

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

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

  
УТВЕРЖДАЮ  
Декан факультета \_\_\_\_\_ Баркалов С.А.  
«29» июня 2018 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
дисциплины**

«Этика и психология деловых отношений»

**Направление подготовки 38.03.03 УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ**

**Профиль** Управление персоналом

**Квалификация выпускника** бакалавр

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

**Форма обучения** очная / заочная

**Год начала подготовки** 2018

Автор программы \_\_\_\_\_ /Агафонова М.С./

Заведующий кафедрой  
Управления строительством \_\_\_\_\_ /Баркалов С.А./

Руководитель ОПОП  /Калинина Н.Ю./

Воронеж 2018

## 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.
	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» со-

ставляет 3 з.е.

**Распределение трудоемкости дисциплины по видам занятий  
очная форма обучения**

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

**заочная форма обучения**

Виды учебной работы	Всего часов	Семестры
		3
<b>Аудиторные занятия (всего)</b>	14	14
В том числе:		
Лекции	6	6
Практические занятия (ПЗ)	8	8
<b>Самостоятельная работа</b>	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	Пра к 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»	4	2	12	18

		руководителем.				
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 конструктивной критики.	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
<b>Итого</b>			<b>18</b>	<b>18</b>	<b>72</b>	<b>108</b>

#### заочная форма обучения

№ п/п	Наименование темы	Содержание раздела	Лекц	Пра к 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	-	16	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	2	16	19
3	Невербальное общение	Основы невербального общения. Кинесические особенности невербального общения. Визуальный контакт. Проксемические особенности невербального общения.	1	2	14	17
4	Манипуляции в общении	Характеристика манипуляций в общении. Правила нейтрализации манипуляций.	1	-	14	15

5	Правила деловых отношений	Приемы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений. служебных совещаний. Правила проведения переговоров с деловыми партнерами. Правила конструктивной критики.	1	2	14	17
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	16	19
<b>Итого</b>			<b>6</b>	<b>8</b>	<b>90</b>	<b>104</b>

## 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 сформированность компетенции	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 ис-	Тест, опрос	Выполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах	Невыполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах

	торически сложившихся принципах, реализовывать на практике современные концептуальные подходы к деловым переговорам, применять различные тактики ведения переговоров			граммах
	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, 3 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,	Решение стандартных практических задач	Продемонстрирова н верный ход решения в большинстве задач	Задачи не решены

	применять различные тактики ведения переговоров			
	владеть навыками деловых отношений в целях обеспечения высокой конкурентной позиции своей организации, умелой адаптации в деловом мире	Решение прикладных задач в конкретной предметной области	Продемонстрировать 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**

**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

**Склоняются друг к 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**  
(минимум 10 вопросов для тестирования с вариантами ответов)

**7.2.3 Примерный перечень заданий для решения прикладных задач**

Кейс 1. Личный пример: гуманизм или прагматизм

Ли Якокка, ставший президентом автомобильной компании «Крайслер» в период ее глубочайшего кризиса, с гордостью вспоминает о том, что спасти фирму ему удалось во многом благодаря созданию «сплоченной коалиции сил». Считая, что смысл руководства состоит в том, чтобы показывать пример, он принял решение о сокращении своего жалования до одного доллара в год и назвал это «равенством жертв». Вслед за ним на сокращение жалования согласился весь персонал. Это принесло корпорации экономию в \$2,5 млрд.

**Задание.** Подумайте, является ли этической система «равенства жертв», учитывая, что ее участники имеют далеко не равные первоначальные возможности для принесения такой жертвы. Как сказал один из критиков Ли Якокки, «вам легко отказаться от зарплаты, вы и так богаты». Не является ли данная позиция руководителя формой лицемерия? Должны ли руководители разделять материальные трудности компании, если в конечном счете именно они находят верное решение выхода из кризиса?

Кейс 2. Конфликт профессиональных этик

Накануне 27 января 1986 г., назначенного дня старта космического корабля «Челленджер», технический помощник президента компании, обеспечивавшей запуск, инженер Лунд не санкционировал запуск из-за неполадок в системе. Космический центр — заказчик проекта требовал от компании соблюдения сроков запуска, и президент компании Мейсон попросил Лунда еще раз подумать над ситуацией, но уже не как инженер, а как менеджер (его слова были: «Сними свою шапку инженера и надень шляпу менеджера»). Лунд, подумав, изменил свое мнение и разрешил запуск. На следующее утро корабль с экипажем на борту взорвался во время старта.

**Задание.** Подумайте, должен ли был инженер Лунд мыслить скорее как менеджер, а не как инженер, если он являлся топ-менеджером по техническим вопросам. В чем состоит отличие ответственности менеджера от ответственности инженера?

Кейс 3. Выбор человека и профессионала

«Брукфилд-корпорейшн» управляет одним из заводов, параметры которого полностью соответствуют местным требованиям к уровню выброса токсических веществ, установленным десять лет тому назад. Оборудование завода проверяется ежегодно, и выбросы токсических веществ всегда были и остаются ниже допустимого уровня.

Опираясь на недавно опубликованное исследование, один из инспекторов отдела контроля качества компании доказывает, что коммулятивный эффект загрязнения среды выбросами завода представляет опасность для здоровья населения. Он считает, что местные власти и

представители общественности согласились бы с ним, если бы им стало известно об этих исследованиях в тот момент, когда устанавливались первоначальные нормы. Хотя кто-то в компании и поддерживает его точку зрения, большинство инспекторов из отдела контроля качества с ним не согласны.

Изменять технологический процесс было бы слишком накладно — это неизбежно вызвало бы существенное сокращение рабочих мест, а завод является крупнейшим работодателем в небольшом городе.

**Задание.** Подумайте, что следует сделать руководству компании: а) изменить технологический процесс, чтобы добиться более низкого уровня выброса токсических веществ; б) обсудить новые данные с официальными представителями местных органов здравоохранения и ужесточить нормы, если они признают данные убедительными; в) оставить все как есть.

#### Развитие кейса

Инспектор не удовлетворен решением компании и считает, что она подвергает здоровье местных жителей большому риску. Он передает служебную информацию компании в прессу, и его взгляды на проблему излагают местные газеты. Инспектор проработал в компании 14 лет, и его послужной список — образец для других.

**Задание.** Подумайте, что следует сделать руководству компании в этом случае: а) настоять на том, чтобы инспектор подал в отставку; если он откажется, его следует уволить; б) настоять на том, чтобы он согласился на новое назначение (другое место работы) на одном из заводов компании; в) не предпринимать ничего.

#### Кейс 4. «Социальная ответственность компании»

На сегодняшний день все большее значение для организации приобретает его социальная ответственность перед обществом, его конкретные действия, обеспечивающие решение проблем, стоящих перед страной.

Те, кто считает, что социальные проблемы должно решать государство, а бизнес только "делание денег", аргументирует свою позицию тем, что действия в социальной области ведут к снижению прибылей компании, ухудшению в этой связи ее конкурентных позиций, росту издержек, которые в последующем ведут к повышению цен, что наносит ущерб потребителям и вызывает другие отрицательные последствия.

Сторонники социальной ответственности бизнеса перед обществом считают, что бизнесмены имеют перед ним моральные обязательства, что социальные действия могут оказать большую пользу предпринимателям, улучшают их имидж в обществе, являются неплохой рекламой.

Сформулируйте аргументированные ответы на следующие вопросы:

1. Чью позицию вы разделяете и почему?
2. Должен ли, по вашему мнению, предприниматель в современной России выполнять социальные обязательства перед страной и в каких формах?
3. Будет ли ему в конечном итоге это выгодно, в том числе в финансовом отношении? Если да, то почему?
4. В каких формах российский бизнес может осуществлять социальную поддержку:
  - а) в масштабах фирмы;
  - б) в масштабах региона, страны.

#### Деловая игра «Оказание давления»

##### Описание деловой игры

И.И. Иванов – многообещающий молодой менеджер, быстро продвигающийся по службе. Когда он только начинал свою карьеру, его начальником был П.П. Петров – завзятый «трудоголик», чей опыт и знания очень помогли Иванову в то время. Два года спустя ситуация изменилась и Иванов стал начальником Петрова, карьера Петрова после этого застопорилась. В последнее время Иванов и Петров работают в этой же организации и видятся не часто. Недавно Петрову посоветовали выдвинуть свою кандидатуру на вступление в члены клуба профессиональных управленцев, чтобы познакомиться там с людьми, ко-

торые могли бы «подтолкнуть» его карьеру в нужном направлении. Клуб был создан для продвижения идей высокого уровня профессионализма в мире бизнеса. Но Петров знает, что Иванов – член этого клуба и председатель отборочной комиссии. Собеседование проводится в помещении клуба. Для этого случая Петров оделся наиболее тщательно, хотя его гардероб не отличался большим выбором. Когда он к назначенному времени приехал в клуб, его попросили подождать в зале для приглашенных. Ожидание заняло 15 минут. Когда секретарь наконец ввел Петрова в роскошно обставленный зал заседаний, тот оказался лицом к лицу с членами отборочной комиссии из 8 человек во главе с Ивановым. Все они были одеты в дорогие официальные костюмы. Петрова посадили в торце длинного стола, за которым расположились члены комиссии. Таким образом, комиссия с Ивановым во главе как бы образовала группу «своих» напротив Петрова, единственного среди них «чужака». Во время последующего собеседования Иванов ни разу не дал понять, что знаком с Петровым, и не пытался обратить внимание комиссии на потенциальную ценность этого человека для клуба. Через несколько дней после собеседования Петров случайно встретил Иванова на работе. Ему было неловко задавать Иванову какие-либо вопросы по поводу результатов собеседования, а Иванов первым об этом не заговаривал.

#### *Постановка задачи*

Обсудить методы оказания давления отдельными людьми или группами, желающими продемонстрировать особое значение своей роли или должности. В данном случае задачей является оценка поведения членов отборочной комиссии. Вопросами для обсуждения являются следующие:

1. Как вы думаете, почему Иванов решил организовать собеседование подобным образом?
2. Какие действия мог бы предпринять Петров, чтобы хоть в какой-то степени повлиять на ход собеседования?
3. Как вы думаете, Петрова приняли в члены клуба?

#### *Методические указания*

В ходе собеседований, проводимых с различными целями, члены комиссий зачастую демонстрируют серьезность и важность своей деятельности, часто внушая при этом собеседнику даже чувство страха. Например, некоторые комиссии поддерживают статус своей деятельности посредством униформы - судьи в зале суда, академики в мантиях и т.п.

#### *Описание хода деловой игры*

Студенты делятся на группы по 5 человек. Каждая группа проводит собеседование, затем письменно отвечает на поставленные вопросы, при этом обсуждая ответы в своей группе. Затем происходит общее обсуждение ситуации. При этом если у студентов существует определенный опыт работы, они могут привести примеры других методов «запугивания», используемых членами отборочных комиссий.

Кейс 5 оцените приемы ведения беседы с точки зрения того, насколько они способствуют пониманию партнера. Распределите эти приемы по трем разделам: - способствующие пониманию партнера, - не способствующие пониманию партнера, - нейтральные.

- 1) В беседе мы сопровождаем высказывания партнера репликами вроде: «Глупости ты говоришь», «Ты, я вижу, в этом вопросе ничего не понимаешь», «Я бы мог вам это объяснить, но боюсь, вы не поймете», «А на вашем месте я вообще помолчал бы» и т. п. 2)
2. Мы сопровождаем речь партнера высказываниями типа: «Да-да», «Угу...», «Что вы говорите?», «Неужели...»
- 3) Мы дословно повторяем высказывания партнера. При этом можно начать с вводной фразы: «Как я понял вас...», «По вашему мнению...», «Ты считаешь...», «Если я вас правильно понял, то вашей основной мыслью является...» и т. д.
- 4) В ходе беседы мы вставляем высказывания типа: «Пора приступить к предмету разговора...», «Мы несколько отвлеклись от темы...», «Давайте вернемся к цели нашего разговора...» и пр.
- 5) Мы воспроизводим высказывания партнера в обобщенном, сокращенном виде, кратко формулируем самое существенное в его словах. Начать можно с вводной фразы: «Другими

словами, вы считаете, что...», «Таким образом, вашими основными идеями являются...» и т. д.

6) Мы пытаемся вывести логическое следствие из высказывания партнера или выдвинуть предположения относительно причин высказывания. Вводной фразой может быть: «Если исходить из того, что вы сказали, то выходит, что...» или «Вы так считаете, видимо, потому, что...»

7) Мы пытаемся найти у партнера понимание тех проблем, которые волнуют нас самих.

8) Мы задаем партнеру вопрос за вопросом, явно стараясь разузнать что-то, но не объясняем своих целей.

9) Мы не принимаем во внимание то, что говорит партнер, пренебрегаем его высказываниями.

Кейс 6: сформулируйте критическое замечание в различной форме, в ситуации, когда критикуемый – подчинённый, а критикующий – начальник.

Формы критики:

- 1) Подбадривающая
- 2) Упрёк
- 3) Аналогия
- 4) Похвала
- 5) Безличная
- 6) Сопереживание
- 7) Сожаление
- 8) Удивление
- 9) Ирония
- 10) Намёк
- 11) Смягчение
- 12) Укоризна
- 13) Замечание
- 14) Предупреждение
- 15) Требование
- 16) Совет
- 17) Конструктивная критика
- 18) Опасение
- 19) Окрик
- 20) Обида
- 21) Покровительство
- 22) Угроза
- 23) Хвалебная

#### **7.2.4 Примерный перечень вопросов для подготовки к зачету**

1. Определение понятия этики деловых отношений.
2. Взаимобусловленность 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 общения.
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. Методика выставления оценки при проведении промежуточной аттестации**

*Зачет проводится по тест-билетам, каждый из которых содержит 2 вопроса. Каждый вопрос оценивается по 3-х бальной системе (0 баллов = неудовл.; 1 балл = удовл.; 2 балла=хорошо; 3 балла = отлично).*

Максимальное количество баллов – 6.

Оценка «зачтено» ставится, если студент набрал минимум 2 балла.

#### **7.2.6 Паспорт оценочных материалов**

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства
1	Теоретические основы этики	ОПК-9	Тест, кейсы, вопросы к зачету

	деловых отношений		
2	Конфликты в деловом общении и пути их разрешения	ОПК-9	Тест, кейсы, вопросы к зачету
3	Невербальное общение	ОПК-9	Тест, кейсы, вопросы к зачету
4	Манипуляции в общении	ОПК-9	Тест, кейсы, вопросы к зачету
5	Правила деловых отношений	ОПК-9	Тест, кейсы, вопросы к зачету
6	Национальные особенности делового общения	ОПК-9	Тест, кейсы, вопросы к зачету

### **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. Беспалова, Ю. М., Деловая этика, профессиональная культура и этикет: учебное пособие/ Ю. М. Беспалова. - Тюмень: Изд-во ТюмГУ, 2012. - 348 с.; 21 см. - Библиогр. в конце глав.. - ISBN 978-5-400-00735-4 (в пер.)
2. Круглова, Н. Р., Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс] : учебное пособие / Н. Р. Круглова: учебное пособие/ Н. Р. Круглова ; Новосиб. гос. пед. ун-т. - Новосибирск: НГПУ, 2012. - 206 с.. - Библиогр.: с. 204-205. - Загл. из текста. - Режим доступа : <http://icdlib.nspu.ru/catalog/details/icdlib/554/>. - Словарь: с. 200-203
3. Макаров, Б. В. Деловой этикет и общение : учебное пособие / Б. В. Макаров, А. В. Непогода. — Москва : Юстицинформ, 2006. — 205 с. — ISBN 5-7205-0731-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS
4. Титова, Л. Г. Деловое общение : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления / Л. Г. Титова. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 271 с. — ISBN 978-5-238-00919-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS
5. Этика деловых отношений: учебно-практическое пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям "Управление персоналом" и "Менеджмент организации"/ Гос. ун-т управления; ред. А. Я. Кибанов. - Москва: Проспект, 2013. - 88 с.; 21 см. - (Управление персоналом: теория и практика). - ISBN 978-5-392-07432-7:

**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:**

Интернет, доступ в информационно-образовательную среду, включающую в себя доступ к учебным планам и рабочим программам, к изданиям электронной библиотечной системы и электронным образовательным ресурсам

**9 МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА**

Для изучения дисциплины необходим компьютер, мультимедийное оборудование, доступ в Интернет для выполнения самостоятельной работы.

**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 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; пометать 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 удастся 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 усвоению 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 ис-

пользовать для повторения и систематизации материала.