МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Воронежский государственный технический университет»

УТВЕРЖДАЮ
Декан факультета экономики, менеджмента и информационных технологий
наименование факультета
_____ С.А.Баркалов /
подпись *И.О. Фамилия*
31 августа 2021г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины

«Этика и психология деловых отношений»

Направление подготовки 38.03.03 УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ

Профиль Экономико-правовая безопасность и аудит в управлении персоналом

Квалификация выпускника бакалавр

Нормативный период обучения 4 года / 4 года и 11 м.

Форма обучения очная / заочная

Год начала подготовки 2019

Автор программы _____ /Анисимова В.В. /

Заведующий кафедрой цифровой и отраслевой экономики _____ / Сироткина Н.В./

Руководитель ОПОП _____ / Володина Н.Л./

Воронеж 2021

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Цели дисциплины

приобретение теоретических знаний и практических навыков по вопросам этики деловых отношений, как основы для принятия управленческих решений в области социального менеджмента.

1.2. Задачи освоения дисциплины

- изучение этических основ деловых отношений и формирования современной деловой культуры;
- изучение теории и практики ведения деловых переговоров – их организации и подготовки, концептуальных подходов к ним;
- освоение этики предотвращения конфликтных ситуаций;
- рассмотрение вопросов делового этикета, бизнес-протокола и атрибутов делового общения;
- теоретическое и практическое освоение методики организации и проведения деловых бесед, коммерческих переговоров, деловых совещаний, официальных приемов, брифингов, пресс-конференций и использования современных средств коммуникации;
- планирование, разработка и организация различных видов и форм делового взаимодействия в управлении.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина «Этика и психология деловых отношений» относится к дисциплинам базовой части блока Б1.

3. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Процесс изучения дисциплины «Этика и психология деловых отношений» направлен на формирование следующих компетенций:

ОПК-9 - способностью осуществлять деловое общение (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации)

Компетенция	Результаты обучения, характеризующие сформированность компетенции
ОПК-9	знать виды деловых отношений в управлении и их характеристики, речевые тактики и их использование в деловых отношениях. национальные стили ведения переговоров, кросс-культурный анализ правил и традиций деловых отношений.

Компетенция	Результаты обучения, характеризующие сформированность компетенции
	уметь свободно ориентироваться в этических основах деловых отношений, как исторически сложившихся принципах, реализовывать на практике современные концептуальные подходы к деловым переговорам, применять различные тактики ведения переговоров
	владеть навыками деловых отношений в целях обеспечения высокой конкурентной позиции своей организации, умелой адаптации в деловом мире

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины «Этика и психология деловых отношений» составляет 3 з.е.

Распределение трудоемкости дисциплины по видам занятий

очная форма обучения

Виды учебной работы	Всего часов	Семестры
		5
Аудиторные занятия (всего)	36	36
В том числе:		
Лекции	18	18
Практические занятия (ПЗ)	18	18
Самостоятельная работа	72	72
Виды промежуточной аттестации - зачет	+	+
Общая трудоемкость: академические часы зач.ед.	108 3	108 3

заочная форма обучения

Виды учебной работы	Всего часов	Семестры
		5
Аудиторные занятия (всего)	14	14
В том числе:		
Лекции	6	6
Практические занятия (ПЗ)	8	8
Самостоятельная работа	90	90
Часы на контроль	4	4
Виды промежуточной аттестации - зачет	+	+
Общая трудоемкость: академические часы	108	108
зач.ед.	3	3

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

5.1 Содержание разделов дисциплины и распределение трудоемкости по видам занятий

очная форма обучения

№ п/п	Наименование темы	Содержание раздела	Лекц	Практ зан.	СРС	Всего, час
1	Теоретические основы этики деловых отношений	Мораль и этика. Понятие морали. Понятие этики. Роль этики как науки в современном российском обществе. Формирование нравственных предпосылок профессиональной этики. Понятие профессиональной этики, деловой этики, этики делового общения. Сущность этики деловых отношений. Основные принципы этики деловых отношений.	4	2	12	18
2	Конфликты в деловом общении и пути их разрешения	Общение как социально-психологическая категория. Этика решения спорных вопросов, конфликтных ситуаций. Этика взаимоотношений с «трудным» руководителем.	4	2	12	18
3	Невербальное общение	Основы невербального общения. Кинесические особенности невербального общения. Визуальный контакт. Проксемические особенности невербального общения.	4	2	12	18
4	Манипуляции в общении	Характеристика манипуляций в общении. Правила нейтрализации манипуляций.	2	4	12	18
5	Правила деловых отношений	Приемы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений. служебных совещаний. Правила проведения переговоров с деловыми партнерами. Правила конструктив-	2	4	12	18
6	Национальные особенности делового общения	Моноактивные, полиактивные и реактивные типы культур. Национальные особенности делового общения в Великобритании, США, странах Европы, Азии, Арабских странах.	2	4	12	18
		Итого	**18**	**18**	**72**	**108**

заочная форма обучения

№ п/п	Наименование темы	Содержание раздела	Лекц	Практ зан.	СРС	Всего, час
1	Теоретические основы этики деловых отношений	Мораль и этика. Понятие морали. Понятие этики. Роль этики как науки в современном российском обществе. Формирование нравственных предпосылок профессиональной этики. Понятие профессиональной этики, деловой этики, этики делового общения. Сущность этики деловых отношений. Основные принципы этики деловых отношений.	1	1	15	17
2	Конфликты в деловом общении и пути их разрешения	Общение как социально-психологическая категория. Этика решения спорных вопросов, конфликтных ситуаций. Этика взаимоотношений с «трудным» руководителем.	1	1	15	17
3	Невербальное общение	Основы невербального общения. Кинесические особенности невербального общения. Визуальный контакт. Проксемические особенности невербального общения.	1	1	15	17
4	Манипуляции в общении	Характеристика манипуляций в общении. Правила нейтрализации манипуляций.	1	1	15	17
5	Правила деловых отношений	Приемы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений. служебных совещаний. Правила проведения переговоров с деловыми партнерами. Правила конструктив-	1	2	15	18
6	Национальные особенности делового общения	Моноактивные, полиактивные и реактивные типы культур. Национальные особенности делового общения в Великобритании, США, странах Европы, Азии, Арабских странах.	1	2	15	18
Форма контроля- зачёт					4	4
		Итого	**6**	**8**	**94**	**108**

5.2 Перечень лабораторных работ

Не предусмотрено учебным планом

6. ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА КУРСОВЫХ ПРОЕКТОВ (РАБОТ) И КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ

В соответствии с учебным планом освоение дисциплины не предусматривает выполнение курсового проекта (работы) или контрольной работы.

7. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

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

7.1.1 Этап текущего контроля

Результаты текущего контроля знаний и межсессионной аттестации оцениваются по следующей системе:

«аттестован»;

«не аттестован».

Компетенция	Результаты обучения, характеризующие сформиро-	Критерии оценивания	Аттестован	Не аттестован
ОПК-9	знать виды деловых отношений в управлении и их характеристики, речевые тактики и их использование в деловых отношениях. национальные стили ведения переговоров, кросс-культурный анализ правил и традиций деловых отношений.	Тест, опрос	Выполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах	Невыполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах
	уметь свободно ориентироваться в этических основах деловых отношений, как исторически сложившихся принципах, реализовывать на практике современные концептуальные подходы к деловым переговорам, применять различные тактики ведения переговоров	Тест, опрос	Выполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах	Невыполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах
	владеть навыками деловых отношений в целях обеспечения высокой конкурентной позиции своей организации, умелой адаптации в деловом мире	Тест, опрос	Выполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах	Невыполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах

7.1.2 Этап промежуточного контроля знаний

Результаты промежуточного контроля знаний оцениваются в 5 семестре для очной формы обучения, 5 семестре для заочной формы обучения по двухбалльной системе:

«зачтено»

«не зачтено»

Компетенция	Результаты обучения, характеризующие сформированность компетенции	Критерии оценивания	Зачтено	Не зачтено
ОПК-9	знать виды деловых отношений в управлении и их характеристики, речевые тактики и их использование в деловых отношениях. национальные стили ведения переговоров, кросс-культурный анализ правил и традиций деловых отношений.	Тест	Выполнение теста на 70-100%	Выполнение менее 70%
	уметь свободно ориентироваться в этических основах деловых отношений, как исторически сложившихся принципах, реализовывать на практике современные концептуальные подходы к деловым переговорам, применять различные тактики ведения переговоров	Решение стандартных практических задач	Продемонстрирован верный ход решения в большинстве задач	Задачи не решены
	владеть навыками деловых отношений в целях обеспечения высокой конкурентной позиции своей организации, умелой адаптации в деловом мире	Решение прикладных задач в конкретной предметной области	Продемонстрирован верный ход решения в большинстве задач	Задачи не решены

7.2 Примерный перечень оценочных средств (типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности)

7.2.1 Примерный перечень заданий для подготовки к тестированию

1. Личная дистанция это
А деловое общение на расстоянии от 15 до 50 см
В деловое общение на расстоянии от 60 до 1,2 м
С деловое общение на расстоянии от 1,2 до 2,5м

2. Социальная дистанция это
А деловое общение на расстоянии от 15 до 50 см
В деловое общение на расстоянии от 60 до 1,2 м
С деловое общение на расстоянии от 1,2 до 2,5м

3. Интимная дистанция это

А деловое общение на расстоянии от 15 до 50 см

В деловое общение на расстоянии от 60 до 1,2 м

С деловое общение на расстоянии от 1,2 до 2,5м

4 Обязан ли мужчина встать в служебной обстановке, приветствуя женщину

А да

В нет

5. Сидя за столиком в кафе, как нужно приветствовать знакомых

А Встать со стула

В кивком головы

6. В какой стране не приняты рукопожатия

А В Марокко

В во Франции

С в Японии

7. Обязан ли военный, приветствуя женщину, не снимая фуражки, поднимать руку под козырёк

А да

В нет

8.В арабских странах мужчины при приветствии

А целуются

В обнимаются

С кланяются друг другу

8.В Японии мужчины при приветствии

А целуются

В обнимаются

С кланяются друг другу

9. Какой принцип действует при рукопожатии

А снизу вверх

В сверху вниз

10. Какой принцип действует при устном приветствии

А снизу вверх

В сверху вниз

7.2.2 Примерный перечень заданий для решения стандартных задач

Не предусмотрено

7.2.3 Примерный перечень заданий для решения прикладных задач

Не предусмотрено

7.2.4 Примерный перечень вопросов для подготовки к зачету

1.Определение понятия этики деловых отношений.

2. Взаимообусловленность правил этики в общем смысле и деловой этики.

3. Психологическая безопасность и психологическая самозащита.

4. Механизм действия закономерности неопределенности отклика

5. Сущность и практическое проявление неадекватности отображения человека и неадекватности самооценки.

6. Этические проблемы на макро- и микроуровне деловых отношений.

7. Структура делового общения.

8. Функции делового общения.

9. Социальная ответственность организации, принципы социальной ответственности.

10. Механизмы влияния этики на социальную ответственность организации.

11. Роль этических норм организации как регулятора отношений в коллективе. 12. Авторитет руководителя, факторы, влияющие на его авторитет.

13. Типы руководителей.

14. Правила общения руководителя с подчиненными.

15. Коллектив, личность, индивидуальность.

16. Функции управления, осуществляемые руководителем.

17. Решение этических проблем в организациях.

18. Понятие «конфликт». Причины возникновения конфликтных ситуаций в организации, методы их преодоления.

19. «Трудный» руководитель»

20. Нормы общественного поведения в решении спорных вопросов, конфликтных ситуаций.

21. Принципы делового общения.

22. Коммуникативные барьеры.

23. Коммуникативная, интерактивная, перцептивная стороны общения. 24. Формы и функции делового общения.

25. Методы управления общением.

26. Виды делового общения работников организации.

27. Что такое деловая риторика?

28. Коммуникативные эффекты.

29. Виды дискуссии, дискуссия и спор.

30. Невербальное общение. Классификация невербальных средств обще-

ния.

31. Значение визуального контакта.

32. Публичное выступление, правила проведения.

33. Роль речи и ее культуры в деловом общении.

34. Роль невербальных коммуникаций в деловом общении

35. Этические нормы поведения при телефонном разговоре

36. Требования к написанию и содержанию деловых писем.

37. Основные группы уловок-манипуляций в общении.

38. Общие правила нейтрализации манипуляций. 39. Деловая беседа, подготовка и проведение.

40. Цели и сущность собеседования.

41. Этические нормы выбора времени и места совещания. Правила выбора состава и числа участников совещания.

42. Цель, стадии и этапы деловых переговоров.

43. Критика в процессе профессиональной деятельности, ее место и значение. 44. Значение знаний национальных особенностей делового общения. 45. Моноактивные, полиактивные и реактивные типы культур.

46. Сущность и виды делового этикета.

7.2.5 Примерный перечень заданий для подготовки к экзамену

Не предусмотрено учебным планом

7.2.6. Методика выставления оценки при проведении промежуточной аттестации

В состав билета на зачет входят 1) тесты 2) задачи.

Максимальное количество набранных баллов на зачете –20.

1. Оценка «Не зачтено» ставится в случае, если студент набрал менее 6 баллов.

2. Оценка «Зачтено» ставится в случае, если студент набрал от 6 до 20 баллов.

7.2.7 Паспорт оценочных материалов

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства
1	Теоретические основы этики деловых отношений	ОПК-9	Тест, контрольная работа
2	Конфликты в деловом общении и пути их разрешения	ОПК-9	Тест, контрольная работа
3	Невербальное общение	ОПК-9	Тест, контрольная работа
4	Манипуляции в общении	ОПК-9	Тест, контрольная работа
5	Правила деловых отношений	ОПК-9	Тест, контрольная работа

6	Национальные особенности делового общения	ОПК-9	Тест, контрольная работа

7.3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Тестирование осуществляется, либо при помощи компьютерной системы тестирования, либо с использованием выданных тест-заданий на бумажном носителе. Время тестирования 30 мин. Затем осуществляется проверка теста экзаменатором и выставляется оценка согласно методики выставления оценки при проведении промежуточной аттестации.

Решение стандартных задач осуществляется, либо при помощи компьютерной системы тестирования, либо с использованием выданных задач на бумажном носителе. Время решения задач 30 мин. Затем осуществляется проверка решения задач экзаменатором и выставляется оценка, согласно методики выставления оценки при проведении промежуточной аттестации.

Решение прикладных задач осуществляется, либо при помощи компьютерной системы тестирования, либо с использованием выданных задач на бумажном носителе. Время решения задач 30 мин. Затем осуществляется проверка решения задач экзаменатором и выставляется оценка, согласно методики выставления оценки при проведении промежуточной аттестации.

8 УЧЕБНО МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ)

8.1 Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

1 Макаров, Б. В. Деловой этикет : Учебное пособие / Макаров Б. В. - Ростов-на-Дону : Феникс, 2010. - 209 c. - ISBN 978-5-222-16860-8. URL: http://www.iprbookshop.ru/1133.html

2 Бажданова, Ю. В. Этика и психология деловых отношений : Хрестоматия / Бажданова Ю. В. - Москва : Евразийский открытый институт, 2011. - 464 c. - ISBN 978-5-374-00416-8. URL: http://www.iprbookshop.ru/11138.html

8.2 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень лицензионного программного обеспечения, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

Лицензионное программное обеспечение

1. Office Professional Plus 2013 Single MVL A Each Academic

Свободное ПО

1. LibreOffice

2. Moodle
3. OpenOffice
4. Skype
5. Zoom

Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. http://www.edu.ru/
2. Образовательный портал ВГТУ

Информационные справочные системы

1. http://window.edu.ru
2. https://wiki.cchgeu.ru/

Современные профессиональные базы данных

1. Федеральная служба государственной статистики

Адрес ресурса: http://www.gks.ru/

2. РосБизнесКонсалтинг — информационное аналитическое агентство

Адрес ресурса: https://www.rbc.ru/

3. АК&М — экономическое информационное агентство

Адрес ресурса: http://www.akm.ru/

4. Bloomberg -Информационно-аналитическое агентство

Адрес ресурса: https://www.bloomberg.com/europe

5. Корпоративный менеджмент

Адрес ресурса: https://www.cfin.ru

6. Журнал «Управление персоналом»

Адрес ресурса: https://www.top-personal.ru

7. Практический журнал по кадровой работе «Кадровое дело» Адрес ресурса: https://www.kdelo.ru

8. Журнал «Кадровая служба и управление персоналом предприятия» Адрес ресурса: https://delo-press.ru/journals/staff/

9. Журнал «Справочник по управлению персоналом» Адрес ресурса: https://www.pro-personal.ru/sup_about

10. Журнал «HR-менеджмент. Практика управления персоналом»

Адрес ресурса: https://delpress.ru/журнал/HR-менеджмент_Практика_управления_персоналом

11. Практический журнал по управлению человеческими ресурсами «Директор по персоналу»

Адрес ресурса: https://www.hr-director.ru

9 МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА

Лекционная аудитория, оснащённая мультимедийным оборудованием (проектор, экран, звуковоспроизводящее оборудование), обеспечивающим демонстрацию (воспроизведение) мультимедиа-материалов

Аудитории для практических занятий, оснащенные:

- мультимедийным оборудованием (проектор, экран, звуковоспроизводящее оборудование), обеспечивающим демонстрацию (воспроизведение) мультимедиа-материалов
- интерактивными информационными средствами;
- компьютерной техникой с подключением к сети Интернет.

10. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

По дисциплине «Этика и психология деловых отношений» читаются лекции, проводятся практические занятия.

Основой изучения дисциплины являются лекции, на которых излагаются наиболее существенные и трудные вопросы, а также вопросы, не нашедшие отражения в учебной литературе.

Практические занятия направлены на приобретение практических навыков построения деловых отношений. Занятия проводятся путем решения конкретных задач в аудитории.

Вид учебных занятий	**Деятельность студента**
Лекция	Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; помечать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначение вопросов, терминов, материала, которые вызывают трудности, поиск ответов в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удается разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на лекции или на практическом занятии.
Практическое занятие	Конспектирование рекомендуемых источников. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы. Прослушивание аудио- и видеозаписей по заданной теме, выполнение расчетно-графических заданий, решение задач по алгоритму.
Самостоятельная работа	Самостоятельная работа студентов способствует глубокому усвоения учебного материала и развитию навыков самообразования. Самостоятельная работа предполагает следующие составляющие: - работа с текстами: учебниками, справочниками, дополнительной литературой, а также проработка конспектов лекций; - выполнение домашних заданий и расчетов; - работа над темами для самостоятельного изучения; - участие в работе студенческих научных конференций, олимпиад; - подготовка к промежуточной аттестации.

Подготовка к промежуточной аттестации	Готовиться к промежуточной аттестации следует систематически, в течение всего семестра. Интенсивная подготовка должна начаться не позднее, чем за месяц-полтора до промежуточной аттестации. Данные перед зачетом три дня эффективнее всего использовать для повторения и систематизации материала.

Лист регистрации изменений

№ п/п	Перечень вносимых изменений	Дата внесения изменений	Подпись заведующего кафедрой, ответственной за реализацию ОПОП
1	Актуализирован раздел 8.1 в части используемой учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины Актуализирован раздел 8.2 в части состава используемого лицензионного программного обеспечения, современных профессиональных баз данных и справочных информационных систем	31.08.2020	
2	Актуализирован раздел 8.1 в части используемой учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины Актуализирован раздел 8.2 в части состава используемого лицензионного программного обеспечения, современных профессиональных баз данных и справочных информационных систем	31.08.2021	