

# МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования  
«МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СТРОИТЕЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Шифр	Наименование дисциплины (модуля)
<i><b>Б1.В.ДВ.2.2</b></i>	<i><b>Этика делового общения</b></i>

Код направления подготовки	<b>38.03.06</b>
Направление подготовки	<i><b>Торговое дело</b></i>
Наименование ОПОП (профиль)	<i><b>Коммерция</b></i>
Год начала подготовки	<b>2011</b>
Уровень образования	<i><b>Бакалавриат</b></i>
Форма обучения	<i><b>очная</b></i>

### Разработчики:

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

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

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО	
Зав. кафедрой		<i><b>кандидат психологических наук, доцент Ишков А.Д.</b></i>	
год обновления	2014	201	201
Номер протокола	№ 1		
Дата заседания кафедры	03.09.2014		

### Рабочая программа согласована:

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

## 1. Цель освоения дисциплин

Целью освоения дисциплины «*Этика делового общения*» является понимание 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

Компетенция по ФГОС	Код компетенции по ФГОС	Основные показатели освоения (показатели достижения результата)	Код показателя освоения
<b>ОБЩЕКУЛЬТУРНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ</b>			
-владением культурой мышления, способностью к обобщению, анализу, восприятию информации, постановки цели и выбору путей ее достижения	ОК-01	<b>Знает</b> сущность, принципы и ценности современной деловой этики; место деловой этики в структуре этического знания.	31
		<b>Умеет</b> анализировать языковые средства в соответствии с содержанием и структурой воспринимающей информации	У1
		<b>Имеет навыки</b> приемами и навыками деловой коммуникации для достижения поставленных целей в процессе делового общения	Н1
- способностью применять основные законы социальных, гуманитарных. экономических и естественно-научных наук в профессиональной деятельности, а также методы математического анализа и моделирования, теоретического и экспериментального исследования; владением	ОК- 8	<b>Знает</b> специфику деловой коммуникации в социальных, этических аспектах деятельности	32
		<b>Умеет</b> анализировать выбранный способ решения профессиональных проблем;	У2
		<b>Имеет навыки</b> анализировать взаимосвязи между функциональными стратегиями компаний с целью подготовки сбалансированных управленческих решений в сфере коммуникаций;	Н 2

Компетенция по ФГОС	Код компетенции по ФГОС	Основные показатели освоения (показатели достижения результата)	Код показателя освоения
математическим аппаратом при решении профессиональных проблем			

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

Дисциплина «*Этика делового общения*» относится к дисциплинам по выбору основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 38.03.06 «*Экономика и управление*» по профилю «*Коммерция*»

Дисциплина имеет логическую и содержательную взаимосвязь: с такими дисциплинами, как: «*Управление персоналом*», «*Организационное поведение*» «*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: «*Философия*», «*Социология*», «*Русский язык и культура речи*» «*Психология*».

### 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 единицы, 108 акад.часов.  
(1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам)

*Структура дисциплины: «Этика делового общения»*

#### **Очная форма обучения**

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Семестр	Неделя	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра)
				Контактная работа с обучающимися	

				Лекции	Практико-ориентированные занятия			КСР	Самостоятельная работа	Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
					Лабораторный практикум	Практические занятия	Групповые консультации КП/КР			
1.	Раздел 1. Основы этики делового общения	3	1-6	4		12			15	1 -6 неделя – контроль работы в тетради, устный опрос, экспресс-тестирование уровня знаний
2.	Раздел 2. Формы и средства делового общения	3	7-12	6		14			15	7 -12 неделя – контроль работы в тетради, устный опрос, выдача тем для реферата
3.	Раздел 3. Этикет в деловом общении	3	13-18	6		12	15		15	13-17 неделя – контроль над конкретным видом деятельности; 18 неделя – прием домашнего задания.
	Итого:		18	16		38			45	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

#### 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><b>Тема 1. Основы деловой этики</b></p> <p>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.</p> <p>Элементы деловой этики: моральные нормы общества, правила поведения, принципы делового общения, закономерности межличностных отношений, стиль руководителя.</p> <p>Задачи и специфика деловой этики. Основные</p>	4

№ п/ п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Тема и содержание занятия	Кол-во акад. часов
		<p>позиции относительно деловой этики в современном обществе. Универсальные этические принципы деловых отношений и особенности их проявления.</p> <p><b>Тема 2. Этика в бизнесе</b>  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 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><b>Тема 3. Деловое общение: понятие и структура</b>  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.  Перцептивная фаза делового общения как процесс восприятия партнерами друг друга. Интерактивная фаза (взаимодействие) в делового общения. Коммуникативная фаза- обмен информацией.  Этика руководителя. Стили руководства. Особенности служебно-делового общения.</p>	
2.	Раздел 2. Формы и средства делового общения	<p><b>Тема 4. Деловая беседа и деловое совещание</b>  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.  Виды деловых совещаний: инструктивное, оперативное (диспетчерское), проблемное (статическое), научно-техническое.  Телефонные переговоры являются традиционной формой обеспечения деловых коммуникаций; существуют рекомендации по ведению телефонных переговоров.</p> <p><b>Тема 5. Деловые переговоры</b></p>	6

№ п/ п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Тема и содержание занятия	Кол-во акад. часов
		<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; 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><b>Тема 6. Особенности публичного выступления</b></p> <p>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.</p> <p>Этапы деловой дискуссии. Правила проведения дискуссии.</p>	
3.	Раздел 3. Этикет в деловом общении	<p><b>Тема 7. Национальные модели деловой этики</b></p> <p>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><b>Тема 8. Деловой этикет</b></p> <p>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>	6

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><b>Тема 1. Этические основы деловых отношений</b>            Определение уровня восприятия правдивой информации, определение установки на соблюдение служебной этики. Решение ситуационных задач. Выполнение заданий и тест-опросников.</p> <p><b>Тема 2. Кодекс корпоративной этики</b>            Определение уровня работанности в группе при разработки этического кодекса группы. Характеристика личностных качеств и особенностей поведения деловых партнеров. Выполнение тест-опросника на определение типа личности.</p> <p><b>Тема 3. Психологические особенности управленческой этики</b>            Характеристика стилей управления, психологические особенности руководителей. Основные психологические проблемы, которые характерны для функции руководящей деятельности. Формулирование своего кодекса этики руководителя.</p> Проведение тестирования по первому разделу.	12
2.	Раздел 2. Формы и средства делового общения	<p><b>Тема 4. Коммуникативная компетентность и невербальная культура делового общения</b>            Методы сохранения и передачи информации.            Определение компонентов речевого поведения в ситуации самопредставления. Распознавание эмоций партнера. Определение типа взаимодействия между собеседниками по невербальным признакам (положению тела, жестам, расположению в пространстве).</p> <p><b>Тема 5. Деловые переговоры. Технологии бесконфликтного взаимодействия</b>            Выделение основных этапов переговоров. Способы формулирования высказывания и ответов на поставленные вопросы. Составление аналитических карт переговоров .Определение индивидуального стиля реагирования в конфликтах. Анализ конфликтных ситуаций с деловой позиции.</p> <p><b>Тема 6. Организация презентаций. Дискуссия.</b>            Формирование рекомендаций составления программы презентации. Тренировка умения публичного выступления. Обсуждение теоретических вопросов по теме:            - Информационная речь в форме повествования, описания, ознакомительного характера.            - Убеждающая речь.            - Побуждающая к действию речь.</p> Выполнение упражнений, задания. Проведение тестирования по второму разделу.	14
3.	Раздел 3. Этикет в деловом общении	<p><b>Тема 7. Деловая корреспонденция</b>            Особенности официально-делового стиля письма.            Тенденции составления и оформления современной деловой переписки. Правила деловой переписки.            Структура делового письма. Современные виды деловой переписки.</p> <p><b>Тема 8. Деловой этикет</b></p>	12

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Тема и содержание занятия	Кол-во акад. часов
		Формирование формул речевого этикета. «Светский этикет». Составление вариантов одежды для разных деловых ситуаций. Выполнение заданий.	

*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	Подготовить рабочую тетрадь для практических занятий (распечатать). Повторить материал лекционных занятий Составить словарь ключевых понятий по материалам лекций. Выполнить задания в рабочей тетради. Изучить теоретический материал и оформить конспекты по темам: 1. Мораль в общении и коммуникации. 2. Роль нравственных ценностей в норм в деловом общении. 3. Концепция делового общения Д.Карнеги. Подготовка ответов на вопросы в рамках пройденных лекционных и практических занятий.	15
2.	Раздел 2. Формы и средства делового общения	Составить словарь ключевых понятий по материалам лекций. Изучить теоретический материал выделив существенные отличия перцептивных барьеров общения. Составить их типологию. Подготовить речевые формулы, характерные для официально-делового стиля. Изучить теоретический материал, проанализировав структуру дисциплинарной деловой беседы. Составить план дисциплинарной беседы с отстающим студентом (с позиции куратора). Изучить учебные материалы, выявив основные компоненты переговорного процесса. Составить таблицу приемов, которые используются в конструктивных переговорах. (Первая промежуточная отчетность).	15
3.	Раздел 3.Этикет в деловом общении	Составить словарь ключевых понятий по материалам лекций, в том числе: этикет, профессиональный имидж, личный имидж, основные составляющие имиджа делового человека. Выполнить текущие задания по лекционному материалу. Подготовка ответов на вопросы в рамках пройденных лекционных и практических занятий.	15



№ п/п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Содержание работы	Кол-во акад. часов
		Разработка сценария деловых мероприятий: фуршет, коктейль, деловой обед для приема. (Вторая промежуточная отчетность).	

### **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.
6. Особенности невербальной коммуникации: специфика невербальной стороны делового общения. Позы, мимика, жесты делового человека. Межнациональные особенности невербального общения.
7. Формирование имиджа и стиля делового мужчины и деловой женщины. Значение аксессуаров в деловом костюме. Атрибуты деловой коммуникации.
8. Особенности деловой беседы. Подготовка и организация деловой беседы. Виды деловой беседы, типы собеседников.
9. Проведение презентации.
10. Деловые переговоры. Виды переговоров; процесс переговоров и его этапы.
11. Культура телефонных разговоров. Телефонный деловой разговор: структура и специфика. Этикетные правила использования сотовой связи.
12. Письменное деловое общение: деловая переписка; виды деловых писем; личная корреспонденция; требования к визитной карточке и ее назначения.
13. Деловой завтрак, обед, ужин (состав приглашенных; место и время встречи; денежные отношения; как рассаживаться за столом; что и как едят; что и как пьют).
14. Искусство делать деловые подарки.
15. Специфика международного и межрелигиозного этикета.
16. Понятие «протокол», «международный протокол». Особенности ведения международных переговоров и бизнес — протокола.

17. Особенности деловых отношений с иностранными партнерами.

18. Особенности этики бизнеса. Личностные характеристики преуспевающего человека и их формирование

В самостоятельной работе используются учебные материалы, указанные в разделе 8.

### 7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Код компетенции по ФГОС	Этапы формирования компетенций (разделы теоретического обучения)		
	1	2	3
ОБЩЕКУЛЬТУРНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ			
ОК-1	+	+	+
ПК-1		+	+

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Код компетенции и по ФГОС	Показатели освоения (Код показателя освоения)	Форма оценивания					Обеспеченность оценивания компетенции	
		Текущий контроль				Промежуточный контроль		
		Экспресс-опрос	Контроль работы в тетради	Участие в выполнении упражнений	Реферат	Зачет		
1	2	3	4	5	6	7	8	
ОК-1	З 1	+				+	+	+
	У 1	+	+	+			+	
	Н 1		+	+			+	
ПК-1	З 2	+	+			+	+	+
	У 2		+	+			+	
	Н -2		+	+			+	
Итого:		+	+	+	+	+	+	

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

Учебным планом не предусмотрено

7.2.3. Описание шкалы и критериев оценивания для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) в форме Защиты курсовой работы/проекта

Учебным планом не предусмотрено

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
3 1	Не знает сущность, принципы и ценности деловой этики	Знает сущность, принципы и ценности деловой этики
3 2	Не знает (не может назвать, не распознает) определение и механизм возникновения проблемной ситуации	Знает (не может назвать, не распознает) определение и механизм возникновения проблемной ситуации
3 3	Не знает значение информации в развитии современного информационного общества и требования информационной безопасности	Знает значение информации в развитии современного информационного общества и основные требования информационной безопасности

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 задания	Тема
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.

#### **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).
5. Суть этики деловых отношений.
6. Основные задачи профессиональной этики деловых отношений.
7. Основные принципы современных деловых отношений.
8. Влияние общественной среды на формирование принципов этики деловых отношений.
9. Деловой этикет: определение и основные характеристики.
10. Национально-культурные особенности делового этикета.
11. Связь делового этикета с деловой этикой.
12. Перспективы изменений в нормах делового этикета.
13. Требования делового этикета для установления эффективных деловых отношений.
14. Основные нормы в практике деловой жизни.
15. Влияние организации рабочего места на уровень этичности делового общения.
16. Этические принципы и требования к деловой переписке.
17. Деловое письмо: требования этикета.
18. Виды деловых писем.
19. Резюме, его структура и правила составления.
20. Требования к использованию визитных карточек в деловых отношениях.
21. Этические аспекты использования компьютерных технологий.
22. Перспективы развития письменного делового общения.
23. Требования к переписке внешней и внутриорганизационной.
24. Роль этической стороны критики в деловой жизни. Правила конструктивной

критики.

25. Роль деловых приемов в деловой жизни.
26. Особенности дистанционного общения.
27. Этические рекомендации к ведению дистанционного делового общения.
28. Преимущества и недостатки дистанционного делового общения.
29. Этические нормы телефонного разговора.
30. Основные этические нормы поведения руководителя.
31. Этикет взаимоотношений руководителя и подчиненного.
32. Этика служебных взаимоотношений мужчины и женщины.
33. Роль культуры речевого воздействия в обеспечении этики деловых отношений.
34. Основные элементы вербального языка деловых коммуникаций.
35. Вербальный этикет: культура речи и слушания.
36. Основные элементы невербального языка деловых коммуникаций.
37. Механизмы внедрения этических норм в деловую сферу.
38. Профилактика деловых конфликтов.
39. Деловой имидж: понятие и характеристики.
40. Влияние рыночных отношений на этику делового общения.
41. Этика взаимоотношений с «трудным» руководителем.
42. Виды делового общения. Управление деловым общением.
43. Детерминация поведения личности в деловом общении.
44. Психологическая природа манипулятивного общения.
45. Правила и этикет делового общения: деловая беседа; служебное совещание.
46. Механизмы манипулятивного общения.
47. Манипулятивные приемы в межличностном деловом общении.
48. Ролевое поведение в деловом общении.
49. Коммуникативная культура в деловом общении.
50. Управление этическими нормами межличностных отношений в коллективе.

*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	122

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	122
		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»	<a href="http://www.iprbookshop.ru/m243/">http://www.iprbookshop.ru/m243/</a>	122
<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	122
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	122
		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»	<a href="http://www.iprbooksh/m1319">http://www.iprbooksh/m1319</a>	122

**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	<a href="http://www.edu.ru/index.php">http://www.edu.ru/index.php</a>
Научная электронная библиотека	<a href="http://elibrary.ru/defaultx.asp?">http://elibrary.ru/defaultx.asp?</a>
Электронная библиотечная система IPRbooks	<a href="http://www.iprbookshop.ru/">http://www.iprbookshop.ru/</a>
Федеральная университетская компьютерная сеть России	<a href="http://www.runnet.ru/">http://www.runnet.ru/</a>
Информационная система "Единое окно доступа к образовательным ресурсам"	<a href="http://window.edu.ru/">http://window.edu.ru/</a>
Научно-техническая библиотека	<a href="http://www.mgsu.ru/resources/Biblioteka/">http://www.mgsu.ru/resources/Biblioteka/</a>

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

Целью настоящих методических указаний является повышение эффективности аудиторной и самостоятельной работы студентов вследствие более четкой их организации, систематизации материала по курсу, взаимосвязи тем курса, полного методического

обеспечения образовательного процесса.

Самостоятельная работа по курсу является залогом усвоения знаний и прохождения промежуточных аттестаций, предусмотренных рабочей программой по дисциплине.

Самостоятельная работа включает:

- Изучение текущих и дополнительных теоретических вопросов;
- Совершенствование навыков по решению практических задач;
- Подготовка к контрольным мероприятиям текущей и промежуточной аттестации.

В начале изучения дисциплины «Этика делового общения» студент должен ознакомиться с ее содержанием, видом занятий, перечнем основной и дополнительной литературы. Такую информацию студент должен получить на первой лекции от преподавателя или из рабочей программы дисциплины.

В дисциплине «Этика делового общения» предусмотрены следующие виды занятий: лекционные занятия, практические занятия и самостоятельные работы.

**Лекционные занятия.** Перед очередной лекцией необходимо просмотреть по конспекту материал предыдущей лекции. При затруднениях в восприятии материала надо обратиться к основным литературным источникам или к лектору по графику его консультаций или на практических занятиях; бегло ознакомиться с содержанием очередной лекции по основным источникам литературы в соответствии с рабочей программой дисциплины.

**Практические занятия.** На практические занятия студент должен приносить рекомендованную преподавателем рабочую тетрадь. До очередного практического занятия по конспекту (или литературе) проработать теоретический материал, соответствующий теме занятия. В начале занятий задать преподавателю вопросы по материалу, вызвавшему затруднения в его понимании и освоении при решении задач, заданных для самостоятельного решения. Если студент пропустил практическое занятие, то он должен проработать тему занятий и результаты решения задач защитить у преподавателя.

**При подготовке к зачету** студент обязан повторить пройденный материал в строгом соответствии с учебной программой, примерным перечнем учебных вопросов, выносящихся на зачет и содержащихся в данной программе. Для этой цели используется конспект лекций и литература, рекомендованная преподавателем. При необходимости студент может обратиться за консультацией и методической помощью к преподавателю. К зачету допускается студент, выполнивший все задания.

**Самостоятельная работа студентов.** При выполнении самостоятельной работы с литературой у студента должен присутствовать навык теоретического анализа и обобщения специальной научной литературы, а также уметь применить приобретенные знания для решения комплексных задач практического характера.

## **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	использование E-mail, для взаимодействия	100

			преподавателя со студентами,	
		Тема 3. Деловое общение: понятие и структура	офисные программы для подготовки рефератов, домашних заданий, осуществления в рамках задач, рассмотренных на практических занятиях	100
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 предусмотрены

*11.3.Перечень информационных справочных систем*

Информационно-библиотечные системы

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

## **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 программой высшего образования по направлению 38.03.06 «Торговое дело».