

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
СТРОИТЕЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Шифр	Наименование дисциплины
<u>Б1.В.ДВ.2.2</u>	<i>Этика делового общения</i>

Код направления подготовки	38.03.04
Направление подготовки	<i>Государственное и муниципальное управление</i>
Наименование ОПОП (профиль)	<i>Региональное и муниципальное управление</i>
Год начала подготовки	2014
Уровень образования	<i>Бакалавриат (прикладной)</i>
Форма обучения	<i>Очная</i>

Разработчики:

должность	ученая степень, звание	подпись	ФИО
<i>Старший преподаватель</i>			<i>Власова Э.И.</i>

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры Социальных психологических и правовых коммуникаций

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
Зав. кафедрой СППК		<i>кандидат психологических наук, доцент Ишков А.Д.</i>
год обновления	2015	
Номер протокола	№ 1	
Дата заседания кафедры	27.08.2015	

Рабочая программа согласована:

Подразделение / комиссия	Должность	ФИО	подпись	Дата
Методическая комиссия	председатель	Акимова Е.Н.		
НТБ	директор	Ерофеева О.Р.		
ЦОСП	начальник	Беспалов А.Е.		

1. Цель освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «*Этика делового общения*» является понимание студентами сущности процессов качественного развития предприятия, обеспечивающих новый уровень роста эффективности производства продукции, производственных систем и деятельности в целом. Дисциплина направлена на выработку у студентов экономической, в том числе финансовой грамотности, понимания сущности, закономерностей и связей между экономическими явлениями и процессами в инновационной деятельности в целях создания устойчивых конкурентных преимуществ предприятия.

Изучение дисциплины направлено на решение следующих задач:

- сформировать представление об этической культуре управленческой деятельности;
- овладение теоретическими основами и принципами этики делового общения;
- понимание побудительных мотивов деятельности и ценностных ориентаций, что необходимо для успешной организационной и управленческой деятельности;
- ознакомить с правилами этикета.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	ОК-05	Знает основные закономерности, этические и психологические основы общения	3 1
		сущность, принципы и ценности современной деловой этики; языковые формулы и формы обращений	3 2
		Умеет использовать действия, реализующие межличностное взаимодействие	У 1
		использовать приемы эффективного слушания	У 2
		использовать техники постановки вопросов	У 3
способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этические, профессиональные и культурные различия	ОК-6	Знает виды социальных, культурных, профессиональных различий	3 3
		социально-психологические особенности коллективного взаимодействия;	3 4
		закономерности восприятия в процессе межкультурного и межличностного взаимодействия	3 5
		Умеет: перечислить признаки, позволяющие предположить принадлежность человека к определенной социальной группе	У 4
		объяснять целесообразность подчинения при работе в команде,	У 5
		устанавливать контакт в процессе межкультурного и межличностного взаимодействия	У 6
		Имеет навыки использовать современные информационно - коммуникативные средства для установления и поддержания взаимодействия	Н 1
способностью осуществлять деловое	ОПК-4	Знает особенности различных видов делового	3 6

общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	общения;	
	функции и способы воздействия на аудиторию;	3 7
	Умеет:	
	оформлять электронную презентацию	У 7
	разрабатывать структуру деловой беседы, презентации, переговоров, публичного выступления как коммуникативного процесса	У 8
	использовать этические нормы в деловом разговоре (устном и письменном, через Интернет и аудиовизуальные средства)	У 9
	Имеет навыки: ведения деловых переговоров: отстаивать свою позицию, поддерживать или корректно опровергать доводы противника, владеть различными речевыми средствами убеждения и воздействия на партнера	Н 2

3. Указание места дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина «*Этика делового общения*» относится к дисциплинам вариативной части основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» профиля «Региональное и муниципальное управление».

Дисциплина имеет логическую и содержательную взаимосвязь с такими дисциплинами, как: «Русский язык и культура речи», «Социология» «Психология».

В результате освоения дисциплины предъявляются следующие требования к **«входным»** знаниям, умениям и готовности обучающихся:

необходимо знать:

- задачи, принципы современной деловой этики;
- социально-психологические особенности коллективного взаимодействия;
- формы и методы воздействия на адресата речи;

необходимо уметь:

- строить устное и письменное высказывание в соответствии с деловой направленностью;
- организовывать деловое общение в соответствии с требованиями этикета;

необходимо проявлять готовность:

- планирования деловых переговоров и выбора оптимальной стратегии их проведения;
- выполнять поставленные руководством задачи для реализации мероприятий по использованию потенциала развития.

Дисциплина «*Этика делового общения*» является предшествующей для следующих дисциплин: «Менеджмент», «Организационное поведение».

4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц 108 акад. часов.

Очная форма обучения

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)					Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	ПЗ	ЛР	Кр/Кп	СР	
1.	Основы этики делового общения	2	1-6	6	10			20	1 -6 неделя – выдача домашнего задания; работа в тетради, устный опрос, экспресс-тестирование уровня знаний
2.	Формы и средства делового общения.	2	7 -12	6	12			20	7 -12 неделя – выдача второго домашнего задания; работа в тетради, устный опрос, экспресс-тестирование уровня знаний .
3.	Этикет в деловом общении	2	13-18	4	10			11	17 неделя – контроль над конкретным видом деятельности; 18 неделя – прием домашнего задания.
Итого:			18	16	32			51	Зачет

5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

5.1. Содержание лекционных занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Тема и содержание занятия	Кол-во акад. часов
1.	Раздел 1. Основы этики делового общения	<p>Тема 1. Основы деловой этики Происхождение термина «этика». Этика как наука о моральных нормах и принципах общения людей . Основные категории этики: добро и зло, совесть, долг, ответственность, свобода, счастье, справедливость. Элементы деловой этики: моральные нормы общества, правила поведения, принципы делового общения, закономерности межличностных отношений, стиль руководителя. Задачи и специфика деловой этики. Основные позиции относительно деловой этики в современном обществе. Универсальные этические принципы деловых отношений и особенности их проявления.</p> <p>Тема 2. Этика в бизнесе Понятие профессиональной этики. Этика бизнеса и ее специфика. Корпоративная этика. Этический кодекс фирмы. Политика фирмы по отношению к обществу. Проблема социальной ответственности. Компоненты деловой репутации организации. Особенности</p>	6

№ п/ п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Тема и содержание занятия	Кол-во акад. часов
		<p>служебной или административной этики. Нравственный кодекс руководителя. Статус руководителя. Качества руководителя: деловые, профессиональные, личные. Принципы работы с персоналом. Этика служебных взаимоотношений. Нравственные основы служебной субординации. Женщина-руководитель. Молодой руководитель. Мораль делового партнерства.</p> <p>Тема 3. Деловое общение: понятие и структура</p> <p>Структура делового общения: содержание, цели, функции. Основные виды делового общения: служебное, внеслужебное, непосредственное, опосредованное, формальное, неформальное, контактное (прямое), дистантное (косвенное), вербальное, невербальное. В процессе общения выделяют три стороны: коммуникативную; интерактивную; перцептивную.</p> <p>Перцептивная фаза делового общения как процесс восприятия партнерами друг друга. Интерактивная фаза (взаимодействие) в делового общения. Коммуникативная фаза- обмен информацией.</p> <p>Этика руководителя. Стили руководства. Особенности служебно-делового общения.</p>	
2.	Раздел 2. Формы и средства делового общения	<p>Тема 4. Деловая беседа и деловое совещание</p> <p>Деловая беседа как форма организации деловых отношений. Виды деловой беседы: собеседование при приеме на работу; собеседование при увольнении – добровольный уход; увольнение (сокращение); проблемная беседа; дисциплинарная беседа. Проведение беседы предполагает наличие обязательных этапов подготовительный этап; начало беседы; обсуждение проблемы; принятие решения; завершение беседы. Собеседование как частная форма деловой беседы. Важным элементом в деловой беседе, деловых переговорах является постановка вопросов, которая позволяет активизировать участников общения и направить процесс передачи информации в необходимом направлении.</p> <p>Виды деловых совещаний: инструктивное, оперативное (диспетчерское), проблемное (статическое), научно-техническое.</p> <p>Телефонные переговоры являются традиционной формой обеспечения деловых коммуникаций; существуют рекомендации по ведению телефонных переговоров.</p> <p>Тема 5. Деловые переговоры</p> <p>Деловые переговоры. Особенности деловых переговоров и их характер. Основные этапы деловых переговоров: подготовка к переговорам, процесс ведения переговоров, анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей. Планирование деловых переговоров, определение их целей и средств. Решение организационных вопросов переговоров, проработка основного процесса переговоров, предварительное рассмотрение возможных вариантов решений проблемы переговоров. Основные стратегии ведения переговоров: позиционный торг, ориентированный на конфронтационный тип поведения;</p>	6

№ п/ п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Тема и содержание занятия	Кол-во акад. часов
		<p>переговоры на основе взаимного учета интересов, что предполагает партнерский тип поведения сторон. Приемы, используемые при позиционном торге. Приемы, используемые при переговорах на основе взаимного учета интересов.</p> <p>Тема 6. Особенности публичного выступления Определение публичного выступления в практике делового общения. Анализ всех этапов (начало выступления, основная часть доклада, правила речевого этикета, заключительная часть). Особенности работы с различным количеством слушателей. Затруднения при взаимодействии с аудиторией. Подготовка и проведение презентаций.</p> <p>Критика и принципы ее восприятия. Основные типы критики. Рекомендации по применению конструктивной критики. Этапы деловой дискуссии. Правила проведения дискуссии.</p>	
3.	Раздел 3. Этикет в деловом общении	<p>Тема 7. Национальные модели деловой этики Особенности деловой этики в разных странах. Существующее понятие «зарубежная этика поведения» при многих сходных принципах обнаруживает черты внутреннего различия, обусловленными традициями стран.</p> <p>Американская этика бизнеса. Европейская этика. Французская этика бизнеса. Азиатская этика деловых отношений. Японская этика деловых отношений.</p> <p>Тема 8. Деловой этикет Этикет, его происхождение и функции. Формирование российской традиции этикета. Деловой этикет как совокупность норм и правил поведения в деловом общении. Единство этической и эстетической сторон делового этикета. Особенности и психологические приемы вербального этикета в деловом общении.</p>	4

5.2. Лабораторный практикум учебным планом не предусмотрен

5.3. Перечень практических занятий

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Тема и содержание занятия	Кол-во акад. часов
1.	Раздел 1. Основы этики делового общения	<p>Этические основы деловых отношений Определение уровня восприятия правдивой информации, определение установки на соблюдение служебной этики. Решение ситуационных задач. Выполнение заданий и тест-опросников,</p> <p>Личность в деловом общении. Характеристика личностных качеств и особенностей поведения деловых партнеров. Определение уровня сработанности в группе при разработки этического кодекса группы. Выполнение тест-опросника на определение типа личности.</p> <p>Вербальная коммуникация: психологические</p>	10

		<p>характеристики речи коммуникаторов Методы сохранения и передачи информации. Определение компонентов речевого поведения в ситуации самопредставления.</p> <p>Невербальная коммуникация: ее роль в деловом общении Распознавание эмоций партнера. Определение типа взаимодействия между собеседниками по невербальным признакам (положению тела, жестам, расположению в пространстве).</p> <p>Проведение тестирования по первому разделу</p>	
2.	Раздел 2. Формы и средства делового общения.	<p>Коммуникации в организации Составления деловой документации: заявление, объяснительной записки, доверенности, характеристика, письмо-отказ, письмо-приглашение, письмо-просьба. Выполнение заданий.</p> <p>Технологии бесконфликтного взаимодействия Определение индивидуального стиля реагирования в конфликтах. Анализ конфликтных ситуаций с деловой позиции. Ролевая игра, упражнения, задания.</p> <p>Деловые переговоры Определение основных этапов переговоров. Способы формулирования высказываний и ответов на поставленные вопросы. Составление аналитических карт переговоров. Деловая игра, задания.</p> <p>Проведение тестирования по второму разделу.</p>	12
3.	Раздел 3. Этикет в деловом общении	<p>Деловая корреспонденция Особенности официально-делового стиля письма. Тенденции составления и оформления современной деловой переписки. Правила деловой переписки.</p> <p>Этикет в деловых отношениях Формирование формул речевого этикета. Составление вариантов одежды для разных деловых ситуаций. Выполнение заданий, упражнений.</p>	10

5.4. Групповые консультации по курсовым работам/курсовым проектам: курсовые работы учебным планом не предусмотрены.

5.5. Самостоятельная работа

Очная форма обучения

№ п /п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Содержание работы	Кол-во акад. часов
1.	Раздел 1. Основы этики делового общения	<p>Тема 1. Основы деловой этики Составить словарь ключевых понятий по материалам лекций. Изучить теоретический материал и оформить конспекты по темам:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Мораль в общении и коммуникации. 2. Роль нравственных ценностей в норм в деловом общении. 3. Концепция делового общения Д.Карнеги. <p>Подготовка ответов на вопросы в рамках пройденных лекционных и практических занятий.</p>	20
2.		<p>Тема 2. Средства делового общения Составить словарь ключевых понятий по материалам лекций. Изучить теоретический материал выделив</p>	20

№ п /п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Содержание работы	Кол-во акад. часов
	Раздел 2. Формы и средства делового общения	<p>существенные отличия всех перцептивных барьеров общения. Составить их типологию. Подготовить речевые формулы, характерные для официально-делового стиля.</p> <p>Проанализировать структуру дисциплинарной деловой беседы. Составить план дисциплинарной беседы с отстающим студентом (с позиции куратора).</p> <p>Тема 3. Формы делового общения</p> <p>Составить словарь ключевых понятий по материалам лекций. Изучить учебные материалы, выявив основные компоненты переговорного процесса.</p> <p>Составить таблицу приемов, которые используются в конструктивных переговорах.</p> <p>(Первая промежуточная отчетность).</p>	
3.	Раздел 3. Этикет в деловом общении	<p>Тема 4. Деловой этикет</p> <p>Составить словарь ключевых понятий по материалам лекций. Выполнить текущие задания по лекционному материалу.</p> <p>Подготовка ответов на вопросы в рамках пройденных лекционных и практических занятий.</p> <p>Разработка сценария деловых мероприятий: фуршет, коктейль, деловой обед для приема.</p> <p>(Вторая промежуточная отчетность).</p>	11

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Курс включает в себя аудиторные занятия: лекционные, практические и самостоятельную работу, которая направлена на изучение теоретического материала, выполнение заданий и выработку навыков.

Для полного освоения дисциплины студентам необходимо следующее:

1. Посетить курс лекций, на которых будут раскрыты основные темы изучаемой дисциплины, даны рекомендации по самостоятельной подготовке, справочные материалы для изучения, а также индивидуальные задания к практическим занятиям. В процессе прослушивания лекций курса предусматривается экспресс-опрос и выполнение мини-заданий с целью проверки понимания излагаемого теоретического материала. Для более полного усвоения материала рекомендуется составить словарь ключевых понятий по каждой теме. Необходимо иметь краткий конспект лекций, составленный самостоятельно.

2. На практических занятиях результаты выполнения заданий фиксировать в Рабочей тетради.

3. Выполнить и оформить реферат, защита которого является обязательной (18 неделя).

Темы, выносимые для самостоятельного изучения формируются в соответствии с содержанием самостоятельной работы (табл. Подраздела 5.5).

Вопросы для самоконтроля:

1. Этикет руководителя. Этика взаимоотношений в официальной обстановке.
2. Особенности вербальной коммуникации: основы речевой стороны делового общения.
3. Социально-этические нормы речевого этикета и их значение.
4. Имиджевая функция речевого этикета.
5. Корректные и некорректные приемы психологического воздействия.

	У 1		+	+			+
	У 2						
	У 3						
ОК-6	З 3	+	+		+	+	+
	З 4	+	+	+	+	+	+
	З 5	+	+	+	+		+
	У 4						
	У 5						
	У 6						
	Н 1			+			
ОПК-4	З 6	+				+	+
	З 7	+	+	+		+	+
	У 7		+	+			+
	У 8						
	У 9						
	Н 2			+			
Итого:		+	+	+	+	+	+

7.2.2. Описание шкалы и критериев оценивания для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) в форме дифференцированного зачета.

дифференцированный зачет учебным планом по данной дисциплине не предусмотрен

7.2.3. Описание шкалы и критериев оценивания для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) в форме Защиты курсовой работы/проекта **курсовая работа учебным планом по данной дисциплине не предусмотрена**

7.2.4. Описание шкалы и критериев оценивания для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) в форме Зачета.

Код показателя оценивания	Оценка	
	Не зачтено	Зачтено
З 1	Не знает: Не знает основные закономерности этических основ делового общения	Знает: Знает основные закономерности этических основ делового общения
З 2	Не знает закономерности принципы и современной деловой этики;	знает закономерности принципы и современной деловой этики;
З 3	Не знает виды социальных, культурных, конфессиональных различий	Знает виды социальных, культурных, конфессиональных различий
З 4	Не знает основные характеристики коллектива	Знает основные характеристики коллектива
З 5	Не знает основные составляющие межличностного и межкультурного взаимодействия	Знает основные составляющие межличностного и межкультурного взаимодействия
З 6	Не знает формы и виды делового общения	Знает формы и виды делового общения
З 7	Не знает функции, задачи, и способы воздействия на аудиторию	Знает функции, задачи, и способы воздействия на аудиторию;

7.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

7.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

7.3.1. Текущий контроль

Текущий контроль работы студентов осуществляется во дискретные временные интервалы в следующих формах:

- устный опрос;
- индивидуальные задания;
- защита реферата.

Также предусмотрена работа в тетради на практических занятиях.

Темы для рефератов :

Вариант задания	Тема
ВАРИАНТ 01	Понятие этики. Основные этапы её становления.
ВАРИАНТ 02	Мораль: понятие, структура, функции.
ВАРИАНТ 03	Понятие профессиональной этики, её специфика.
ВАРИАНТ 04	Особенности этического климата в России.
ВАРИАНТ 05	Понятие управленческой этики. Основные стили и методы управления.
ВАРИАНТ 06	Этические аспекты работы руководителя с подчинёнными.
ВАРИАНТ 07	Конфликты на предприятии и способы их разрешения.
ВАРИАНТ 08	Основные типы деловых контактов.
ВАРИАНТ 09	Условия успешных переговоров.
ВАРИАНТ 10	Подготовка и проведение деловой беседы.
ВАРИАНТ 11	Технология разрешения конфликтов в переговорном процессе.
ВАРИАНТ 12	Корпоративная культура: понятие, типы, этапы формирования.
ВАРИАНТ 13	Социальная ответственность бизнеса: сущность концепции, основные подходы
ВАРИАНТ 14	Этикет: понятие, задачи, история развития.
ВАРИАНТ 15	Организация рабочего времени.
ВАРИАНТ 16	Телефонный этикет.
ВАРИАНТ 17	Деловой этикет в переписке.
ВАРИАНТ 18	Деловые приветствия и представления.
ВАРИАНТ 19	Основные приёмы гостеприимства.
ВАРИАНТ 20	Типы официальных приёмов.
ВАРИАНТ 21	Этический кодекс организации.
ВАРИАНТ 22	Правила поведения за столом.
ВАРИАНТ 23	Этические требования к современному предпринимателю.
ВАРИАНТ 24	Элементы профессионального имиджа для мужчин
ВАРИАНТ 25	Элементы профессионального имиджа для женщин

7.3.2. Промежуточная аттестация:

Промежуточная аттестация осуществляется в конце семестра, завершает изучение дисциплины «Этика делового общения» и проводится в форме зачета. При выставлении зачета учитываются результаты текущего контроля успеваемости. При подготовке к сдаче зачета студенту рекомендуется пользоваться записями, сделанными на лекционных и практических занятиях, а также в ходе текущей самостоятельной работы.

Промежуточная аттестация проводится в соответствии с Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ФГБОУ ВПО МГСУ.

Вопросы для оценки качества освоения дисциплины.

Темы для рефератов:

Вариант задания	Тема
ВАРИАНТ 01	Понятие этики. Основные этапы её становления.
ВАРИАНТ 02	Мораль: понятие, структура, функции.
ВАРИАНТ 03	Понятие профессиональной этики, её специфика.
ВАРИАНТ 04	Особенности этического климата в России.
ВАРИАНТ 05	Понятие управленческой этики. Основные стили и методы управления.
ВАРИАНТ 06	Этические аспекты работы руководителя с подчинёнными.
ВАРИАНТ 07	Конфликты на предприятии и способы их разрешения.
ВАРИАНТ 08	Основные типы деловых контактов.
ВАРИАНТ 09	Условия успешных переговоров.
ВАРИАНТ 10	Подготовка и проведение деловой беседы.
ВАРИАНТ 11	Технология разрешения конфликтов в переговорном процессе.
ВАРИАНТ 12	Корпоративная культура: понятие, типы, этапы формирования.
ВАРИАНТ 13	Социальная ответственность бизнеса: сущность концепции, основные подходы
ВАРИАНТ 14	Этикет: понятие, задачи, история развития.
ВАРИАНТ 15	Организация рабочего времени.
ВАРИАНТ 16	Телефонный этикет.
ВАРИАНТ 17	Деловой этикет в переписке.
ВАРИАНТ 18	Деловые приветствия и представления.
ВАРИАНТ 19	Основные приёмы гостеприимства.
ВАРИАНТ 20	Типы официальных приёмов.
ВАРИАНТ 21	Этический кодекс организации.
ВАРИАНТ 22	Правила поведения за столом.
ВАРИАНТ 23	Этические требования к современному предпринимателю.
ВАРИАНТ 24	Элементы профессионального имиджа для мужчин
ВАРИАНТ 25	Элементы профессионального имиджа для женщин

7.3.2. Промежуточная аттестация:

Промежуточная аттестация для дисциплины «Этика делового общения» проводится по итогам ее изучения в 4-м семестре 2-го курса для студентов очной формы обучения и в 1-м семестре 2-го курса для студентов заочной формы обучения.

Форма промежуточной аттестации по результатам - *зачет*. При подготовке к заочной форме обучения зачета студенту рекомендуется пользоваться записями, сделанными на лекционных и практических занятиях, а также в ходе текущей самостоятельной работы.

Промежуточная аттестация проводится в соответствии с Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ФГБОУ ВПО МГСУ.

Вопросы для оценки качества освоения дисциплины.

1. Этика как учение о морали.
2. Этические проблемы деловой жизни.

3. Соотношение универсальной и деловой этики.
4. Структура деловой этики (микроэтика и макроэтика).
6. Суть этики деловых отношений.
7. Основные задачи профессиональной этики деловых отношений.
8. Основные принципы современных деловых отношений.
9. Влияние общественной среды на формирование принципов этики деловых отношений.
10. Деловой этикет: определение и основные характеристики.
11. Национально-культурные особенности делового этикета.
12. Связь делового этикета с деловой этикой.
13. Перспективы изменений в нормах делового этикета.
14. Требования делового этикета для установления эффективных деловых отношений.
15. Основные нормы в практике деловой жизни.
16. Влияние организации рабочего места на уровень этичности делового общения.
17. Этические принципы и требования к деловой переписке.
18. Деловое письмо: требования этикета.
19. Виды деловых писем.
20. Резюме, его структура и правила составления.
21. Требования к использованию визитных карточек в деловых отношениях.
22. Этические аспекты использования компьютерных технологий.
23. Перспективы развития письменного делового общения.
24. Требования к переписке внешней и внутриорганизационной.
25. Роль этической стороны критики в деловой жизни. Правила конструктивной критики.
26. Роль деловых приемов в деловой жизни.
27. Особенности дистанционного общения.
28. Этические рекомендации к ведению дистанционного делового общения.
29. Преимущества и недостатки дистанционного делового общения.
30. Этические нормы телефонного разговора.
31. Основные этические нормы поведения руководителя.
32. Этикет взаимоотношений руководителя и подчиненного.
33. Этика служебных взаимоотношений мужчины и женщины.
34. Роль культуры речевого воздействия в обеспечении этики деловых отношений.
35. Основные элементы вербального языка деловых коммуникаций.
36. Вербальный этикет: культура речи и слушания.
37. Основные элементы невербального языка деловых коммуникаций.
38. Механизмы внедрения этических норм в деловую сферу.
39. Профилактика деловых конфликтов.
40. Деловой имидж: понятие и характеристики.
41. Влияние рыночных отношений на этику делового общения.
42. Этика взаимоотношений с «трудным» руководителем.
43. Виды делового общения. Управление деловым общением.
44. Детерминация поведения личности в деловом общении.
45. Психологическая природа манипулятивного общения.
46. Правила и этикет делового общения: деловая беседа; служебное совещание.
47. Механизмы манипулятивного общения.
48. Управление этическими нормами межличностных отношений в коллективе.
49. Ролевое поведение в деловом общении.
50. Коммуникативная культура в деловом общении.

7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Процедура промежуточной аттестации проходит в соответствии с Положением о текущем контроле и промежуточной аттестации обучающихся в ФГБОУ ВПО «МГСУ».

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

№ п/п	Наименование дисциплины в соответствии с учебным планом	Автор, название, место издания, издательство, год издания учебной и учебно-методической литературы, количество страниц	Количество экземпляров печатных изданий	Число обучающихся, одновременно изучающих дисциплину (модуль)
1	2	3	4	5
<i>Основная литература:</i>				
		НТБ		
1.	Этика делового общения	Власова Э. И. Этика делового общения: учебное пособие для вузов. - М.: МГСУ, 2011. 152 с	25	136
2.	Этика делового общения	Кибанов А.Я. Этика деловых отношений: учебник для вузов. - Изд. 2-е, перераб. - Москва : Инфра-М, 2013. - 382 с. : ил., табл.	30	136
		ЭБС АСВ		
3.	Этика делового общения	Деловая этика [Электронный ресурс] учебное пособие./ М.Г. Подопригора Таганрог: Изд-во ТТИ ЮФУ, 2012. – 116 с. Режим доступа: ЭБС «IPRbooks»	http://www.iprb ookshop.ru/m243/	136
<i>Дополнительная литература:</i>				
		НТБ		
1.	Этика делового общения	Этика социальных отношений. Опыт философско-социологического исследования нравственных аспектов права и социальной жизни [Текст] / А. Е. Выгорбина. - Москва : Вузовская книга, 2011. - 371 с. -	25	136
2.	Этика делового общения	Психология и этика делового общения [Текст] : учебник для бакалавров / под ред. В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой ; [А. В. Брега [и др.]. - 6-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юрайт, 2012. - 591 с. : ил., табл.	30	136
		ЭБС АСВ		
2.	Этика делового общения	Этика делового общения. [Электронный ресурс] учебное пособие./ Л.Р. Фионова. Пензенский государственный университет» Факультет дополнительного образования, 2010. 95 с .Режим доступа: ЭБС «IPRbooks»	http://www.iprbooksh/m1319 .	136

**9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
(далее – сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины (модуля)**

Наименование ресурса сети «Интернет»	Электронный адрес ресурса
«Российское образование» - федеральный портал	http://www.edu.ru/index.php
Научная электронная библиотека	http://elibrary.ru/defaultx.asp?
Электронная библиотечная система IPRbooks	http://www.iprbookshop.ru/
Федеральная университетская компьютерная сеть России	http://www.runnet.ru/
Информационная система "Единое окно доступа к образовательным ресурсам"	http://window.edu.ru/
Научно-техническая библиотека	http://www.mgsu.ru/resources/Biblioteka/

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

1. Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения, пометать важные мысли, выделять ключевые слова, термины.
2. Ознакомление с терминами, понятиями с помощью словарей, справочников с выписыванием толкований в Рабочую тетрадь.
3. Определение вопросов, терминов, материала, 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, на практическом занятии.
4. Уделить внимание следующим понятиям: культурное многообразие, межличностное взаимодействие, коммуникативная компетентность, самоорганизация.
5. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам.
6. Изучение научной, учебной, и нормативной литературы. Отбор необходимого материала для написания контрольных заданий.
7. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам и др.
8. При подготовке к зачету необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу и др.

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

11.1. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Тема	Информационные технологии	Степень обеспеченности (%)
1	Раздел 1. Основы этики делового общения	Тема 1. Основы деловой этики	слайд-презентации к материалам лекционных тем и практических занятий	100
		Тема 2. Этика в бизнесе	слайд-презентации к материалам лекционных тем и практических занятий	100
		Тема 3. Деловое	офисные программы	100

		общение: понятие и структура	для подготовки рефератов, домашних заданий, осуществления в рамках задач, рассмотренных на практических занятиях	
2	Раздел 2. Формы и средства делового общения	Тема 4. Деловая беседа и деловое совещание	слайд-презентации к материалам лекционных тем и практических занятий	100
		Тема 5. Деловые переговоры	слайд-презентации к материалам лекционных тем и практических занятий	100
		Тема 6. Особенности публичного выступления	слайд-презентации к материалам лекционных тем и практических занятий	100
3	Раздел 3. Этикет в деловом общении	Тема 7. Национальные модели деловой этики	слайд-презентации к материалам лекционных тем и практических занятий	100
		Тема 8. Деловой этикет	слайд-презентации к материалам лекционных тем и практических занятий	100

11.2.Перечень программного обеспечения, используемого при осуществлении образовательного процесса

Не предусмотрено

11.3.Перечень информационных справочных систем

Информационно-библиотечные системы

Наименование ИБС	Электронный адрес ресурса
Научная электронная библиотека	http://elibrary.ru/defaultx.asp?
Электронная библиотечная система IPRbooks	http://www.iprbookshop.ru/
Научно-техническая библиотека	http://www.mgsu.ru/resources/Biblioteka/

12.Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю):

Учебные занятия по дисциплине «*Этика делового общения*» проводятся в следующих оборудованных учебных кабинетах, оснащенных соответствующим оборудованием и программным обеспечением:

№п/п	Вид учебного занятия	Наименование оборудования	№ и наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий

1	2	3	4
1	Лекция	стационарные/ мобильные (переносные) наборы демонстрационного оборудования	аудитории / аудитория для проведения занятий лекционного типа в соответствии с перечнем аудиторного фонда
2	Практическое занятие	мобильные (переносные) наборы демонстрационного оборудования	аудитории / аудитория для проведения занятий семинарского типа в соответствии с перечнем аудиторного фонда

Программа составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования с учетом рекомендаций и примерной основной образовательной программы высшего образования по направлению 38.03.01 «Государственное и муниципальное управление».