

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кубанский государственный университет»
Факультет управления и психологии

УТВЕРЖДАЮ:
Проректор по учебной работе,
качеству образования – первый
проректор
Иванов А.Г.
29 мая 2015г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.В.05 Этика деловых отношений

(код и наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

Направление подготовки/специальность 38.03.03. «Управление персоналом»
(код и наименование направления подготовки/специальности)

Направленность (профиль) / специализация Общий профиль
(наименование направленности (профиля) специализации)

Программа подготовки прикладная
(академическая /прикладная)

Форма обучения заочная
(очная, очно-заочная, заочная)

Квалификация (степень) выпускника бакалавр
(бакалавр, магистр, специалист)

Краснодар 2015

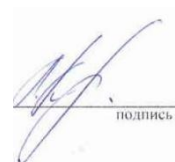
Рабочая программа дисциплины Б1.В.05 ЭТИКА ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки 38.03.03 «Управление персоналом»

код и наименование направления подготовки

Программу составила:

Л.В. Тхагалижокова, преподаватель

И.О. Фамилия, должность, ученая степень, ученое звание



подпись

подпись

Рабочая программа дисциплины обсуждена на заседании кафедры управления персоналом и организационной психологии протокол № 11 «22» апреля 2015 г.

Заведующий кафедрой (разработчик) А.А. Лузаков
фамилия, инициалы



подпись

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры управления персоналом и организационной психологии протокол № 11 «22» апреля 2015 г.
Заведующий кафедрой управления персоналом и организационной

психологии А.А. Лузаков



подпись

Утверждена на заседании учебно-методической комиссии факультета управления и психологии протокол № 06 от 30 апреля 2015 г.

Председатель УМК факультета Кимберг А.Н.



подпись

Рецензенты:

Начальник отдела кадров ООО «ЮГРЕГИОНРЕСУРС» - О.И. Ковалева.
зав кафедрой психологии личности и общей психологии, к.психол.н Шлыкова Ю.Б.

1 Цели и задачи изучения дисциплины (модуля).

1.1 Цель освоения дисциплины.

Цель учебной дисциплины состоит в формировании способности работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; способности осуществлять деловое общение и овладении навыками обеспечения соблюдения этических норм взаимоотношений в организации.

1.2 Задачи дисциплины:

- овладение способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;
- формирование навыков осуществлять деловое общение (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации);
- изучение инструментов диагностики организационной культуры;
- овладение умением обеспечивать соблюдение этических норм взаимоотношений в организации.

1.3 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Учебная дисциплина «Этика деловых отношений» относится к вариативной части Блока 1 «Дисциплины (модули)» учебного плана по направлению подготовки Управление персоналом».

Данная учебная дисциплина базируется на следующих дисциплинах учебного плана: «Социальная экология», «Культура речи и деловое общение», «Социальная психология».

Предмет «Этика деловых отношений» обеспечивает изучение дисциплин: «Этнопсихология».

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

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся общекультурных/профессиональных компетенций (ОК-6; ОПК-9; ПК-32)

№ п. п.	Индекс компете нции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	владеть
1.	ОК-6	Способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Знать правила и принципы эффективного взаимодействия в коллективе для решения профессиональных задач, специфику коммуникации с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных	Уметь осуществлять эффективную коммуникацию в коллективе для решения профессиональных задач, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Владеть навыками эффективного общения в коллективе для решения профессиональных задач

№ п. п.	Индекс компете нции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	владеть
			различий		
2.	ОПК-9	способностью осуществлять деловое общение (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации)	Знает особенности современного делового общения, способы и методы деловой коммуникации	Умеет использовать профессиональные приемы и навыки деловой коммуникации для достижения поставленных целей в процессе делового общения	Владеет профессиональными приемами и навыками убеждения и активного слушания для достижения поставленных целей и задач
3.	ПК-32	владением навыками диагностики организационной культуры и умением применять их на практике, умением обеспечивать соблюдение этических норм взаимоотношений в организации	Знать этические нормы взаимоотношений в организации	Уметь обеспечивать соблюдение этических норм взаимоотношений в организации	Владеть навыками обеспечения соблюдения этических норм взаимоотношений в организации

2. Структура и содержание дисциплины

2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 2 зачетных единиц, 72 часов, их распределение по видам работ представлено в таблице
(для студентов ЗФО).

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры (часы)			
		<u>7</u>	<u>8</u>	<u>9</u>	<u>10</u>
Аудиторные занятия (всего)	8	8			
В том числе:					
Занятия лекционного типа	4	4			
Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия)	4	4			
Иная контактная работа:					
Контроль самостоятельной работы (КСР)	3,8	3,8			
Промежуточная аттестация (ИКР)	0,2	0,2			
Самостоятельная работа (всего)	60	60			
В том числе:					
<i>Курсовая работа</i>					
<i>Проработка учебного (теоретического) материала</i>	20	20			
<i>Выполнение индивидуальных заданий (подготовка сообщений, презентаций)</i>	20	20			
<i>Реферат</i>	10	10			
<i>Эссе</i>	10	10			
<i>Подготовка к текущему контролю</i>	10	10			
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)					
Общая трудоёмкость час	72	72			
в том числе контактная работа	8,2	8,2			
зач. ед.	2	2			

2.2 Структура дисциплины:

Распределение видов учебной работы и их трудоёмкости по разделам дисциплины.

Разделы дисциплины, изучаемые в 7 семестре (заочная форма)

№ раздел а	Наименование раздела	Количество часов			
		всего	аудиторная работа		Самостоятельная работа
			Л	ПЗ	
1	Природа и сущность этики деловых отношений. Предпосылки формирования и этапы развития	12	2	-	10
2	Подходы к анализу психологических проблем и принятию этических решений	12	2	-	10
3	Диагностика организационной культуры. Обеспечение соблюдения этических норм взаимоотношений в организации. Психологический анализ профессиональной деятельности	12	-	2	10

4	Деловое общение и публичные выступления, переговоры, совещания, деловая переписка и электронные коммуникации Профессиональная этика специалиста. Основы его профессиональной деятельности.	12	-	2	10
5	Работа в коллективе. Толерантное восприятие социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий. Деловое общение как этический феномен. Роль культуры речи в обеспечении этичности делового общения	10	-	-	10
6	Психологические законы и этические принципы в профессиональной деятельности. Этические законы	10	-	-	10
	<i>Итого:</i>		4	4	60

2.3 Содержание разделов дисциплины:

2.3.1 Занятия лекционного типа.

№	Наименование раздела	Содержание раздела	Форма текущего контроля (по каждому разделу)
1	Природа и сущность этики деловых отношений. Предпосылки формирования и этапы развития	Природа и сущность этики деловых отношений. Предпосылки формирования и этапы развития. Предмет изучения дисциплины. Основное содержание дисциплины. Характеристика публикаций зарубежных и отечественных авторов по вопросам этики и этикета деловых отношений.	Проработка учебного (теоретического) материала о природе и сущность этики деловых отношений.
2	Подходы к анализу психологических проблем и принятию этических решений	Взаимосвязь общей и деловой этики. Понятие этики межличностного общения. Понятие этики деловых отношений. Этические принципы и нормы деловых отношений. Общие моральные нормы и принципы - основа формирования норм и принципов этики деловых отношений.	Степень участия в групповой аудиторной работе по определению подходов к анализу психологических проблем и принятию этических решений
3	Диагностика организационной культуры. Обеспечение соблюдения этических норм взаимоотношений в организации. Психологический анализ профессиональной деятельности	Этика и социальная ответственность организаций. Организация этических отношений в трудовых коллективах. Этический уровень организаций. Этические правила в организации. Этика и современное управление организацией. Показатели этического поведения. Обучение этическому поведению.	Проработка учебного (теоретического) материала с опорой на психологический анализ профессиональной деятельности решений

4	Деловое общение и публичные выступления, переговоры, совещания, деловая переписка и электронные коммуникации. Профессиональная этика специалиста. Основы его профессиональной деятельности.	Служебная субординация. Отношения между коллегами, начальник - подчиненный, мужчина - женщина. Основные принципы этики делового общения «сверху-вниз» (между руководителем и подчиненным). Основные принципы этики делового общения «по горизонтали» (между конфликтов, проведения деловых бесед и переговоров, практического разбора деятельности подчиненных и т.п. Этика взаимоотношений с «трудным» руководителем.	Дискуссия по проблемам, связанным с профессиональной этикой специалиста
5	Работа в коллективе. Толерантное восприятие социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий. Деловое общение как этический феномен. Роль культуры речи в обеспечении этичности делового общения	Общение как социально-психологическая проблема. Сущность общения. Коммуникативная (передача информации), интерактивная (взаимодействие) и перцептивная (восприятие) стороны общения. Вербальная и невербальная коммуникации в общении.	Проработка учебного (теоретического) материала с опорой на навыки делового общения
6	Психологические законы и этические принципы в профессиональной деятельности. Этические законы	Этикет и имидж делового человека. Понятие этикета. Виды этикета: придворный, дипломатический, воинский, общегражданский, деловой. Современный деловой этикет и его составляющие.	Степень участия в групповой форме аудиторной работы: связанной с способами формирования имиджа делового человека

2.3.2 Занятия семинарского типа.

№	Наименование раздела	Содержание раздела	Форма текущего контроля (по каждому разделу)
1	Природа и сущность этики деловых отношений. Предпосылки формирования и этапы развития	Природа и сущность этики деловых отношений. Предпосылки формирования и этапы развития. Предмет изучения дисциплины. Основное содержание дисциплины. Характеристика публикаций зарубежных и отечественных авторов по вопросам этики и этикета деловых отношений.	Подготовка сообщений о природе и сущности этики деловых отношений.

2	Подходы к анализу психологических проблем и принятию этических решений	Взаимосвязь общей и деловой этики. Понятие этики межличностного общения. Понятие этики деловых отношений. Этические принципы и нормы деловых отношений. Общие моральные нормы и принципы - основа формирования норм и принципов этики деловых отношений.	Подготовка сообщений по определению подходов к анализу психологических проблем и принятию этических решений
3	Диагностика организационной культуры. Обеспечение соблюдения этических норм взаимоотношений в организации. Психологический анализ профессиональной деятельности	Этика и социальная ответственность организаций. Организация этических отношений в трудовых коллективах. Этический уровень организаций. Этические правила в организации. Этика и современное управление организацией. Показатели этического поведения. Роль этических норм в процессе управления служебными отношениями в организации. Этические нормы общественного поведения.	Подготовка сообщений по психологическому анализу профессиональной деятельности
4	Деловое общение и публичные выступления, переговоры, совещания, деловая переписка и электронные коммуникации. Профессиональная этика специалиста. Основы его профессиональной деятельности.	Служебная субординация. Отношения между коллегами, начальник - подчиненный, мужчина - женщина. Основные принципы этики делового общения «сверху-вниз» (между руководителем и подчиненным). Основные принципы этики делового общения «снизу-вверх» (между подчиненным и руководителем). Основные принципы этики делового общения «по горизонтали» (между коллегами).	Подготовка сообщений по проблемам, связанным с профессиональной этикой специалиста
5	Работа в коллективе. Толерантное восприятие социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий. Деловое общение как этический феномен. Роль культуры речи в обеспечении этичности делового общения	Общение как социально-психологическая проблема. Сущность общения. Коммуникативная (передача информации), интерактивная (взаимодействие) и перцептивная (восприятие) стороны общения. Вербальная и невербальная коммуникации в общении. Механизмы взаимодействия в обществе. Механизмы межличностной перцепции: познание и понимание людьми друг друга (идентификация, эмпатия, аттракция); познание самого себя в процессе общения (рефлексия); прогнозирование поведения партнера по общению (каузальная атрибуция).	Подготовка сообщений по навыкам делового общения
6	Психологические законы и этические принципы в профессиональной деятельности. Этические законы	Этикет и имидж делового человека. Понятие этикета. Виды этикета: придворный, дипломатический, воинский, общегражданский, деловой. Современный деловой этикет и его составляющие.	Подготовка сообщений по способам формирования имиджа делового человека

2.3.3 Лабораторные занятия — не предусмотрены

2.3.4 Курсовые работы – не предусмотрены.

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

№	Вид СРС	Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы
1	2	3
1.	Проработка учебного (теоретического) материала	Методические рекомендации для студентов направления управление персоналом по выполнению письменных работ, утвержденные кафедрой управления персоналом и организационной психологией, протокол № 12 от 03.05.2018 г.
2.	Выполнение индивидуальных заданий (подготовка сообщений, презентаций)	
3.	Реферат	
4.	Эссе	
5.	Подготовка к текущему контролю	
6.	Информационное обеспечение управленческой деятельности	

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа,

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа,

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

3. Образовательные технологии

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрена организация консультаций с использованием электронной почты.

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах определяется главной целью программы, особенностью контингента обучающихся и содержанием конкретных дисциплин: проблемная лекция, лекция-дискуссия, организация совместного решения проблем, анализ конкретных ситуаций, семинар-дискуссия, тестирование.

Распределение интерактивных часов по разделам дисциплины:

4. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

4.1 Фонд оценочных средств для проведения текущей аттестации

ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА эссе и рефератов:

1. Охарактеризуйте сущность этики деловых отношений. Раскройте категории «этика», «мораль», «этика деловых отношений», «манеры», «этикет».
2. Принципы деловых отношений в России. Каковы, по вашему мнению, причины усиления внимания к этической стороне деловых отношений в современном обществе?
3. Охарактеризуйте проблемы этики в истории философской и психологической мысли. Охарактеризуйте современные взгляды на место этики в деловых отношениях. Какова роль менеджера по персоналу в формировании этики поведения менеджера в организации?
4. Основные принципы этики деловых отношений. Принципы, определяющие характер взаимоотношений между макросубъектами и принципы взаимоотношений на микроуровне. Каковы этические принципы считаются универсальными для современных деловых отношений?
5. Закономерности межличностных отношений. Объясните механизм действия закономерности неопределенности отклика. В чем состоит сущность и практическое проявление неадекватности отображения человека и неадекватности самооценки (закономерность межличностных отношений)? Каковы причины возникновения закономерности искажения смысла информации? Охарактеризуйте практические рекомендации, направленные на снижение негативных последствий действия данной закономерности? Объясните сущность понятий психологической безопасности и психологической самозащиты.
6. Назовите основные этические проблемы на макроуровне деловых отношений.
7. Назовите основные этические проблемы на микроуровне деловых отношений.
8. Назовите основные принципы этики делового общения «сверху-вниз» (между руководителем и подчиненным).
9. Назовите основные принципы этики делового общения «снизу-вверх» (между подчиненным и руководителем).
10. Назовите основные принципы этики делового общения «по горизонтали» (между коллегами).
11. Юридическая и социальная ответственность организаций. Преимущества и недостатки реализации организацией политики социальной ответственности.
12. Сущность и роль этических норм в деятельности организации. Как проявляется аморальность работодателя в трудовых отношениях? Какие виды морали действуют в организациях нашей страны? Приведите примеры из собственной практики.
13. Сущность этического уровня организации. Охарактеризуйте мероприятия, способствующие повышению этического уровня организации.
14. Сущность, цель разработки и содержание этических кодексов организаций? Структура этического кодекса. Приведите примеры этических кодексов известных вам компаний.
15. Управление этическими нормами межличностных отношений в коллективе. Морально-психологический климат коллектива. Оценка психологической атмосферы и межличностных отношений в коллективе.
16. Нормы этичного поведения руководителя. Роль руководителя в формировании этических норм в организации. Влияние стиля руководства на специфику отношений в системе «руководитель-подчиненный». Этика взаимоотношений с «трудным» руководителем.
17. Конфликты в деловой сфере: сущность, возможные причины, методы их

разрешения. Этика решения спорных вопросов, конфликтных ситуаций.

18. Общение как социально-психологическая категория. Стороны общения, барьеры общения, механизмы перцепции, эффекты восприятия людьми друг друга.

19. Коммуникативная культура в деловом общении.

20. Деловое общение: сущность, виды, принципы.

21. Управление деловым общением. Социально-психологические методы управления общением.

22. Основы деловой риторики. Принципы речевого воздействия. Риторический инструментарий (набор коммуникационных эффектов).

23. Культура речи в деловом общении. Этика использования средств выразительности деловой речи. Правила подготовки публичного выступления.

24. Невербальная коммуникация в процессе делового общения.

25. Характеристика манипуляций в общении. Правила нейтрализации манипуляций.

26. Этические нормы телефонного разговора.

27. Культура делового письма. Правила составления резюме.

28. Правила подготовки и проведения деловой беседы.

29. Правила проведения собеседования.

30. Правила подготовки и проведения служебных совещаний.

31. Правила проведения переговоров с деловыми партнерами.

32. Конструктивная критика в деловом общении. Мотивы критики. Правила конструктивной критики.

33. Имидж делового человека.

34. Этикет делового человека. Этикет приветствий и представлений.

35. Этикет делового человека. Внешний облик делового человека.

36. Этикет деловых отношений. Поведение в общественных местах. Этикет деловых приемов. Искусство комплимента.

Перечень части компетенции, проверяемых оценочным средством:

ОК-6 Способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

Критерии оценки:

«не/зачет» - не знает основные правила и принципы социальной коммуникации в коллективе; не знает правила и принципы эффективного взаимодействия в коллективе для решения профессиональных задач, специфику коммуникации с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий.

«зачтено» - владеет знаниями об основных правилах и принципах социальной коммуникации в коллективе; в полной мере владеет знаниями о правилах и принципах эффективного взаимодействия в коллективе для решения профессиональных задач, специфике коммуникации с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий.

ОПК- 9 Способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации

Критерии оценки:

«не/зачет» - не знает теоретические основы, структуру и содержание процесса деловой коммуникации; не владеет профессиональными приемами и навыками убеждения и активного слушания для достижения поставленных целей и задач.

«зачтено» - знает типичные этические ошибки делового общения, включая знание делового этикета и протокола, понятие корпоративной культуры организации; владеет навыками использования современных технических средств и информационных технологий для организации переговоров любого уровня.

ПК-32 владение навыками диагностики организационной культуры и умением применять их на практике, умением обеспечивать соблюдение этических норм взаимоотношений в организации

Критерии оценки:

«не/зачет» - не знает основные структурные компоненты диагностики организационной культуры; не знает этические нормы взаимоотношений в организации.

«зачтено» - имеет системные представления об основных структурных компонентах диагностики организационной культуры; способен продемонстрировать умения обеспечивать соблюдение этических норм взаимоотношений в организации.

4.2 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Примерный перечень вопросов к зачету по дисциплине «Этика деловых взаимоотношений»

1. Охарактеризуйте сущность этики деловых отношений. Раскройте категории «этика», «мораль», «этика деловых отношений», «манеры», «этикет».

2. Принципы деловых отношений в России. Каковы, по вашему мнению, причины усиления внимания к этической стороне деловых отношений в современном обществе?

3. Охарактеризуйте проблемы этики в истории философской и психологической мысли. Охарактеризуйте современные взгляды на место этики в деловых отношениях. Какова роль менеджера по персоналу в формировании этики поведения менеджера в организации?

4. Основные принципы этики деловых отношений. Принципы, определяющие характер взаимоотношений между макросубъектами и принципы взаимоотношений на микроуровне. Каковы этические принципы считаются универсальными для современных деловых отношений?

5. Закономерности межличностных отношений. Объясните механизм действия закономерности неопределенности отклика. В чем состоит сущность и практическое проявление неадекватности отображения человека и неадекватности самооценки (закономерность межличностных отношений)? Каковы причины возникновения закономерности искажения смысла информации? Охарактеризуйте практические рекомендации, направленные на снижение негативных последствий действия данной закономерности? Объясните сущность понятий психологической безопасности и психологической самозащиты.

6. Назовите основные этические проблемы на макроуровне деловых отношений.

7. Назовите основные этические проблемы на микроуровне деловых отношений.

8. Назовите основные принципы этики делового общения «сверху-вниз» (между руководителем и подчиненным).

9. Назовите основные принципы этики делового общения «снизу-вверх» (между подчиненным и руководителем).

10. Назовите основные принципы этики делового общения «по горизонтали» (между коллегами).

11. Юридическая и социальная ответственность организаций. Преимущества и недостатки реализации организацией политики социальной ответственности.

12. Сущность и роль этических норм в деятельности организации. Как проявляется аморальность работодателя в трудовых отношениях? Какие виды морали действуют в организациях нашей страны? Приведите примеры из собственной практики.

13. Сущность этического уровня организации. Охарактеризуйте мероприятия, способствующие повышению этического уровня организации.

14. Сущность, цель разработки и содержание этических кодексов организаций? Структура этического кодекса. Приведите примеры этических кодексов известных вам компаний.

15. Управление этическими нормами межличностных отношений в коллективе. Морально-психологический климат коллектива. Оценка психологической атмосферы и межличностных отношений в коллективе.

16. Нормы этичного поведения руководителя. Роль руководителя в формировании этических норм в организации. Влияние стиля руководства на специфику отношений в системе «руководитель-подчиненный». Этика взаимоотношений с «трудным» руководителем.

17. Конфликты в деловой сфере: сущность, возможные причины, методы их разрешения. Этика решения спорных вопросов, конфликтных ситуаций.

18. Общение как социально-психологическая категория. Стороны общения, барьеры общения, механизмы перцепции, эффекты восприятия людьми друг друга.

19. Коммуникативная культура в деловом общении.

20. Деловое общение: сущность, виды, принципы.

21. Управление деловым общением. Социально-психологические методы управления общением.

22. Основы деловой риторики. Принципы речевого воздействия. Риторический инструментарий (набор коммуникационных эффектов).

23. Культура речи в деловом общении. Этика использования средств выразительности деловой речи. Правила подготовки публичного выступления.

24. Невербальная коммуникация в процессе делового общения.

25. Характеристика манипуляций в общении. Правила нейтрализации манипуляций.

26. Этические нормы телефонного разговора.

27. Культура делового письма. Правила составления резюме.

28. Правила подготовки и проведения деловой беседы.

29. Правила проведения собеседования.

30. Правила подготовки и проведения служебных совещаний.

31. Правила проведения переговоров с деловыми партнерами.

32. Конструктивная критика в деловом общении. Мотивы критики. Правила конструктивной критики.

33. Имидж делового человека.

34. Этикет делового человека. Этикет приветствий и представлений.

35. Этикет делового человека. Внешний облик делового человека.

36. Этикет деловых отношений. Поведение в общественных местах. Этикет деловых приемов. Искусство комплимента.

Перечень части компетенции, проверяемых оценочным средством:

ОК-6 Способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

Критерии оценки:

«не/зачет» - не знает основные правила и принципы социальной коммуникации в коллективе; не знает правила и принципы эффективного взаимодействия в коллективе для решения профессиональных задач, специфику коммуникации с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий.

«зачтено» - владеет знаниями об основных правилах и принципах социальной коммуникации в коллективе; в полной мере владеет знаниями о правилах и принципах эффективного взаимодействия в коллективе для решения профессиональных задач, специфике коммуникации с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий.

ОПК- 9 Способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации

Критерии оценки:

«не/зачет» - не знает теоретические основы, структуру и содержание процесса деловой коммуникации; не владеет профессиональными приемами и навыками убеждения и активного слушания для достижения поставленных целей и задач.

«зачтено» - знает типичные этические ошибки делового общения, включая знание делового этикета и протокола, понятие корпоративной культуры организации; владеет навыками

использования современных технических средств и информационных технологий для организации переговоров любого уровня.

ПК-32 владение навыками диагностики организационной культуры и умением применять их на практике, умением обеспечивать соблюдение этических норм взаимоотношений в организации

Критерии оценки:

«не/зачет» - не знает основные структурные компоненты диагностики организационной культуры; не знает этические нормы взаимоотношений в организации.

«зачтено» - имеет системные представления об основных структурных компонентах диагностики организационной культуры; способен продемонстрировать умения обеспечивать соблюдение этических норм взаимоотношений в организации.

Оценочные средства для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья выбираются с учетом их индивидуальных психофизических особенностей.

– при необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на экзамене;

– при проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями;

– при необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине (модулю) предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

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

5.1 Основная литература:

1 Смирнов, Г.Н. Этика деловых отношений : практические рекомендации / Г.Н. Смирнов ; Дипломатическая академия МИД России, Кафедра политологии и политической философии. - 2-е изд., испр. и доп. - М. : Проспект, 2015. - 267 с. : схем., табл., рис. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-392-16758-6 ; То же [Электронный ресурс]. - URL:<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=252006> (29.09.2017).

2 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> (29.09.2017).

5.2 Дополнительная литература:

1 Цуранова, С.П. Психология и этика деловых отношений. Практикум : учебное пособие / С.П. Цуранова, И.М. Павлова, А.А. Вашкевич. - 4-е изд., стер. - Минск :

РИПО, 2015. - 192 с. - Библиогр.: с. 168-170. - ISBN 978-985-503-492-7 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=463541> (29.09.2017).

2 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>(29.09.2017).

5.3. Периодические издания:

- Журнал "Управление персоналом"[Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.top-personal.ru>.
- Журнал «Кадровик» (panor.ru/journals/kadrovik/).
- Официальный сайт Национального союза кадровиков (<http://www.kadrovik.ru>)
- Информ. портал для специалистов по кадрам и управлению персоналом (<http://www.pro-personal.ru/>).
- Журнал «Человек и труд» (chelt.ru).
- портал "Менеджмент и маркетинг в бизнесе" (aup.ru).
- мониторинг рынка труда (<http://www.hrmonitor.ru/>).
- журнал «Работа с персоналом» (<http://www.hr-journal.ru/>).
- Оплата труда и мотивация персонала (электронный журнал) "[Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.zarplata.com>
- Федеральная служба государственной статистики РФ "[Электронный ресурс] – Режим доступа: www.gks.ru.
- информационный портал в области охраны труда "[Электронный ресурс] – Режим доступа: www.ohranatruda.ru.
- «Российская Информационная Система Охраны Труда» "[Электронный ресурс] – Режим доступа: www.risot.safework.ru.
- журнал «Вестник государственного социального страхования» "[Электронный ресурс] – Режим доступа: www.vgss.ru.

6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Каждый студент имеет доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимой для освоения дисциплины. Электронная информационно-образовательная среда обеспечена:

- доступом к рабочей программе дисциплины;
 - к изданиям библиотечных систем и электронных образовательных ресурсов.
- В ходе изучения дисциплины существует возможность использовать в образовательном процессе:
- Периодические издания: «Вестник психосоциальной и коррекционной реабилитационной работы», «Социальная педагогика», «Социальная работа», «Работа социального педагога в школе и микрорайоне», «Психологическая диагностика».
 - Интернет-ресурсы:
 1. Электронная библиотечная система "Университетская библиотека ONLINE" - [http:// www.biblioclub.ru](http://www.biblioclub.ru)
 2. Электронная библиотечная система издательства "Лань" - <http://e.lanbook.com/>
 3. Электронная библиотечная система "Айбукс" - <http://ibooks.ru/>
 4. Scopus - мультидисциплинарная реферативная база данных- <http://www.scopus.com/>
 5. Электронная библиотека "Издательского дома "Гребенников" - www.grebennikon.ru

6. Московский Фонд Карнеги - <http://www.carnegie.ru>
7. Научная электронная библиотека (НЭБ)- <http://www.elibrary.ru/>
8. Коллекция научных электронных журналов издательства Sage-
<http://online.sagepub.com>

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

Лекционное занятие представляет собой систематическое, последовательное, монологическое изложение преподавателем-лектором учебного материала, как правило, теоретического характера. Такое занятие представляет собой элемент технологии представления учебного материала путем логически стройного, систематически последовательного и ясного изложения с использованием интерактивных образовательных технологий (мультимедийных, лекции-дискуссии, лекции-демонстрации).

Цель лекции – организация целенаправленной познавательной деятельности обучающихся по овладению программным материалом учебной дисциплины. Чтение курса лекций позволяет дать связанное, последовательное изложение материала в соответствии с новейшими данными науки, сообщить слушателям основное содержание предмета в целостном, систематизированном виде.

Задачи лекции заключаются в обеспечении формирования системы знаний по учебной дисциплине, в умении аргументированно излагать научный материал, в формировании профессионального кругозора и общей культуры, в отражении еще не получивших освещения в учебной литературе новых достижений науки, в оптимизации других форм организации учебного процесса.

Практические занятия – являются формой учебной аудиторной работы, в рамках которой формируются, закрепляются и представляются знания, умения и навыки, интегрирующие результаты освоения компетенций как в лекционном формате, так в различных формах самостоятельной работы. К каждому занятию преподавателем формулируются практические задания, требования и методические рекомендации к их выполнению, которые представляются в фонде оценочных средств учебной дисциплины.

Контроль самостоятельной работы: для студентов дневной и заочной формы обучения – текущий контроль осуществляется в соответствии с программой занятий (еженедельно для студентов очной формы обучения; по семестрам – для студентов заочной формы обучения); промежуточный контроль по итогам освоения дисциплины осуществляется в форме рейтинговой системы оценок. Описание заданий для самостоятельной работы студентов и требований по их выполнению выдаются преподавателем в соответствии с разработанным фондом оценочных средств по дисциплине.

Самостоятельная работа студентов по данному учебному курсу предполагает поэтапную подготовку по каждому разделу в рамках соответствующих заданий:

Первый этап самостоятельной работы студентов включает в себя тщательное изучение теоретического материала на основе лекционных материалов преподавателя, рекомендуемых разделов основной и дополнительной литературы, материалов периодических научных изданий, необходимых для овладения понятийно-категориальным аппаратом и формирования представлений о комплексе аналитического инструментария, используемого как в рамках данной отрасли знания, так и публичной практике;

На втором этапе на основе сформированных знаний и представлений по данному разделу студенты выполняют практические задания, нацеленные на формирование умений и навыков в рамках заявленной компетенции. На данном этапе студенты осуществляют самостоятельный поиск эмпирических материалов в рамках конкретного задания, обобщают и анализируют собранный материал по схеме, рекомендованной

преподавателем, формулируют выводы, готовят практические рекомендации, презентационные материалы для публичного их представления и обсуждения.

Критерии оценки заданий в рамках самостоятельной работы студентов формулируются преподавателем в фонде оценочных средств.

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная учебная работа (консультации) – дополнительное разъяснение учебного материала.

Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья.

8. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю).

8.1 Перечень информационных технологий.

– Коммуникации со студентами, проверка домашних заданий, консультации осуществляются через интерактивно-образовательную среду (личные кабинеты).

– Использование электронных презентаций при проведении практических занятий.

8.2 Перечень необходимого программного обеспечения.

– Программы, демонстрации видео материалов (проигрыватель «Windows Media Player»).

– Программы для демонстрации и создания презентаций («Microsoft Power Point»).

Университет обеспечивает возможность свободного использования компьютерных технологий. Все компьютерные классы университета объединены в локальную сеть, со всех учебных компьютеров имеется выход в Интернет. Обеспечивается доступ к информационным ресурсам, к базам данных, в читальных залах к справочной и научной литературе, к периодическим изданиям в соответствии с направлением подготовки. При использовании электронных изданий КубГУ обеспечивает каждого обучающегося во время самостоятельной подготовки рабочим местом в компьютерном классе с выходом в Интернет в соответствии с объемом изучаемых дисциплин.

В компьютерных классах имеется необходимое программное обеспечение: Windows 7, Office 13, Консультант, Гарант.

8.3 Перечень информационных справочных систем:

Электронная библиотечная система - <http://www.elibrary.ru/>

9. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю).

№	Вид работ	Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) и оснащенность
1.	Лекционные занятия	Лекционная аудитория, оснащенная презентационной техникой и соответствующим программным обеспечением
2.	Семинарские занятия	Специальное помещение, оснащенное презентационной техникой и соответствующим программным обеспечением
3.	Групповые (индивидуальные) консультации	Кабинет, оснащенный мебелью и рабочими станциями с доступом в Интернет
4.	Текущий контроль, промежуточная аттестация	Аудитория, оснащенная презентационной техникой и соответствующим программным обеспечением
5.	Самостоятельная работа	Кабинет для самостоятельной работы, оснащенный компьютерной техникой с возможностью подключения к

		сети «Интернет», программой экранного увеличения и обеспеченный доступом в электронную информационно-образовательную среду университета.
--	--	--