

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«РЯЗАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ С.А. ЕСЕНИНА»

Утверждаю  
Декан факультета  
социологии и управления



О.В. Василенкова  
30 августа 2019 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
«ЭТИКА ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ»**

Уровень основной профессиональной образовательной программы: **бакалавриат**

Направление подготовки: **38.03.03 Управление персоналом**

Направленность (профиль) подготовки: **Управление персоналом**

Форма обучения: **очная**

Сроки освоения ОПОП: **нормативный – 4 года**

**Факультет социологии и управления**

**Кафедра управления персоналом**

Рязань, 2019

## **ВВОДНАЯ ЧАСТЬ**

### **1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

Целями освоения дисциплины «Этика деловых отношений» является формирование у обучающихся общекультурных и общепрофессиональных компетенций, содействие развитию у бакалавра общей и психологической культуры делового общения, освоения методов убеждения, приобретения навыков поведения в конфликтных ситуациях, ведения дискуссии, собрания, деловых переговоров; знакомство с этикой и этикетом делового общения.

### **2. МЕСТО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВУЗА**

**2.1. Учебная дисциплина «Этика деловых отношений» относится к дисциплинам базовой части Блока 1.**

**2.2. Для изучения данной учебной дисциплины необходимы следующие предшествующие дисциплины:**

- Философия
- Социология
- Культура речи и деловое общение
- Введение в управление персоналом

**2.3. Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и владение материалом, формируемым данной учебной дисциплиной:**

- Психология труда
- Организационное поведение
- Конфликтология
- Организационная культура
- Коммуникационный менеджмент
- Персональный менеджмент
- Социология и психология управления

## 2.4. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся общекультурных (ОК) и общепрофессиональных (ОПК) компетенций:

| № п/п | Номер/индекс компетенции | Содержание компетенции (или ее 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                        | <p>1. Основы создания атмосферы сотрудничества в деловом общении с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий</p> <p>2. Современные технологии управления персоналом, в том числе полиэтничных, поликультурных коллективах</p> <p>3. Стратегии поведения в различных ситуациях и способы регулирования эмоциональных состояний в процессе делового общения с сотрудниками, партнерами, в том числе в межкультурной среде</p> | <p>1. Применять правила формирования коллектива с учетом возможных различий (социальных, этнических конфессиональных, культурных)</p> <p>2. Учитывать типологию типы личностей</p> <p>3. Находить оптимальные способы разрешения различных ситуаций в процессе деловых отношений</p> | <p>1. Способами проектирования межличностных, групповых и организационных коммуникаций и взаимодействий с учетом возможных различий</p> <p>2. Приемами повышения эффективности взаимодействия</p> <p>3. Правилами бесконфликтного общения</p> |
| 2.    | ОПК-9                    | Способность осуществлять деловое общение (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации) | <p>1. Основные принципы и правила делового общения</p> <p>2. Законы аргументации и виды убеждающих воздействий на собеседника</p> <p>3. Основы деловой риторики и алгоритм подготовки и проведения публичного выступления</p>   | <p>1. Аргументированно и ясно строить устную и письменную речь</p> <p>2. Отстаивать свою точку зрения, не разрушая деловых взаимоотношений</p> <p>3. Учитывать вербальные и невербальные средства</p>  | <p>1. Основными этическими правилами, нормами и принципами делового общения</p> <p>2. Средствами выразительности деловой речи</p> <p>3. Приемами, повышающими</p>   |

|  |  |  |  |                                |                                |
|--|--|--|--|--------------------------------|--------------------------------|
|  |  |  |  | общения в деловой коммуникации | эффективность делового общения |
|--|--|--|--|--------------------------------|--------------------------------|

## 2.5. Карта компетенций дисциплины

| КАРТА КОМПЕТЕНЦИЙ ДИСЦИПЛИНЫ   |  |   |   |  |  |
|--|--|---|---|--|--|
| Этика деловых отношений  |  |   |   |  |  |
| <p><b>Цель изучения дисциплины</b> – содействие развитию профессиональной компетентности бакалавра в области повышения общей и психологической культуры делового общения, освоения методов убеждения, приобретения навыков поведения в конфликтных ситуациях, ведения дискуссии, собрания, деловых переговоров; знакомство с этикой и этикетом делового общения в соответствии с требованиями ФГОС ВО.</p> |  |   |   |  |  |
| В процессе освоения данной дисциплины студент формирует и демонстрирует следующие  |  |   |   |  |  |
| <b>общекультурные (ОК) и общепрофессиональные (ОПК) компетенции:</b>   |  |   |   |  |  |
| КОМПЕТЕНЦИИ  |  | Перечень компонентов  | Технологии формирования                                     | Формы оценочного средства                                  | Уровни освоения компетенции  |
| ИНДЕКС   | ФОРМУЛИРОВКА   |   |   |  |  |
| <b>Общекультурные компетенции</b>  |  |   |   |  |  |
| ОК-6   | Способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия | <p><b><u>Знать:</u></b></p> <p>1. Основы создания атмосферы сотрудничества в деловом общении с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий</p> <p>2. Современные технологии управления персоналом, в том числе полиэтничных, поликультурных коллективах</p> <p>3. Стратегии поведения в</p> | <p>Лекции</p> <p>Семинары</p> <p>Самостоятельная работа</p> | <p>Презентация</p> <p>Реферат</p> <p>Эссе</p> <p>Зачет</p> | <p><b>ПОРОГОВЫЙ</b></p> <p>Обучающийся владеет базовыми представлениями о способах взаимодействия между сотрудниками, а также о социальных, культурных, конфессиональных и этнических различиях</p> <p><b>ПОВЫШЕННЫЙ</b></p> <p>Обучающийся владеет навыками</p> |

|  |  |   |  |  |   |
|--|--|---|--|--|---|
|  |  | <p>различных ситуациях и способы регулирования эмоциональных состояний в процессе делового общения с сотрудниками, партнерами, в том числе в межкультурной среде</p> <p><b><u>Уметь:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Применять правила формирования коллектива с учетом возможных различий (социальных, этнических, конфессиональных, культурных)</li> <li>2. Учитывать типологию типы личностей</li> <li>3. Находить оптимальные способы разрешения различных ситуаций в процессе деловых отношений</li> </ol> <p><b><u>Владеть:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.Способами проектирования межличностных, групповых и организационных коммуникаций и взаимодействий с учетом возможных различий</li> <li>2.Приемами повышения эффективности</li> </ol> |  |  | <p>взаимодействия в коллективе и способен выстраивать деловые отношения, принимая во внимание все возможные различия.</p> |
|--|--|---|--|--|---|

|   |   |  |  |   |  |
|---|---|--|--|---|--|
|   |   | взаимодействия<br>3.Правилами<br>бесконфликтного общения   |  |   |  |
| <b>Общепрофессиональные компетенции</b> |   |  |  |   |  |
| ОПК-9                                   | Способность осуществлять деловое общение (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации) | <p><b><u>Знать:</u></b></p> <p>1. Основные принципы и правила делового общения</p> <p>2. Законы аргументации и виды убеждающих воздействий на собеседника</p> <p>3. Основы деловой риторики и алгоритм подготовки и проведения публичного выступления</p> <p><b><u>Уметь:</u></b></p> <p>1. Аргументированно и ясно строить устную и письменную речь</p> <p>2. Отстаивать свою точку зрения, не разрушая деловых взаимоотношений</p> <p>3. Учитывать вербальные и невербальные средства общения в деловой коммуникации</p> <p><b><u>Владеть:</u></b></p> <p>1. Основными этическими правилами, нормами и</p> | Лекции<br>Семинары<br>Самостоятельная работа | Презентация<br>Реферат<br>Эссе<br>Зачет | <p><b>ПОРОГОВЫЙ</b></p> <p>Знать приемы делового общения, коммуникативные барьеры, основы ораторского мастерства и механизмы восприятия собеседников в процессе общения</p> <p><b>ПОВЫШЕННЫЙ</b></p> <p>Способен применять основные принципы и нормы в деловом общении с учетом индивидуальных особенностей собеседников, владеть искусством слушания и приемами убеждающего воздействия на партнеров по общению</p> |

|  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|
|  |  | принципами делового<br>общения<br>2. Средствами<br>выразительности деловой<br>речи<br>3. Приемами,<br>повышающими<br>эффективность делового<br>общения |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|

## ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ

### 1. ОБЪЕМ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

| Вид учебной работы  |                        | Всего часов | Семестр №2 |
|---|------------------------|-------------|------------|
|   |                        |             | часов      |
| 1   |                        | 2           | 3          |
| <b>1. Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)</b> |                        | 54          | 54         |
| В том числе:  |                        |             |            |
| Лекции (Л)  |                        | 18          | 18         |
| Практические занятия (ПЗ), Семинары (С)   |                        | 36          | 36         |
| Лабораторные работы (ЛР)  |                        |             |            |
| <b>2. Самостоятельная работа студента (всего)</b>   |                        | 54          | 54         |
| В том числе   |                        |             |            |
| <i>СРС в семестре:</i>  |                        |             |            |
| Курсовая работа   | КП                     |             |            |
|   | КР                     |             |            |
| Другие виды СРС:  |                        |             |            |
| Подготовка к защите реферата  |                        | 22          | 22         |
| Подготовка к защите презентации   |                        | 28          | 28         |
| Подготовка к эссе   |                        | 4           | 4          |
| <i>СРС в период сессии</i>  |                        | -           | -          |
| Вид промежуточной аттестации  | зачет (З), экзамен (Э) | 3           | 3          |
|   |                        |             |            |
| <b>ИТОГО: Общая трудоемкость</b>  |                        | 108         | 108        |
|   |                        | 3           | 3          |

### 2. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 2.1. Содержание разделов учебной дисциплины

| № семестра | № раздела | Наименование раздела учебной дисциплины             | Содержание раздела в дидактических единицах  |
|------------|-----------|---|--|
| 2          | 1         | Этика деловых отношений как область научного знания | Природа и сущность этики деловых отношений. Этика и культура управления в концепциях древних мыслителей. Взаимосвязь этики деловых отношений с другими дисциплинами. Основные принципы этики деловых отношений. Нравственные основы деловых отношений. Виды нравственной ответственности в деловых отношениях. Закономерности формальных и неформальных отношений. Психологические и этические проблемы деловых отношений. |
| 2          | 2         | Общение как инструмент этики                        | Общение как социально-психологическая категория. Структура общения. Виды и функции делового  |

|   |   |                                    |  |
|---|---|------------------------------------|--|
|   |   | деловых отношений                  | <p>общения.</p> <p>Психологические основы деловых отношений.</p> <p>Роль восприятия в процессе делового общения.</p> <p>Интерактивная сторона общения. Коммуникативная культура в деловом общении. Барьеры общения.</p> <p>Управление деловым общением (заражение, внушение, подражание, убеждение, мода, принуждение).</p> <p>Вербальное общение. Основы деловой риторики. Культура дискуссии. Особенности речевого поведения.</p> <p>Невербальное общение. Основы невербального общения. Кинесические особенности невербального общения. Визуальный контакт. Проксемические особенности невербального общения. Паралингвистика и экстралингвистика в речевой коммуникации.</p> <p>Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении.</p> <p>Дистанционное общение. Этические нормы телефонного разговора.</p> <p>Манипуляции в общении. Правила нейтрализации манипуляций. Приемы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений.</p> |
| 2 | 3 | Правила и этикет деловых отношений | <p>Подготовка публичного выступления.</p> <p>Страх публичного выступления и пути его преодоления.</p> <p>Использование ораторского мастерства в публичной речи. Механизмы и практические приемы завоевания внимания аудитории.</p> <p>Правила подготовки и проведения деловой беседы, собеседования, служебных совещаний, переговоров с деловыми партнерами.</p> <p>Правила конструктивной критики.</p> <p>Этикет и имидж делового человека.</p> <p>Этикет приветствий и представлений. Особенности делового общения с деловыми партнерами.</p>  |

## 2.2. Разделы учебной дисциплины, виды учебной деятельности и формы контроля

| № семестра | № раздела | Наименование раздела учебной дисциплины             | Виды учебной деятельности, включая самостоятельную работу студентов (в часах) |    |      |     |       | Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) |
|------------|-----------|---|---|----|------|-----|-------|--|
|            |           |   | Л   | ЛР | ПЗ/С | СРС | всего |  |
| 2          | 1         | Этика деловых отношений как область научного знания | 6   | -  | 12   | 16  | 34    |  |
| 2          | 1.1.      | Природа и сущность этики деловых отношений          | 2   | -  | 4    | 4   | 10    | 1-2 неделя<br>Эссе   |

|   |      |   |           |          |           |           |            |   |
|---|------|---|-----------|----------|-----------|-----------|------------|---|
|   |      |   |           |          |           |           |            |   |
| 2 | 1.2. | Принципы этики деловых отношений                                  | 2         | -        | 4         | 6         | 12         | 3-4 нед.<br>Защита презентации, реферат   |
| 2 | 1.3. | Нравственные основы деловых отношений                             | 2         | -        | 4         | 6         | 12         | 5-6 нед.<br>Защита презентации, реферат   |
|   |      | <b>Раздел дисциплины № 1</b>                                      | <b>6</b>  |          | <b>12</b> | <b>16</b> | <b>34</b>  |   |
| 2 | 2    | Общение как инструмент этики деловых отношений                    | 6         |          | 12        | 24        | 42         |   |
| 2 | 2.1. | Общение как социально-психологическая категория                   | 2         | -        | 4         | 8         | 14         | 7-8 нед.<br>Защита презентации, реферат   |
| 2 | 2.2. | Вербальные и невербальные средства общения                        | 2         | -        | 4         | 8         | 14         | 9-10 нед.<br>Защита презентации, реферат  |
|   | 2.3. | Манипуляции в деловом общении                                     | 2         |          | 4         | 8         | 14         | 11-12 нед.<br>Защита презентации, реферат |
|   |      | <b>Раздел дисциплины № 2</b>                                      | <b>6</b>  | <b>-</b> | <b>12</b> | <b>24</b> | <b>42</b>  |   |
| 2 | 3    | Правила и этикет деловых отношений                                | 6         |          | 12        | 14        | 32         |   |
| 2 | 3.1. | Подготовка публичного выступления                                 | 2         |          | 4         | 6         | 12         | 13-14 нед.<br>Защита презентации, реферат |
| 2 | 3.2. | Правила подготовки и проведения переговоров с деловыми партнерами | 2         |          | 4         | 4         | 10         | 15-16 нед.<br>Защита презентации, реферат |
| 2 | 3.3. | Этикет и имидж делового человека                                  | 2         |          | 4         | 4         | 10         | 17-18 нед.<br>Защита презентации, реферат |
|   |      | <b>Раздел дисциплины № 3</b>                                      | <b>6</b>  |          | <b>12</b> | <b>14</b> | <b>32</b>  |   |
|   |      | <b>ИТОГО за семестр</b>   | <b>18</b> |          | <b>36</b> | <b>54</b> | <b>108</b> |   |
|   |      | <b>ИТОГО</b>  | <b>18</b> |          | <b>36</b> | <b>54</b> | <b>108</b> | <b>Зачет</b>                              |

**2.3. Лабораторный практикум не предусмотрен учебным планом**  
**2.4. Курсовые работы не предусмотрены учебным планом**

### 3. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТА

#### 3.1. Виды СРС

| № семестра              | № раздела | Наименование раздела учебной дисциплины             | Виды СРС                                      | Всего часов |
|-------------------------|-----------|---|---|-------------|
| 2                       | 1         | Этика деловых отношений как область научного знания | Защита презентации<br>Защита реферата<br>Эссе | 6<br>6<br>4 |
| 2                       | 2         | Общение как инструмент этики деловых отношений      | Защита презентации<br>Защита реферата         | 14<br>10    |
| 2                       | 3         | Правила и этикет деловых отношений                  | Защита презентации<br>Защита реферата         | 8<br>6      |
| <b>ИТОГО в семестре</b> |           |   |   | <b>54</b>   |



### 3.3. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Список учебно-методических материалов, которые помогают обучающемуся организовать самостоятельное изучение тем (вопросов) дисциплины:

1. Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений: Учебник. – М.: ИНФРА-М, 2009.
2. Ханиш Х.Т. Деловой этикет для работы и карьеры. – М.: Омега-Л, 2007.
3. Фомин Ю.А. Психология делового общения. – Минск, 2000.
4. Миханская А.К. Основы риторики. – М. 1996.
5. Льюис Р.Д. Деловые культуры в международном бизнесе. – М., Дело, 1999
6. Журавлев И.А. Этика общения. – М., 1999.
7. Баева О.А. Ораторское искусство и деловое общение. – Минск, 2000.
8. Мастенбрук У. Управление конфликтными ситуациями и развитие организации. – М.: ИНФРА-М, 1996.
9. Панкратов В.Н. Эффективное общение: правила игры. – М., 2007.

#### 3.3.1. Контрольные работы/рефераты

| № семестра | № раздела | Наименование раздела учебной дисциплины             | Темы рефератов  |
|------------|-----------|---|---|
| 2          | 1         | Этика деловых отношений как область научного знания | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Принципы этики деловых отношений</li> <li>2. Этика и культура управления в концепциях древних мыслителей.</li> <li>3. Нравственные основы деловых отношений.</li> <li>4. Закономерности формальных и неформальных отношений.</li> <li>5. Психологические и этические проблемы деловых отношений.</li> </ol>   |
|            | 2         | Общение как инструмент этики деловых отношений      | <ol style="list-style-type: none"> <li>6. Виды и функции делового общения.</li> <li>7. Роль восприятия в процессе делового общения.</li> <li>8. Управление деловым общением (заражение, внушение, подражание, убеждение, мода, принуждение).</li> <li>9. Основы деловой риторики. Особенности речевого поведения.</li> <li>10. Проксемические особенности невербального общения.</li> <li>11. Дистанционное общение.</li> <li>12. Манипуляции в общении.</li> </ol> |

|   |                                    |  |
|---|------------------------------------|--|
|   |                                    | Правила нейтрализации манипуляций. Приемы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений.<br>13. Страх публичного выступления и пути его преодоления.   |
| 3 | Правила и этикет деловых отношений | 14. Правила подготовки и проведения:<br>- деловой беседы<br>- собеседования<br>- служебных совещаний<br>- переговоров с деловыми партнерами.<br>15. Этикет и имидж делового человека.<br>16. Особенности делового общения с деловыми партнерами. |

#### 4. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (см. Приложение 1, Приложение 2)

#### 5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

##### 5.1. Основная литература

| № п/п | Автор(ы), наименование, место издания и издательство, год  | Используется при изучении разделов | Семестр | Количество экземпляров |            |
|-------|--|------------------------------------|---------|------------------------|------------|
|       |  |                                    |         | В библиотеке           | На кафедре |
| 1     | 2  | 3                                  | 4       | 5                      | 6          |
| 1.    | Лавриненко, В. Н. Деловая этика и этикет [Электронный ресурс] : учебник и практикум для бакалавриата и специалитета / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова, В. В. Кафган. – Москва : Юрайт, 2018. – 118 с. – Режим доступа: <a href="https://www.biblio-online.ru/bcode/433659">https://www.biblio-online.ru/bcode/433659</a> (дата обращения: 22.08.2019).                   | 1,3                                | 2       | ЭБС                    | –          |
| 2.    | Психология и этика делового общения [Электронный ресурс] : учебник и практикум для академического бакалавриата / под ред. В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова. – 7-е изд., перераб. и доп. – Москва : Юрайт, 2018. – 408 с. – Режим доступа: <a href="https://www.biblio-online.ru/bcode/431743">https://www.biblio-online.ru/bcode/431743</a> (дата обращения: 22.08.2019). | 1,2,3                              | 2       | ЭБС                    | –          |
| 3.    | Родыгина, Н. Ю. Этика деловых  | 1,2,3                              | 2       | ЭБС                    | –          |

|  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|
|  | отношений [Электронный ресурс] : учебник и практикум для академического бакалавриата / Н. Ю. Родыгина. – Москва : Юрайт, 2018. – 430 с. – Режим доступа: <a href="https://www.biblio-online.ru/bcode/425905">https://www.biblio-online.ru/bcode/425905</a> (дата обращения: 22.08.2019). |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|

## 5.2. Дополнительная литература

| № п/п | Автор(ы), наименование, место издания и издательство, год   | Используется при изучении разделов | Семестр | Количество экземпляров |            |
|-------|---|------------------------------------|---------|------------------------|------------|
|       |   |                                    |         | В библиотеке           | На кафедре |
| 1     | 2   | 3                                  | 4       | 5                      | 6          |
| 1.    | Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебник и практикум для прикладного бакалавриата / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. – Москва : Юрайт, 2018. – 370 с. – Режим доступа: <a href="https://www.biblio-online.ru/bcode/432059">https://www.biblio-online.ru/bcode/432059</a> (дата обращения: 22.08.2019). | 2,3                                | 2       | ЭБС                    | –          |
| 2.    | Коноваленко, М. Ю. Психология делового общения [Электронный ресурс] : учебное пособие для академического бакалавриата / М. Ю. Коноваленко. – Москва : Юрайт, 2018. – 158 с. – Режим доступа: <a href="https://www.biblio-online.ru/bcode/437305">https://www.biblio-online.ru/bcode/437305</a> (дата обращения: 22.08.2019).        | 1,2,3                              | 2       | ЭБС                    | –          |
| 3.    | Профессиональная этика и служебный этикет [Электронный ресурс]: учебник / ред. В. Я. Кикоть. – Москва : Юнити-Дана, 2015. – 559 с. – Режим доступа: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=117054">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=117054</a> (дата обращения: 22.08.2019).                       | 2                                  | 2       | ЭБС                    | –          |
| 4.    | Спивак, В. А. Деловая этика [Электронный ресурс] : учебник и практикум для академического бакалавриата / В. А. Спивак. – Москва : Юрайт, 2018. – 523 с. – Режим доступа: <a href="https://www.biblio-online.ru/bcode/433061">https://www.biblio-online.ru/bcode/433061</a> (дата обращения: 22.08.2019).                            | 2                                  | 2       | ЭБС                    | –          |

### 5.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

1. Polpred.com Обзор СМИ [Электронный ресурс] : сайт. – Доступ после регистрации из любой точки, имеющей доступ к Интернету. – Режим доступа: <http://polpred.com> (дата обращения: 22.08.2019).
2. Научная библиотека РГУ имени С. А. Есенина [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа: <http://library.rsu.edu.ru> , свободный (дата обращения: 22.08.2019).
3. Университетская библиотека ONLINE [Электронный ресурс] : электронная библиотека. – Доступ к полным текстам по паролю. – Режим доступа: [http://biblioclub.ru/index.php?page=main\\_ub\\_red](http://biblioclub.ru/index.php?page=main_ub_red) (дата обращения: 22.08.2019).
4. Электронный каталог НБ РГУ имени С. А. Есенина [Электронный ресурс] : база данных содержит сведения о всех видах литературы, поступающих в фонд НБ РГУ имени С.А. Есенина. – Рязань, [1990 - ]. – Режим доступа: <http://library.rsu.edu.ru/marc> , свободный (дата обращения: 22.08.2019).
5. Юрайт [Электронный ресурс] : электронная библиотека. – Доступ к полным текстам по паролю. – Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru> (дата обращения: 22.08.2019).

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

1. AUP.Ru [Электронный ресурс] : административно-управленческий портал. – Режим доступа: <http://www.aup.ru> , свободный (дата обращения: 22.08.2019).
2. eLIBRARY.RU [Электронный ресурс] : научная электронная библиотека. – Доступ зарегистрированным пользователям по паролю. – Режим доступа: <https://elibrary.ru/defaultx.asp> (дата обращения: 22.08.2019).
3. Google Академия [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://scholar.google.com> , свободный (дата обращения: 22.08.2019).
4. Библиотекарь. Ru [Электронный ресурс] : электронная библиотека. – Режим доступа: <http://www.bibliotekar.ru> (дата обращения: 22.08.2019).

## 6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Требования к аудиториям (помещениям, местам) для проведения занятий: стандартно оборудованные лекционные аудитории для проведения интерактивных лекций – видеопроектор, экран настенный, ноутбук с дисководом, колонки.

6.2. Требования к оборудованию рабочих мест преподавателя и обучающихся: видеопроектор, ноутбук с установленными средствами MS Office или аналогичными переносной экран, колонки.

6.3. Требования к специализированному оборудованию: отсутствуют.

## 7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ (Заполняется только для стандарта ФГОС ВПО)

## 8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

|                     |                                   |
|---------------------|-----------------------------------|
| Вид учебных занятий | Организация деятельности студента |
|---------------------|-----------------------------------|

|                                |  |
|--------------------------------|--|
| <b>Лекция</b>                  | Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; пометить важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии. |
| <b>Практические занятия</b>    | Проработка рабочей программы дисциплины, уделяя особое внимание целям и задачам, структуре и содержанию дисциплины. Конспектирование источников. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы, работа с текстом.   |
| <b>Реферат/курсовая работа</b> | <i>Реферат:</i> Поиск литературы и составление библиографии, использование от 3 до 5 научных работ, изложение мнения авторов и своего суждения по выбранному вопросу; изложение основных аспектов проблемы. Ознакомиться со структурой и оформлением реферата.   |
| <b>Подготовка к зачету</b>     | При подготовке к зачету необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу и др.   |

## **9. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ**

1. Консультирование посредством электронной почты.
2. Использование слайд-презентаций при проведении практических занятий.

## **10. ТРЕБОВАНИЯ К ПРОГРАММНОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА (указывается при наличии):**

Перечень информационных технологий (лицензионное программное обеспечение, информационно-справочные системы)

| Набор ПО для кафедральных ноутбуков      |                                    |
|--|------------------------------------|
| Антивирус Kaspersky Endpoint Security    | договор №02-3К-2019 от 15/04/2019г |
| Офисное приложение LibreOffice           | свободно распространяемое ПО       |
| Архиватор 7-zip                          | свободно распространяемое ПО       |
| Браузер изображений FastStoneImageViewer | свободно распространяемое ПО       |
| PDF ридер FoxitReader                    | свободно распространяемое ПО       |
| Медиа проигрыватель VLC media player     | свободно распространяемое ПО       |
| Запись дисков ImageBurn                  | свободно распространяемое ПО       |
| DJVU браузер DjVu Browser Plug-in        | свободно распространяемое ПО       |

## Приложение 1

### Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

#### *Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине для промежуточного контроля успеваемости*

| № п/п | Контролируемые разделы дисциплины (результаты по разделам) | Код контролируемой компетенции (или её части) | Наименование оценочного средства |
|-------|--|---|----------------------------------|
| 1.    | <b>Этика деловых отношений как область научного знания</b> | ОК – 6, ОПК -9                                | Зачет                            |
| 2.    | <b>Общение как инструмент этики деловых отношений</b>      |   |                                  |
| 3.    | <b>Правила и этикет деловых отношений</b>                  |   |                                  |

### ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

| Индекс компетенции | Содержание компетенции   | Элементы компетенции  | Индекс элемента |
|--------------------|--|---|-----------------|
| <b>ОК-6</b>        | Способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия | <b>Знать</b>  |                 |
|                    |  | 1. Основы создания атмосферы сотрудничества в деловом общении с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий | ОК6 31          |
|                    |  | 2. Современные технологии управления персоналом, в том числе полиэтничных, поликультурных коллективах                                 | ОК6 32          |

|       |  |  |         |
|-------|--|--|---------|
|       |  | 3. Стратегии поведения в различных ситуациях и способы регулирования эмоциональных состояний в процессе делового общения с сотрудниками, партнерами, в том числе в межкультурной среде | ОК6 З3  |
|       |  | <b>Уметь</b>   |         |
|       |  | 1. Применять правила формирования коллектива с учетом возможных различий (социальных, этнических, конфессиональных, культурных)  | ОК6 У1  |
|       |  | 2. Учитывать типологию типов личностей   | ОК6 У2  |
|       |  | 3. Находить оптимальные способы разрешения различных ситуаций в процессе деловых отношений   | ОК6 У3  |
|       |  | <b>Владеть</b>   |         |
|       |  | 1. Способами проектирования межличностных, групповых и организационных коммуникаций и взаимодействий с учетом возможных различий   | ОК6 В1  |
|       |  | 2. Приемами повышения эффективности взаимодействия   | ОК6 В2  |
|       |  | 3. Правилами бесконфликтного общения   | ОК6 В3  |
| ОПК-9 | Способность осуществлять деловое общение (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, | <b>Знать</b>   |         |
|       |  | 1) Основные принципы и правила делового общения  | ОПК9 З1 |
|       |  | 2) Законы аргументации и виды убеждающих воздействий на собеседника  | ОПК9 З2 |

|  |  |         |
|--|--|---------|
| деловая переписка, электронные коммуникации) | 3) Основы деловой риторики и алгоритм подготовки и проведения публичного выступления | ОПК9 З3 |
|  | <b>Уметь</b>   |         |
|  | 1) Аргументированно и ясно строить устную и письменную речь                          | ОПК9 У1 |
|  | 2) Отстаивать свою точку зрения, не разрушая деловых взаимоотношений                 | ОПК9 У2 |
|  | 3) Учитывать вербальные и невербальные средства общения в деловой коммуникации       | ОПК9 У3 |
|  | <b>Владеть</b>   |         |
|  | 1) Основными этическими правилами, нормами и принципами делового общения             | ОПК9 В1 |
|  | 2) Средствами выразительности деловой речи   | ОПК9 В2 |
|  | 3) Приемами, повышающими эффективность делового общения                              | ОПК9 В3 |

### КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ (ЗАЧЕТ)

| № | Содержание оценочного средства                    | Индекс оцениваемой компетенции и ее элементов |
|---|---|---|
| 1 | Сущность этики деловых отношений                  | ОПК9 З1 У1 В1,                                |
| 2 | Основные нормы и принципы этики деловых отношений | ОПК9 З2 У2 В3, ОК6 З1 З2 В2,                  |
| 3 | Этика Сократа                                     | ОПК9 З1 У2 В3                                 |
| 4 | Основные категории этики                          | ОПК9 З1 У2 В1                                 |
| 5 | Структура общения                                 | ОПК9 З1 З2 У3 В2                              |
| 6 | Коммуникативная сторона общения                   | ОПК9 З1 З2 У2 У3 В1 В2 В3, ОК6 З1 В3          |
| 7 | Рекомендации по овладению умением слушать         | ОПК9 З1 У3 В1 В3                              |

|    |  |  |
|----|--|--|
| 8  | Концепция успешного общения Д. Карнеги                             | ОПК9 31 32 33 У1 У2<br>У3 В1 В2 В3, ОК6 31 33,<br>У1 В2 В3             |
| 9  | Роль восприятия в процессе делового общения                        | ОПК9 31 32 У3 В1 В3,   |
| 10 | Механизмы восприятия: идентификация, эмпатия, аттракция, рефлексия | ОПК9 31 У2 У3, ОК6 31<br>У2 В3,  |
| 11 | Типичные искажения представлений о другом человеке                 | ОПК9 31 У3 В3  |
| 12 | Сущность невербального общения                                     | ОПК9 33 У3 В3  |
| 13 | Манипуляции в общении и способы их нейтрализации                   | ОПК9 31 32 У1 У3 В3,<br>ОК6 31 33 У1 В1 В3                             |
| 14 | Этические нормы телефонного разговора                              | ОПК9 31 33 У1 У2 В1<br>В3, ОК6 31 32 У1 У2 У3<br>В1 В2 В3,             |
| 15 | Сущность и значение риторики в деловом общении                     | ОПК9 32 33 У1 У2 У3<br>В1 В2 В3, ОК6 31 У1 У3<br>В2 В3                 |
| 16 | Этапы подготовки и проведения публичного выступления               | ОПК9 31 32 33 У1 У2<br>У3 В1 В2 В3, ОК6 31 У1<br>В2 В3,                |
| 17 | Страх публичного выступления и пути его преодоления                | ОПК9 31 32 33 У1 У2<br>У3 В1 В2 В3                                     |
| 18 | Подготовка и проведение деловой беседы                             | ОПК9 31 32 33 У1 У2<br>У3 В1 В2 В3, ОК6 31 32<br>33 У1 У2 У3 В1 В2 В3  |
| 19 | Правила проведения переговоров с деловыми партнерами               | ОПК9 31 32 33 У1 У2<br>У3 В1 В2 В3, ОК6 31 32<br>33 У1 У2 У3 В1 В2 В3, |
| 20 | Рекомендации по повышению эффективности беседы                     | ОПК9 31 32 У1 У2 У3<br>В1 В2 В3, ОК6 31 32 33<br>У1 У2 У3 В1 В2 В3     |
| 21 | Внешний облик делового человека                                    | ОПК9 31 У3 В3  |
| 22 | Виды эффективного слушания   | ОПК9 31 У3 В3, ОК6 31<br>В2 В3   |
| 23 | Основные приемы рефлексивного слушания                             | ОПК9 31 У3 В1 В3   |
| 24 | Приемы повышения эффективности общения                             | ОПК9 31 У1 У2 У3 В1<br>В2 В3, ОК6 31 32 33 У1<br>В1 В2 В3              |

|    |  |  |
|----|--|--|
| 25 | Этические аспекты критики                                  | ОПК9 31 У1 У3 В1 В3,<br>ОК6 31 33 У3 В2 В3 |
| 26 | Основные виды критики                                      | ОПК9 31 У1 У3 В1 В3,<br>ОК6 31 33 У3 В2 В3 |
| 27 | Принципы реагирования на критику                           | ОПК9 31 У1 У3 В1 В3,<br>ОК6 31 33 У3 В2 В3 |
| 28 | Рекомендации по формированию позитивного отношения к людям | ОПК9 31 У3 В1 В3, ОК6 31 У2 В3             |

## **ПОКАЗАТЕЛИ И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ (Шкалы оценивания)**

Результаты выполнения обучающимся заданий на зачете оцениваются по шкале «зачтено» - «не зачтено». В основе оценивания лежат критерии порогового и повышенного уровня характеристик компетенций или их составляющих частей, формируемых на учебных занятиях по дисциплине «Этика деловых отношений».

**«зачтено»** – оценка соответствует повышенному уровню и выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.

**«зачтено»** - оценка соответствует повышенному уровню и выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос или выполнении заданий, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

**«зачтено»** - оценка соответствует пороговому уровню и выставляется обучающемуся, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, демонстрирует недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.

**«не зачтено»** - оценка выставляется обучающемуся, который не достигает порогового уровня, демонстрирует непонимание проблемы, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы.