за ограниченное время и затем задать их другой подгруппе. У какой подгруппы список вопросов длиннее и вопросы точнее, та и выиграла.

Примеры предлагаемых текстов

Пример 1. «Использование времени»

Менеджеру часто приходится работать с большим напряжением. Многие руководители перегружены тем, что слишком велик объем работы, которую им необходимо сделать. Но не только перегруженность работой удерживает многих руководителей по 60 - а то и больше - часов в неделю у своих рабочих мест. Часто причина в неправильном распределении времени. В такой ситуации необходимо научиться управлять своим временем, что фактически является управлением собой.

В чем же кроется в конечном итоге причина перегруженности и неэффективного использования времени?

Основной причиной в большинстве случаев оказывается необходимость выполнять одновременно разные дела и производить различные действия. Три другие причины зачастую усугубляют уже имеющуюся перегруженность:

- малая степень делегирования ответственности;
- неверно избранные приоритеты;
- слишком большая погруженность в повседневные хлопоты.

В деле рационализации использования рабочего времени менеджера большую роль может сыграть использование следующих принципов:

принцип американского ученого *Парето*, согласно которому концентрация усилий менеджера на жизненно важных делах практически полностью определяет конечный результат;

принцип бывшего президента США *Эйзенхауэра*: определение приоритетов на основе важности и срочности. Эйзенхауэр, подразделяя задачи по их важности и срочности, пришел к так называемым задачам А, В, С (см. схему).

А-задачи: очень важные и срочные, исполнять которые следует немедленно;

В-задачи: важные, но несрочные; следует определить, в какие сроки выполнить;

С-задачи: менее важные, но срочные, решение которых следует делегировать подчиненным.



Дела, которые не являются ни важными, ни срочными, не должны отвлекать внимание руководителя, стол которого и так завален бумагами. Иногда это требует определенного риска, но такие дела следует сразу отправлять в корзину для бумаг.

Самая большая опасность для менеджера заключается в том, что он дает себя увлечь срочностью задач и тратит свое время на выполнение С-задач, в то время как В-задачи (а иногда даже А-задачи) остаются невыполненными. Отсюда основательный анализ стоящих перед менеджером задач является хорошей базой для определения действительных приоритетов.

Следует подготовить ответы на следующие вопросы:

1. Какие действия, по Вашему мнению, менеджер может предпринять, чтобы более рационально использовать свое рабочее время?
2. Согласны ли Вы с целесообразностью применения в российской практике принципов Парето и Эйзенхауэра и почему?

Пример 2. В таблице приведено несколько типичных причин возникновения культурного шока у работников международной компании, направленных на новое место в другую культурную среду. Дополните этот перечень, перечислив еще 10-15 причин, и предложите способы возможного преодоления культурного шока.

Таблица - Причины и способы преодоления культурного шока

Типичные причины культурного шока	Способы преодоления культурного шока
Чужой язык	
Другая система ценностей	
Иные нормы поведения	

Контрольные вопросы для самопроверки

1. Понятие делового совещания.
2. Особенности переговорного процесса.
3. Варианты поведения в переговорном процессе.
4. Разработка стратегии и тактики ведения переговоров.
5. Подготовка к переговорам и их организация.
6. Техника ведения переговоров с деловыми партнерами.
7. Использование аргументов с деловыми партнерами.
8. Завершение переговоров с деловыми партнерами.

10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

1. Microsoft Windows Professional 7 Russian Upgrade Academic OPEN No Level
2. Microsoft Office Professional Plus 2010 Russian Academic OPEN 1 license No Level
3. Антивирусное программное обеспечение Kaspersky Security.
4. Adobe Reader
5. doPDF;
6. 7-Zip
7. ИСС «Кодекс». Информационно-справочная система
8. справочно-правовая система «Консультант Плюс»

**11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ
ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

<i>Вид занятия</i>	<i>Наименование аудитории</i>	<i>Перечень основного оборудования</i>	<i>№ ПЗ</i>
1	3	4	5
Лк	Лекционная аудитория (мультимедийный класс)	Персональный компьютер AMD FX-4100, интерактивная доска ActivBoard 595 Pro, интерактивный планшет Wacom PL-720, колонки акустические	Лк №№ 1-5
ПЗ	Дисплейный класс	Оборудование-10 шт. ПК P4-640 (монитор TFT 17 LG L1753S-SF); проектор EPSON Multi Media Projector EB-S62	ПЗ №№ 1-5
СР	Читальный зал №1	Оборудование 10 ПК i5-2500/Н67/4Gb(монитор TFT19 Samsung); принтер HP LaserJet P2055D	---

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ
ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

1. Описание фонда оценочных средств (паспорт)

№ компетенции	Элемент компетенции	Раздел	Тема	ФОС
ОК-5	способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	1. Основы этики деловых отношений	1.1 Общие закономерности межличностных отношений 1.2 Этика приветствий и представлений 1.3 Внешний облик делового человека	Вопросы к зачету № 1.1–1.17
		2. Этика взаимоотношений в коллективе	2.1. Взаимодействие человека с группой 2.2. Этика взаимоотношений с «трудным» руководителем	Вопросы к зачету № 2.1–2.8
		3. Этика деловых коммуникаций	3.1. Правила конструктивной критики и принципы восприятия критики 3.2. Культура организации проведения переговоров	Вопросы к зачету № 3.1–3.16
ОПК-4	способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	1. Основы этики деловых отношений	1.1 Общие закономерности межличностных отношений 1.2 Этика приветствий и представлений 1.3 Внешний облик делового человека	Вопросы к зачету № 1.1–1.17
		2. Этика взаимоотношений в коллективе	2.1. Взаимодействие человека с группой 2.2. Этика взаимоотношений с «трудным» руководителем	Вопросы к зачету № 2.1–2.8
		3. Этика деловых коммуникаций	3.1. Правила конструктивной критики и принципы восприятия критики 3.2. Культура организации проведения переговоров	Вопросы к зачету № 3.1–3.16
	владение различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных	1. Основы этики деловых отношений	1.1 Общие закономерности межличностных отношений 1.2 Этика приветствий и представлений 1.3 Внешний облик делового человека	Вопросы к зачету № 1.1–1.17
		2. Этика взаимоотношений в коллективе	2.1. Взаимодействие человека с группой 2.2. Этика взаимоотношений с «трудным» руководителем	Вопросы к зачету № 2.1–2.8

ПК-2	коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде	3. Этика деловых коммуникаций	3.1. Правила конструктивной критики и принципы восприятия критики 3.2. Культура организации проведения переговоров	Вопросы к зачету № 3.1–3.16
------	--	-------------------------------	---	-----------------------------

2. Вопросы к зачету

№ п/п	Компетенции		ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ	№ и наименование раздела
	Код	Определение		
1	2	3	4	5
1.	ОК-5	способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	1.1. Происхождение этики. 1.2. Сущность деловой этики 1.3. Этические проблемы деловых отношений 1.4. Межличностные отношения, способы регулирования 1.5. Принципы деловых отношений 1.6. Этика приветствий 1.7. Этика представлений, рукопожатие 1.8. Визитная карточка. Назначение, функции, ее виды 1.9. Визитная карточка. Особенности вручения и использования. Правила оформления 1.10. Титулы и звания 1.11. Имидж делового человека, стиль одежды 1.12. Внешний облик деловой женщины 1.13. Внешний облик делового мужчины 1.14. Техника речи 1.15. Принципы речевого этикета 1.16. Инструменты риторики 1.17. Подготовка к публичному выступлению	1. Основы этики деловых отношений
			2.1. Виды, формы критики 2.2. Основные типы критики 2.3. Принципы конструктивной критики 2.4. Принципы восприятия критики 2.5. Требования к руководителю 2.6. Типы «трудных» руководителей 2.7. Характеристика стилей руководства 2.8. Технология обращения с «трудным» руководителем	2. Этика взаимоотношений в коллективе
			3.1. Функции деловой беседы 3.2. Структура деловой беседы 3.3. Правила подготовки деловой беседы 3.4. Правила проведения деловой беседы	3. Этика деловых коммуникаций

			<p>3.5. Этические нормы телефонного разговора</p> <p>3.6. Правила разговора: вы позвонили, вам позвонили. Завершение разговора</p> <p>3.7. Телефонные табу. Телефакс</p> <p>3.8. Понятие делового совещания</p> <p>3.9. Классификация совещаний</p> <p>3.10. Подготовка совещания</p> <p>3.11. Проведение совещания</p> <p>3.12. Разработка стратегии и тактики ведения переговоров</p> <p>3.13. Подготовка к переговорам и их организация</p> <p>3.14. Техника ведения переговоров с деловыми партнерами</p> <p>3.15. Использование аргументов с деловыми партнерами</p> <p>3.16. Завершение переговоров с деловыми партнерами</p>	
2.	ОПК-4	<p>способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации</p>	<p>1.1. Происхождение этики.</p> <p>1.2. Сущность деловой этики</p> <p>1.3. Этические проблемы деловых отношений</p> <p>1.4. Межличностные отношения, способы регулирования</p> <p>1.5. Принципы деловых отношений</p> <p>1.6. Этика приветствий</p> <p>1.7. Этика представлений, рукопожатие</p> <p>1.8. Визитная карточка. Назначение, функции, ее виды</p> <p>1.9. Визитная карточка. Особенности вручения и использования. Правила оформления</p> <p>1.10. Титулы и звания</p> <p>1.11. Имидж делового человека, стиль одежды</p> <p>1.12. Внешний облик деловой женщины</p> <p>1.13. Внешний облик делового мужчины</p> <p>1.14. Техника речи</p> <p>1.15. Принципы речевого этикета</p> <p>1.16. Инструменты риторики</p> <p>1.17. Подготовка к публичному выступлению</p>	<p>1. Основы этики деловых отношений</p>
			<p>2.1. Виды, формы критики</p> <p>2.2. Основные типы критики</p> <p>2.3. Принципы конструктивной критики</p> <p>2.4. Принципы восприятия критики</p> <p>2.5. Требования к руководителю</p> <p>2.6. Типы «трудных» руководителей</p> <p>2.7. Характеристика стилей руководства</p> <p>2.8. Технология обращения с «трудным» руководителем</p>	<p>2. Этика взаимоотношений в коллективе</p>

			<p>3.1. Функции деловой беседы 3.2. Структура деловой беседы 3.3. Правила подготовки деловой беседы 3.4. Правила проведения деловой беседы 3.5. Этические нормы телефонного разговора 3.6. Правила разговора: вы позвонили, вам позвонили. Завершение разговора 3.7. Телефонные табу. Телефакс 3.8. Понятие делового совещания 3.9. Классификация совещаний 3.10. Подготовка совещания 3.11. Проведение совещания 3.12. Разработка стратегии и тактики ведения переговоров 3.13. Подготовка к переговорам и их организация 3.14. Техника ведения переговоров с деловыми партнерами 3.15. Использование аргументов с деловыми партнерами 3.16. Завершение переговоров с деловыми партнерами</p>	<p>3. Этика деловых коммуникаций</p>
3.	ПК-2	<p>владение различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде</p>	<p>1.1. Происхождение этики. 1.2. Сущность деловой этики 1.3. Этические проблемы деловых отношений 1.4. Межличностные отношения, способы регулирования 1.5. Принципы деловых отношений 1.6. Этика приветствий 1.7. Этика представлений, рукопожатие 1.8. Визитная карточка. Назначение, функции, ее виды 1.9. Визитная карточка. Особенности вручения и использования. Правила оформления 1.10. Титулы и звания 1.11. Имидж делового человека, стиль одежды 1.12. Внешний облик деловой женщины 1.13. Внешний облик делового мужчины 1.14. Техника речи 1.15. Принципы речевого этикета 1.16. Инструменты риторики 1.17. Подготовка к публичному выступлению</p>	<p>1. Основы этики деловых отношений</p>
			<p>2.1. Виды, формы критики 2.2. Основные типы критики 2.3. Принципы конструктивной критики 2.4. Принципы восприятия критики 2.5. Требования к руководителю 2.6. Типы «трудных» руководителей 2.7. Характеристика стилей руководства 2.8. Технология обращения с «трудным» руководителем</p>	<p>2. Этика взаимоотношений в коллективе</p>

		<p>3.1. Функции деловой беседы 3.2. Структура деловой беседы 3.3. Правила подготовки деловой беседы 3.4. Правила проведения деловой беседы 3.5. Этические нормы телефонного разговора 3.6. Правила разговора: вы позвонили, вам позвонили. Завершение разговора 3.7. Телефонные табу. Телефакс 3.8. Понятие делового совещания 3.9. Классификация совещаний 3.10. Подготовка совещания 3.11. Проведение совещания 3.12. Разработка стратегии и тактики ведения переговоров 3.13. Подготовка к переговорам и их организация 3.14. Техника ведения переговоров с деловыми партнерами 3.15. Использование аргументов с деловыми партнерами 3.16. Завершение переговоров с деловыми партнерами</p>	<p>3. Этика деловых коммуникаций</p>
--	--	---	--------------------------------------

3. Описание показателей и критериев оценивания компетенций

Показатели	Оценка	Критерии
<p>Знать (ОК-5): - основные результаты новейших исследований по проблемам менеджмента; (ОПК-4): - основы организации коммуникаций; (ПК-2): - закономерности, процессы развития организации и личности;</p> <p>Уметь (ОК-5): - работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; (ОПК-4): - применять методические основы организации коммуникаций; (ПК-2): - применять способы разрешения конфликтных ситуаций;</p> <p>Владеть (ОК-5): - навыками работы в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и</p>	<p>зачтено</p>	<p>Оценка «зачтено» ставится при: - отличном систематическом знании: основных результатов новейших исследований по проблемам менеджмента; основ организации коммуникаций; закономерности, процессы развития организации и личности; закономерностей, процессов развития организации и личности; - отличном умении: работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; применять методические основы организации коммуникаций; применять способы разрешения конфликтных ситуаций; - отличном владении: навыками работы в коллективе, толерантно</p>

<p>культурные различия; (ОПК-4):</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками делового общения и публичных выступлений, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации; <p>(ПК-2):</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде. 		<p>воспринимаемая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; навыками делового общения и публичных выступлений, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации; навыками разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде.</p>
	<p>не зачтено</p>	<p>Оценка «не зачтено» ставится при:</p> <ul style="list-style-type: none"> - отсутствии знаний: основных результатов новейших исследований по проблемам менеджмента; основ организации коммуникаций; закономерности, процессы развития организации и личности; закономерностей, процессов развития организации и личности; - неумении: работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; применять методические основы организации коммуникаций; применять способы разрешений конфликтных ситуаций; не владении: навыками работы в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; навыками делового общения и публичных выступлений, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации;

		<p>навыками разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде.</p>
--	--	---

4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности

Дисциплина «Этика деловых отношений» направлена на ознакомление с основными понятиями и категориями культуры предпринимательства; формирование этической компетентности для работы в сфере управления будущих конкурентоспособных профессионалов.

Изучение дисциплины «Этика деловых отношений» предусматривает:

- лекции,
- практические занятия;
- самостоятельную работу обучающихся;
- зачет.

В ходе освоения раздела 1 «Основы этики деловых отношений» обучающиеся должны уяснить сущность и задачи межличностных отношений, способы регулирования деловых отношений, углубить знания об особенностях практического использования изученных способов и инструментов управления российской деловой культурой.

В ходе освоения раздела 2 «Этика взаимоотношений в коллективе» обучающиеся должны уяснить сущность и принципы поведения личности и группы в организациях, культуру делового общения, основные способы управления конфликтными ситуациями.

В ходе освоения раздела 3 «Этика деловых коммуникаций» обучающиеся должны уяснить способы установления контактов с потенциальными покупателями (заказчиками), основные документы при подготовке сделки; общий алгоритм ведения профессиональных переговоров.

Необходимо овладеть навыками и умениями применения изученных методов для управления деятельностью современной организации в конкретных рыночных условиях.

В процессе изучения дисциплины рекомендуется на первом этапе обратить внимание на понятийно-категориальный аппарат дисциплины. Овладение ключевыми понятиями является важным этапом в освоении содержания основных методов и инструментов управления организационной культурой предпринимательства.

При подготовке к зачету рекомендуется особое внимание уделить вопросам использования основных методов и инструментов управления организационной культурой предпринимательства для выполнения профессиональных функций на уровне стандартных, хорошо структурированных, а также слабоструктурированных организационно-управленческих и аналитических задач.

В процессе проведения практических занятий происходит закрепление знаний, формирование умений и навыков реализации готовности действовать в нестандартных

ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения, готовности к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала.

Самостоятельную работу необходимо начинать с проработки конспекта лекций, обобщения, систематизации, углубления и конкретизации полученных теоретических знаний с использованием основной и дополнительной литературы, а также рекомендуемых ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

В процессе консультации с преподавателем прояснять вопросы, термины, материал, вызвавший трудности при самостоятельной работе.

Работа с литературой является важнейшим элементом в получении знаний по дисциплине. Прежде всего, необходимо воспользоваться списком рекомендуемой по данной дисциплине литературой. Дополнительные сведения по изучаемым темам можно найти в периодической печати и Интернете.

Предусмотрено проведение аудиторных занятий (в виде лекций и практических занятий) в сочетании с внеаудиторной работой.

В процессе консультации с преподавателем обучающийся может уточнить отдельные положения по изучаемым вопросам по дисциплине.

АННОТАЦИЯ
рабочей программы дисциплины
Этика деловых отношений

1. Цель и задачи дисциплины

Целью изучения дисциплины является воспитание и формирование облика предпринимателя и менеджера на новом качественном уровне: высококультурного, физически и морально здорового, психически устойчивого и законопослушного гражданина.

Задачами дисциплины являются: формирование этической компетентности для работы в сфере управления будущих конкурентоспособных профессионалов.

2. Структура дисциплины

2.1 Общая трудоемкость дисциплины составляет 108 час., 3 зачетных единицы

2.2 Основные разделы дисциплины:

1. Основы этики деловых отношений
2. Этика взаимоотношений в коллективе
3. Этика деловых коммуникаций

3. Планируемые результаты обучения (перечень компетенций)

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

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

ОПК-4 - способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации;

ПК-2 - владеть навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умений проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры.

4. Вид промежуточной аттестации: зачет

*Протокол о дополнениях и изменениях в рабочей программе
на 20__-20__ учебный год*

1. В рабочую программу по дисциплине вносятся следующие дополнения:

2. В рабочую программу по дисциплине вносятся следующие изменения:

Протокол заседания кафедры № _____ от «___» _____ 20__ г.,
(разработчик)

Заведующий кафедрой _____
(подпись)

(Ф.И.О.)

Программа составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент от «12» января 2016 г. № 7 ред. от «13» июля 2017 г.

для набора 2016 года: и учебным планом ФГБОУ ВО «БрГУ» для заочной формы обучения от «05» мая 2016 г. № 343,

для набора 2018 года: и учебным планом ФГБОУ ВО «БрГУ» для очной формы обучения от «12» марта 2018 г. № 130

Программу составил:

Сладкова Е.А., ст. преподаватель базовой кафедры ЭиМ _____

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании базовой кафедры ЭиМ

от «20» декабря 2018 г., протокол № 8

Заведующий базовой кафедрой ЭиМ _____ М.И.Черутова

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий выпускающей кафедрой ЭиМ _____ М.И.Черутова

Директор библиотеки _____ Т.Ф. Сотник

Рабочая программа одобрена методической комиссией ФЭиУ

от «28» декабря 2018 г., протокол № 4

Председатель методической комиссии факультета _____ Е.В. Трапезникова

СОГЛАСОВАНО:

Начальник
учебно-методического управления _____ Г.П. Нежевец

Регистрационный № ____