

Министерство образования и науки Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»
Ивановский филиал

Утверждено
на заседании совета Ивановского филиала
протокол № 3 от 28.10.2016
Председатель совета
Арефьева Н.Т.



Кафедра гуманитарных и естественнонаучных дисциплин

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Б. 1. В. ДВ. 01. 02 ЭТИКА ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ

38.03.02 Менеджмент	Профиль – Менеджмент организации Профиль - Менеджмент на предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса и туризма
38.03.01 Экономика	Профиль – Финансы и кредит Профиль – Бухгалтерский учёт, анализ и аудит
19.03.04 Технология производства и организация общественного питания	Профиль – Технология организации ресторанного дела
Уровень высшего образования	бакалавр

Иваново

Рецензенты:

Здорикина Ю.Н., к.филол. н., доцент ФГБОУ ВПО «Ивановский государственный химико-технологический университет»

Егошина Н.Б., к.филол.н., начальник отдела международных связей Ивановского филиала ФГБОУ ВПО «Российский экономический университет имени Г.В.Плеханова»

Место дисциплины в структуре ОПОП ВО:

«Этика деловых отношений», как учебная дисциплина относится к дисциплинам по выбору вариативной части блока Б.1.

Цель курса «Этика деловых отношений»:

- дать представление об этической стороне важнейших составляющих делового общения,
- раскрыть этикетный характер форм и средств деловой коммуникации; барьеров, возникающих в коммуникации,
- раскрыть особенности и требования корпоративной этики и этикета,
- изучить особенности деловой речевой этики и этикета в США, странах Европы и Азии.

Задачи курса:

- раскрыть особенности делового общения как одного из видов общения,
- выделить моральные регулятивы в деловом общении,
- познакомить с этико-этикетными элементами делового речевого взаимодействия в вербальной и невербальной сферах,
- понять содержание основных требования корпоративной речевой этики и этикета,
- познакомиться с речевым этикетом делового общения в разных странах мира,
- показать тесную взаимосвязь деловой этики и речевого этикета с профессиональным успехом,
- прийти к пониманию необходимости этикета как знакового, символического и ритуализированного поведения и как системы табу, иерархий и конвенций.

Рабочая программа составлена на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению: **38.03.02 Менеджмент; 38.03.01 Экономика; 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания.**

Составитель: Николаева О.А., доцент кафедры гуманитарных и естественнонаучных дисциплин Ивановского филиала ФГБОУ ВО «Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова»

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры гуманитарных и естественнонаучных дисциплин, протокол № 2 от «30» октября 2016 г.

Заведующий кафедрой

 Аржаных Т.Ф. к.и.н.

*Согласовано _____

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу «Этика деловых отношений»,
утверждены на заседании кафедры _____,
протокол № ____ от « ____ » _____ 201 _ г.

Заведующий кафедрой _____
(подпись) (Ф.И.О.)

Одобрено советом факультета _____,
протокол № ____ от « ____ » _____ 201 _ г.

Председатель _____
(подпись) (Ф.И.О.)

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу,
утверждены на заседании кафедры _____,
протокол № ____ от « ____ » _____ 201 _ г.

Заведующий кафедрой _____
(подпись) (Ф.И.О.)

Одобрено советом факультета _____,
протокол № ____ от « ____ » _____ 201 _ г.

Председатель _____
(подпись) (Ф.И.О.)

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу,
утверждены на заседании кафедры _____,
протокол № ____ от « ____ » _____ 201 _ г.

Заведующий кафедрой _____
(подпись) (Ф.И.О.)

Одобрено советом факультета _____,
протокол № ____ от « ____ » _____ 201 _ г.

Председатель _____
(подпись) (Ф.И.О.)

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу,
утверждены на заседании кафедры _____,
протокол № ____ от « ____ » _____ 201 _ г.

Заведующий кафедрой _____
(подпись) (Ф.И.О.)

Одобрено советом факультета _____,
протокол № ____ от « ____ » _____ 201 _ г.

Председатель _____
(подпись) (Ф.И.О.)

Содержание

I. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ	5
Цель дисциплины.....	ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.
Учебные задачи дисциплины	ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.
Место дисциплины в структуре ОПОП ВО (основной профессиональной образовательной программы высшего образования).....	5
Требования к результатам освоения содержания дисциплины	ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.
Формы контроля.....	6
II. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	8
III. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ	8
IV. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ, ИНФОРМАЦИОННОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	15
Рекомендуемая литература	ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.
Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля).....	15
Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)	16
Материально-техническое обеспечение дисциплины (разделов).....	16
V. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	18
(СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ, СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ЧАСОВ И ВИДОВ ЗАНЯТИЙ).....	19
VI. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ	20
Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы	20
Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания	21
Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.....	22
VII. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).....	22
VIII. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ	25
Приложение 1.....	27

I. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

Цель курса «Этика деловых отношений»:

- дать представление об этической стороне важнейших составляющих делового общения,
- раскрыть этикетный характер форм и средств деловой коммуникации; барьеров, возникающих в коммуникации,
- раскрыть особенности и требования корпоративной этики и этикета,
- изучить особенности деловой речевой этики и этикета в США, странах Европы и Азии.

Задачи курса:

- раскрыть особенности делового общения как одного из видов общения,
- выделить моральные регулятивы в деловом общении,
- познакомить с этико-этикетными элементами делового речевого взаимодействия в вербальной и невербальной сферах,
- понять содержание основных требования корпоративной речевой этики и этикета,
- познакомиться с речевым этикетом делового общения в разных странах мира,
- показать тесную взаимосвязь деловой этики и речевого этикета с профессиональным успехом,
- прийти к пониманию необходимости этикета как знакового, символического и ритуализированного поведения и как системы табу, иерархий и конвенций.

Место дисциплины в структуре ОПОП ВО (основной профессиональной образовательной программы высшего образования)

Дисциплина «Этика деловых отношений» относится к вариативной части учебного плана.

Объем дисциплины и виды учебной работы

Показатель объема дисциплины	Всего часов
	Очная ф.о.
Объем дисциплины в зачетных единицах	2
Объем дисциплины в часах	72
Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)	
Объем аудиторной работы (всего)	30
в том числе:	
• лекции	14
• лабораторные занятия	0
• практические занятия	14
Объем электронного обучения	2
в том числе:	
• лекции	0
• практические занятия	2
Самостоятельная работа (всего)	42

Требования к результатам освоения содержания дисциплины

38.03.02 Менеджмент	ОК-6 - способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия ОПК-2 – способностью находить организационно-управленческие решения и готовностью нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений ПК-2 – владение различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде
38.03.01 Экономика	ОК-5 – способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
19.03.04 Технология производства и организация общественного питания	ОК-1 – способность использовать основы философских знаний для формирования мировоззренческой позиции ОК-5 – способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия ОК-6 - способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия ОПК-5 – готовность к участию во всех фазах развития производства и организации обслуживания на предприятиях питания различных типов и классов ПК-15 – способность осуществлять поиск, выбор и использование новой информации в области развития потребительского рынка, систематизировать и обобщать информацию

В результате освоения компетенций студент должен:

Знать:

- этические нормы речевого взаимодействия и фиксировать их нарушения;
- профессионально значимые этикетные приемы, используемые в устной деловой речи;
- этикетные правила при составлении основных официально-деловых документов;
- особенности речевого этикета стран Европы, Азии, США;
- законы, принципы и правила бесконфликтного речевого общения.

Уметь:

- оценивать языковые явления и факты с точки зрения этической и этикетной нормативности, соответствия сфере и ситуации профессионального общения;
- разграничивать этикетные нормы, правила, приемы;
- различать стили речи и самостоятельно порождать этически- и этикетномотивированный текст;
- работать с нормативными словарями и справочниками русского литературного языка и современного делового этикета;
- составлять документы, относящиеся к будущей профессиональной деятельности, личные деловые документы (заявление, расписку, доверенность, автобиографию, резюме, характеристику), частные деловые письма с учетом требований делового речевого этикета;
- участвовать в публичных выступлениях, беседах, дискуссиях, обмениваться информацией, давать оценку, выступать с предложениями, замечаниями на основе бесконфликтного взаимодействия.

Владеть:

- всеми видами этикетноориентированной речевой деятельности в профессиональной сфере и основами культуры устной и письменной речи;
- умением осознавать собственные коммуникативные намерения и строить в соответствии с этим эффективную, бесконфликтную коммуникацию;
- навыками оформления и редактирования делового документа с использованием основных требований профессиональной этики и этикета;
- культурой мышления, зная его общие законы, в письменной и устной речи правильно (логично) оформить его результаты;
- основами психологии, этики и этикета делового общения;
- современными технологиями эффективного убеждения.

Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)

В результате освоения компетенции **ОК-5** и **ОК-6** студент должен:

Знать основные этические принципы и нормы, функционирующие в сфере деловых отношений и в общечеловеческой сфере

Уметь анализировать и оценивать деятельность компаний как этических и социально-ответственных субъектов, применять этические принципы и методы решения профессиональных проблем

Владеть навыками практической актуализации морально-этических качеств и принципов, использования этических норм в сфере экономики

В результате освоения компетенции **ОПК-2** студент должен:

Знать основные факторы, способствующие эффективному управлению персоналом

Уметь использовать психолого-педагогический механизм в процессах управления людьми

Владеть способами и приёмами воздействия на людей

В результате освоения компетенции **ОПК-5** студент должен:

Знать этические принципы взаимоотношений в рабочем коллективе

Уметь реализовывать в конкретной практической деятельности знания о ценностях и нормах этики бизнеса, решать этические проблемы деловой жизни и нести за них нравственную ответственность

Владеть знаниями в области профессиональной этики, социальной ответственности фирмы

В результате освоения компетенции **ПК-2** студент должен:

Знать принципы и подходы к саморазвитию личностных и профессиональных качеств работников

Уметь понимать значимость повышения своей квалификации и профессионального мастерства

Владеть эффективными приёмами и методами, обеспечивающими саморазвитие и личностный рост

В результате освоения компетенции **ПК-10** студент должен:

Знать различные этические модели, используемые в российской и международной практике управления и разрешения конфликтов

Уметь создавать здоровую атмосферу в организации, поддерживая дух товарищества и взаимопонимания между коллегами

Владеть знаниями о самосовершенствовании личности, этических приемах регулирования отношений, которые складываются в организации между менеджерами, партнерами, наемными работниками

Формы контроля

Контроль за освоением дисциплины осуществляется в каждом дисциплинарном разделе отдельно.

Рубежный контроль: тестирования по отдельным разделам дисциплины.

Промежуточная аттестация– **зачет**.

Результаты текущего контроля и промежуточной аттестации формируют рейтинговую оценку работы студента. Распределение баллов при формировании рейтинговой оценки работы студента осуществляется в соответствии с «Положением о рейтинговой системе оценки успеваемости и качества знаний студентов в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего профессионального образования «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова». Распределение баллов по отдельным видам работ в процессе освоения дисциплины «Этика деловых отношений» осуществляется в соответствии с разделом VIII.

II. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

и описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования в процессе освоения образовательной программы

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (темы)	Содержание	Формируемые компетенции	Результаты освоения (знать, уметь, владеть, понимать)	Образовательные технологии
Семестр 1. Раздел 1. Этика и ее основные требования к сфере делового общения.					
1.	Тема 1. Профессиональное общение.	Общение как процесс взаимодействия людей, социальных групп, общностей, в котором происходит обмен информацией, опытом, способностями и результатами деятельности. Виды общения. Формы общения. Уровни общения: монолог и диалог. Синтоническая модель общения. Этапы и функции общения. Специфика делового общения. Этикетный кодекс делового общения. Общение и коммуникация. Коммуникация как процесс двустороннего обмена информацией, ведущий к взаимному пониманию. Понятие эффективной коммуникации и коммуникативной компетентности. Основные функции коммуникации: информативная, интерактивная, перцептивная, экспрессивная. Способы обеспечения коммуникации (слушание, речь, чтение, письмо). Формы, техника и ошибки слушания. Речь (манера говорить, внешний облик, характер взаимодействия). Структура. Уровни коммуникации – деловой уровень,	38.03.02 Менеджмент ОПК-2; ПК-2; ОК-6 38.03.01 Экономика ОК-5 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания ОК-5; ОК-6; ОПК-5; ПК-15	Знать: в чем состоит специфика делового общения; способы обеспечения коммуникации и уровни коммуникации, этапы общения. Уметь: выделять основные функции коммуникации, определять уровни общения, различать его виды и формы. Владеть: терминологией по теме.	Вводное тестирование. Устный опрос.

		уровень выражения, уровень апелляции и уровень отношений. Этапы общения: установление контакта; обсуждение вопроса, проблемы; принятие решения; выход из контакта.			
2.	Тема 2. Морально-эстетическое регулирование в деловом общении.	<p>Мораль и нравственность. Предмет этики и этикета делового общения. Нравственные основы деловых отношений. Задачи и цели делового общения. Этические средства и морально оправданные цели. Необходимость этической рефлексии, оправдывающей мотивы вступления в деловое общение. Основные этические требования к деловому общению. Этикет как система табу, иерархий, конвенций. Нравственность и этикет. Нравственные проблемы в этикетном общении. Этикет как знаковое, символическое, ритуализованное поведение. Виды этикета. История делового этикета (придворный церемониал, „Генеральный регламент” Петра 1, правила Г.Форда и Д.Карнеги, „Центр этических проблем” в США). Функции делового этикета (формирование правил, способствующих взаимопониманию; удобство; целесообразность; практичность). Единство морально-этической и</p>	<p>38.03.02 Менеджмент ОПК-2; ПК-2; ОК-6 38.03.01 Экономика ОК-5 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания ОК-5; ОК-6; ОПК-5; ПК-15</p>	<p>Знать: взаимоотношение понятий мораль и нравственность, цели и задачи делового общения, каковы отношения понятий этика и этикет, основные нормы делового этикета. Уметь: аргументированно доказывать необходимость этической рефлексии в деловых отношениях. Владеть: терминологией по теме, знаниями по истории этикета.</p>	<p>Устный опрос. Самостоятельная работа: подготовка докладов по теме «История мирового этикета», «История этикета в России», «Деловой этикет в России».</p>

		эстетической сторон деловой этики и этикета. Этика и этикет делового общения как единый конгломерат.			
3.	Тема 3. Эффективное деловое общение и речевой этикет.	<p>Характеристика коммуникативного процесса с точки зрения этикетной включенности, стабильности поведения, уравновешенности тактики, выверенности манер общения. Деловое общение и деловой стиль. Направленность делового стиля общения на конструктивный результат. Конструктивная коммуникативная деятельность. Виды неконструктивной коммуникативной деятельности. Принципиальность по существу и по форме (сведение счетов с партнером). Качества участника эффективного делового общения: честность, смелость, равнозначное критическое отношение к „плюсам” и „минусам” коммуникативного процесса, своевременная принципиальность в объективности самооценки. Соглашение как констатация паритета сил. Барьеры эффективной коммуникации и их преодоление. Тип личности и эффективность коммуникации.</p>	<p>38.03.02 Менеджмент ОПК-2; ПК-2; ОК-6 38.03.01 Экономика ОК-5 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания ОК-5; ОК-6; ОПК-5; ПК-15</p>	<p>Знать: особенности делового стиля речи, виды конструктивного и неконструктивного коммуникативного поведения. Уметь: проводить самооценку эффективности речевого поведения; обнаруживать и преодолевать коммуникативные барьеры. Владеть: терминологией по теме; навыками выбора средств эффективной речевой коммуникации.</p>	<p><u>Контрольная работа №1:</u> проверка знания основных понятий курса. Решение ситуативных задач. Самостоятельная работа: подготовка задач для работы в микрогруппах. Обсуждение работы в группах.</p>
Раздел 2. Этикет речевого взаимодействия в профессиональной деятельности.					
4.	Тема 4. Речевой этикет и деловая	Основные черты деловой речи: отход от	<p>38.03.02 Менеджмент ОПК-2; ПК-2;</p>	<p>Знать: каковы основные черты</p>	Устный опрос. Тренинг

	речь.	обычных морфологических норм; широкое употребление специальной лексики, оборотов и речевых формул; несколько упрощенный характер; неполнота грамматического состава предложений и ослабление синтаксических связей. Требования к деловому разговору – правильность речи, точность, краткость и доступность. Деловая риторика. Факторы, влияющие на действенность сообщения. Принципы речевого воздействия (ассоциативность, экспрессивность, интенсивность). Коммуникационные эффекты: визуального воздействия; первых фраз; аргументации; порционного выброса информации; художественной выразительности; остроумия и юмора. Лексические средства выразительности речи (гипербола, эпитет, сравнение, метафора, метонимия, синекдоха, фразеологизмы). Синтаксические средства выразительности речи (риторический вопрос, повтор, анафора и эпифора, риторическое восклицание). Техника речи.	ОК-6 38.03.01 Экономика ОК-5 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания ОК-5; ОК-6; ОПК-5; ПК-15	деловой речи, требования к деловому разговору, иметь представление о деловой риторике. Уметь: использовать полученные знания на практике. Владеть: основными принципами речевого воздействия, средствами невербальной и вербальной коммуникации, техникой речи.	«Исправление грамматических и стилистических ошибок в деловой речи». Тренинг эффективного общения. Решение ситуативных задач.
5.	Тема 5. Нормы речевого этикета.	Вежливость как основа речевого этикета. Приветствия, обращения к собеседнику, представление, служебная субординация. Визитные карточки.	38.03.02 Менеджмент ОПК-2; ПК-2; ОК-6 38.03.01 Экономика ОК-5 19.03.04 Технология продукции и	Знать: основы речевого этикета, правила приветствия и представления, иметь представление о служебной субординации.	Устный опрос. Решение ситуативных задач.

		<p>Формулы речевого этикета, используемые в различных ситуациях.</p>	<p>организация общественного питания ОК-5; ОК-6; ОПК-5; ПК-15</p>	<p>Уметь: использовать речевые и неречевые средства служебного этикета Владеть: культурой речевого общения, формулами речевого этикета, используемыми в различных ситуациях.</p>	
6.	<p>Тема 6. Этикетные требования к основным формам делового общения: беседа, дискуссия, презентация, совещание, переговоры, неофициальные встречи.</p>	<p>Деловая беседа, её особенности. Структура деловой беседы и этикетно-деятельностные приемы: вступление в контакт; постановка проблемы и передача информации; аргументирование; опровержение доводов собеседника; анализ альтернатив, поиск оптимального или компромиссного варианта либо конфронтация участников; принятие решения; фиксация договоренности; выход из контакта; анализ результатов беседы и примененной тактики общения. Деловая дискуссия, её этапы: вступление в контакт; постановка проблемы; уточнение предмета общения и позиций (мнений) участников; выдвижение альтернативных вариантов; конфронтация участников; обсуждение и оценка альтернатив, поиск элементов сходства; установление согласия через выбор наиболее приемлемого или оптимального решения. Правила, помогающие убедить собеседника.</p>	<p>38.03.02 Менеджмент ОПК-2; ПК-2; ОК-6 38.03.01 Экономика ОК-5 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания ОК-5; ОК-6; ОПК-5; ПК-15</p>	<p>Знать: особенности различных форм делового общения, их специфику, структуру проведения. Уметь: выбирать наиболее эффективную форму делового общения в зависимости от обстоятельств. Владеть: терминологией по теме, навыками проведения различных форм делового общения.</p>	<p>Самостоятельная работа: подготовка докладов по темам: «Особенности деловой беседы», «Особенности деловой презентации», «Особенности делового совещания», «Особенности деловой дискуссии», «Особенности деловых переговоров». «Этикет неофициальных деловых встреч» для последующего обсуждения на практическом занятии.</p>

	<p>Закон убеждения: закон демонстрации равенства и убеждения, закон этичности и другие.</p> <p>Презентация как способ информировать о деятельности фирмы (организации). Виды и формы презентации с учетом этикетных требований. Программа презентации (деловая, культурная, банкет). Основные правила проведения презентации. Документ презентации организации.</p> <p>Производственные совещания и этикетные требования. Три этапа проведения делового совещания. Этикетные задачи модератора (руководителя совещания). Этикетные средства решения задач модератора.</p> <p>Переговоры и этикетные требования. Содержательная подготовка – анализ проблемы и диагностика ситуации; проведение „внутренних переговоров“; определение переговорной позиции и возможных вариантов решения проблемы; формулировка предложений и их аргументация; подготовка инструкций участникам переговоров, документов и материалов.</p> <p>Этикетная успешность переговоров и их правильные рамки (основная позиция или основная линия; место проведения, срок и продолжительность;</p>			
--	--	--	--	--

		<p>распорядок дня). Эффективное ведение переговоров: создание позитивной атмосферы; «цели вместо позиций»; помощь партнеру убедить самого себя; ориентация на продуктивный результат. Неофициальные встречи и деловой этикет – деловой ленч, деловой обед, прием с участием супружеской четы, приглашение домой. Этикетные правила проведения неофициальных встреч.</p>			
7.	<p>Тема 7. Этикетные требования к дистанционному деловому общению: телефонный разговор, письма, факсы, электронная корреспонденция.</p>	<p>Факторы, осложняющие телефонное общение и особенности телефонного общения. Виды телефонного разговора. Структура телефонного разговора. Этические принципы общения по телефону Дж. Ягера. Типы телефонных диалогов: „вам звонят”, „вы звоните”. Правила для типа диалога „вам звонят” и правила для типа разговора „вы звоните”. Подготовка к телефонному разговору. Факторы успешности делового телефонного разговора. Выражения, которые следует избегать: „не знаю”, „не сможем этого сделать” и другие. Телефонные рече-этикетные ошибки. Этикетные правила для общения по громкой связи. „Разговор” с автоответчиком. Общение по мобильному телефону. Телеконференция. Структура делового письма: внимание, интерес, просьба,</p>	<p>38.03.02 Менеджмент ОПК-2; ПК-2; ОК-6 38.03.01 Экономика ОК-5 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания ОК-5; ОК-6; ОПК-5; ПК-15</p>	<p>Знать: современные требования этикета к дистанционному речевому общению, особенности различных письменных форм делового общения; виды деловых писем и документов, специфику их составления. Уметь: эффективно использовать дистанционные формы делового общения, различать виды деловых писем. Владеть: культурой общения по телефону, факсу, электронной почте; навыками составления деловых писем; навыками общения с помощью различных средств сети Интернет.</p>	<p><u>Контрольная работа №2:</u> проверка знания основных понятий по изученным темам. Устный опрос. Решение ситуативных задач.</p>

		действие. Особенности делового письма (краткость, точность, существо дела). Этикетные требования к деловому письму. Оформление факсимильного сообщения и протокол о намерениях. Правила этикета для пользователей электронной почты.			
--	--	--	--	--	--

III. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В процессе освоения дисциплины «Этика деловых отношений» используются следующие образовательные технологии:

1. Стандартные методы обучения:

- лекции;
- практические занятия, на которых обсуждаются основные проблемы, освещенные в лекциях и сформулированные в домашних заданиях;
- письменные или устные домашние задания;
- самостоятельная работа студентов, в которую входит освоение теоретического материала, подготовка к практическим занятиям, выполнение указанных выше письменных работ.

2. Методы обучения с применением интерактивных форм образовательных технологий:

- обсуждение подготовленных студентами докладов (темы 2, 6);
- групповые дискуссии (тема 6);
- тренинг на устранение грамматических и стилистических ошибок в деловой речи, тренинг эффективного общения (тема 4);
- решение ситуативных задач (темы 3, 4, 5, 7)

IV. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ, ИНФОРМАЦИОННОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Рекомендуемая литература

Базовые учебники:

1. Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений: учебник и практикум для академического бакалавриата / Н. Ю. Родыгина. — гриф УМО М.: Издательство Юрайт, 2016. — 430 с. — (Бакалавр. Академический курс).
2. Дусенко С.В. Профессиональная этика и этикет: учеб.пособие для студ. учреждений высш. проф. образования / С.В. Дусенко. - 3-еизд., стер. - М.: ИЦ «Академия», 2013.-224 с.
3. Кибанов А. Я. Этика деловых отношений: Учебник /А.Я.Кибанов, Д.К.Захаров, В.Г.Коновалова; Под ред. А.Я.Кибанова. - 2-е изд., перераб. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 383 с.

Основная литература:

1. Бороздина Г.В. Психология и этика делового общения: учебник для бакалавров / Г.В. Бороздина, Н.А. Кормнова. -М.: Юрайт, 2013. - 463 с
2. Кузнецов И. Н. Деловой этикет: Учебное пособие / И.Н. Кузнецов. - М.: ИНФРА-М, 2011. - 348 с.
3. Лачугина, Ю.Н. Этика деловых отношений: учебное пособие /Ю.Н.Лачугина. - Ульяновск: УлГТУ, 2010. – 179 с.

Нормативно-правовые документы в рамках изучения дисциплины «Этика деловых отношений» не используются.

Дополнительная литература:

1. Сидоров П. И. Деловое общение: Учебник для вузов / П.И. Сидоров, М.Е. Путин, И.А. Коноплева; Под ред. П.И. Сидорова. - 2-е изд., перераб. - М.: ИНФРА-М, 2010. - 384 с.: ил.; 60х90 1/16. - (Высшее образование).-гриф МО РФ Режим доступа: <http://www.znaniium.com>

2. Иванова И. С. Этика делового общения: Учебное пособие / И.С. Иванова. - 3-е изд., испр. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 168 с. - (Высшее образование:Бакалавриат).-гриф УМО Режим доступа: <http://www.znaniyum.com>

3. Журнал «Язык, коммуникация и социальная среда» 2011 – 2014 гг. Режим доступа: <http://cyberleninka.ru>

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)

<http://ido.edu.ru/ffec/rlang-index.html> Федеральный фонд учебных курсов

gramota.ru/book/ritorika (то же) - справочно-информационный портал. Краткие сведения по истории риторики и различные схемы по коммуникации и составлению речей

<http://www.ritorika.hobi.ru> - неориторика (риторика, соционика, психология)

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

№ п/п	Перечень информационных технологий, программного обеспечения, информационных справочных систем	Номера тем
1.	Не используются.	

Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Примерные контрольные вопросы и задания:

Раздел I. Этика и ее основные требования к сфере делового общения.

Тема 1. Профессиональное общение.

Литература: Б-2;О-3;Д-1; Д-2.

Вопросы для самопроверки:

1. Назначение профессиональной этики.
2. Основные понятия, принципы и методы профессиональной этики работников сервиса (принцип моральной ответственности перед клиентом; принцип моральной ответственности перед профессией и коллегами; принцип моральной ответственности перед обществом и др.).
3. Основные принципы профессиональной морали.
4. Персональная ответственность за поддержание профессиональных стандартов.

Задания для самостоятельной работы:

1. Изучить соответствующие теме разделы учебной литературы. Подготовить устные ответы по предлагаемым вопросам.
2. Изучить термины по теме.

Тема 2. Морально-эстетическое регулирование в деловом общении

Литература: Б-2;О-2, 3;Д-1; Д-2.

Вопросы для самопроверки:

1. Мораль и нравственность как универсальные регуляторы межличностных отношений, их специфическая конкретизация в деловых сословных, профессиональных и управленческих отношениях. Специфика осознания конкретных профессиональных и управленческих проблем через призму ответственности, долга, солидарности, совести, чести как предмет этики деловых отношений.
2. Целостность и автономность, смысл независимости пространства деловой этики, специфика отношения социальной или профессиональной группы к общечеловеческому началу культуры. Смысл независимости рыцарского этикета, этикета врачей, библиотекарей, экономистов или юристов.
3. Структура и нормы этики и этикета делового общения, их органичная связь с традициями национальной культуры. Традиции русского купечества, меценатства и роль «честного слова».
4. Связь и различия категорий этики и этикета деловых отношений с содержанием понятий «традиции» и «ритуал».
5. Основные функции этики и этикета деловых отношений: установление групповой идентичности, стандартизация поведения в разных обстоятельствах; функция регулятивная, познавательная, функции социализации и индивидуализации, приобщение к мировой, национальной и локальной культуре.

6. Специфика предмета этики и этикета деловых отношений как синтеза теоретического и прикладного этического знания, включенность в него принципов, норм и правил поведения, принятых в современном деловом мире, благодаря чему формируется доверие партнеров, взаимные обязательства по выполнению соглашений, учет взаимных интересов. Формальное и неформальное в этике деловых отношений.

Задания для самостоятельной работы:

1. Изучить соответствующие теме разделы учебной литературы. Подготовить устные ответы по предлагаемым вопросам.
2. Изучить термины по теме.

Тематика рефератов, докладов, эссе:

Подготовить устные доклады по темам: «История мирового этикета», «История этикета в России», «Деловой этикет в России».

Тема 3. Эффективное деловое общение и речевой этикет

Литература: Б-1;О-1;Д-3; Д-3.

Вопросы для самопроверки:

1. Этические нормы организации и этика руководителя.
2. Управление этическими нормами межличностных отношений в коллективе.
3. Нормы этичного поведения руководителя.
4. Этика взаимоотношений с «трудным» руководителем.
5. Трудовая этика в России.
6. Проблемы смысла труда в русской этике.
7. Этические принципы в сфере бизнеса.
8. Социальная ответственность бизнеса.
9. Этика партнёрских отношений.

Задания для самостоятельной работы:

1. Подготовиться к контрольной работе №1.
2. Изучить соответствующие теме разделы учебной литературы. Подготовить устные ответы.
3. Составить ситуативные задачи для работы в микрогруппах на определение эффективной и неэффективной деловой коммуникации и на отработку особенностей речевого поведения в различных ситуациях делового общения.

Тема 4. Речевой этикет и деловая речь

Литература: Б-1, Б-2;О-2;Д-1; Д-3.

Вопросы для самопроверки:

1. Основные черты деловой речи: отход от обычных морфологических норм; широкое употребление специальной лексики, оборотов и речевых формул; несколько упрощенный характер; неполнота грамматического состава предложений и ослабление синтаксических связей.
2. Требования к деловому разговору – правильность речи, точность, краткость и доступность.
3. Деловая риторика. Факторы, влияющие на действенность сообщения. Принципы речевого воздействия (ассоциативность, экспрессивность, интенсивность).
4. Коммуникационные эффекты: визуального воздействия; первых фраз; аргументации; порционного выброса информации; художественной выразительности; остроумия и юмора.
5. Лексические средства выразительности речи (гипербола, эпитет, сравнение, метафора, метонимия, синекдоха, фразеологизмы).
6. Синтаксические средства выразительности речи (риторический вопрос, повтор, анафора и эпифора, риторическое восклицание).
7. Техника речи

Задания для самостоятельной работы:

1. Изучить учебную литературу и подготовить устные ответы по теме.
2. Изучить терминологию по теме.

Тема 5. Нормы речевого этикета.

Литература: Б-1;О-2;Д-1; Д-3.

Вопросы для самопроверки

1. Бизнес-этикет.
2. Искусство общения.
3. Правила поведения за столом и ресторанный этикет.

4. Проведение приемов, банкетов, фуршетов, коктейлей, официальных обедов и ужинов.
5. Международный этикет.
6. Приветствия, представления, обращения, субординация.
7. Визитные карточки.
8. Деловые подарки и сувениры
9. Этикет в культуре внешности: одежда для мужчин; одежда для женщин; аксессуары; салонная одежда.

Задания для самостоятельной работы:

1. Изучить предложенную литературу, подготовить устные ответы по теме.
2. Изучить терминологию и основные понятия по теме.

Тема 6. Этико-этикетные требования к основным формам делового общения: беседа, дискуссия, презентация, совещание, переговоры, неофициальные встречи.

Литература: Б-?;О-?;Д-?; Д-?.

Вопросы для самопроверки:

1. Коммуникация и общение в деловых контактах: формальное и неформальное в деловых контактах. Этика деловых отношений как особый язык, который необходимо точно и адекватно понимать.
2. Формы деловой коммуникации: деловая беседа, переговоры, совещания, публичные выступления, их специфика, требования к подготовке, рассаживанию за столом и проведению.
3. Прямой (непосредственный речевой контакт) и непрямой (посредством телефона, факса, посредника) тип деловой коммуникации и общения. Основные требования к деловому телефонному разговору.
4. Официальный прием, его особенности, приглашение и представление гостей, требования к одежде и внешнему виду, правила поведения.
5. Неофициальные мероприятия для деловых людей. Правила и этические нормы общения и поведения в театре, музее, во время отдыха и путешествий. Обязательность знания и соблюдения норм этики и этикета приглашенными и членами семей деловых людей. Чаевые в ресторане, поезде, самолете.

Задания для самостоятельной работы:

1. Изучить терминологию и основные понятия по теме.

Тематика рефератов, докладов, эссе:

Подготовка докладов по темам: «Особенности деловой беседы», «Особенности деловой презентации», «Особенности делового совещания», «Особенности деловой дискуссии», «Особенности деловых переговоров», «Этикет неофициальных деловых встреч».

Тема 7. Этикетные требования к дистанционному деловому общению: телефонный разговор, письма, факсы, электронная корреспонденция.

Литература: Б-1, Б-2;О-3;Д-1; Д-2.

Вопросы для самопроверки:

1. Служебная переписка и её виды. Требования стандартов деловой переписки и правила оформления корреспонденции. Влияние различных факторов на стиль деловой переписки.
2. Структура делового письма: заголовок, дата, внутренний адрес, обращение, заключительная часть, подпись, внешний адрес.
3. Дополнительные элементы письма: корреспондентские пометки, указание на содержание письма, указание на наличие включений, постскриптум. Содержание писем: письмо-уведомление, письмо-просьба, письмо-приглашение, письмо-запрос, письмо-предложение, письмо-отказ. Рекомендательные письма. Телеграммы, телексы, факсы.
4. Особенности делового телефонного разговора и этикетные требования к нему.

Задания для самостоятельной работы:

1. Изучить предложенную литературу, подготовить устные ответы на предложенные вопросы.
2. Изучить терминологию и основные понятия по теме.
3. Подготовиться к контрольной работе №2.

Материально-техническое обеспечение дисциплины (разделов)

Дисциплина «Этика деловых отношений» обеспечена: достаточным количеством аудиторий для проведения лекционных, практических и контрольных занятий, в которых есть доски и мел в остаточном количестве, учебной литературой (в печатном и цифровом форматах), которая содержится в библиотечном читальном зале, из библиотечного читального зала также возможен доступ студентов к электронным ресурсам библиотек сети Интернет; на кафедре имеется ноутбук и

проектор, позволяющий работать с видео-аудио материалами, создавать и демонстрировать презентации; раздаточный материал (тестовые задания для практических занятий) содержится на кафедре.

V. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

(Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием часов и видов занятий)

№ п/п	Наименование разделов и тем	Аудиторные часы				Самостоятельная работа (формы, часы)	Интерактивные формы обучения	Формы текущего контроля
		Лекции и	Практические занятия	Лабораторные работы	Всего			
<i>Семестр 1. Раздел 1: Этика и ее основные требования к сфере делового общения.</i>								
	Тема 1. Профессиональное общение	2	2		4	Лит.		Вводное тестирование. Устный опрос.
	Тема 2. Морально-этическое регулирование в деловом общении.	2	2		4	Лит. П.з.	Обсуждение устных докладов	Устный опрос.
	Тема 3. Эффективное деловое общение и речевой этикет.	2	2		4	Лит. А.д.с.	Решение ситуативных задач	<u>Контрольная работа №1.</u> Обсуждение результатов работы в микрогруппах.
<i>Раздел 2. Этикет речевого взаимодействия в профессиональной деятельности.</i>								
	Тема 4. Речевой этикет и деловая речь.	2	2		4	Лит. П.з.	Тренинг по исправлению грамматических и стилистических ошибок. Тренинг эффективного делового общения. Решение ситуативных задач.	Обсуждение коммуникативных достижений и ошибок. Обсуждение результатов работы микрогрупп.
	Тема 5. Нормы речевого этикета.	2	2		4	Лит. А.д.с.	Решение ситуативных задач	Устный опрос.
	Тема 6. Этикетные требования к основным формам делового общения.	2	2		4	Лит. П.з.	Обсуждение устных докладов	Устный опрос.
	Тема 7. Этикетные требования к	2	2		4	Лит. А.д.с.	Решение ситуативных задач	<u>Контрольная работа №2.</u>

	дистанционным формам делового общения.							Устный опрос.
Итого:		14	14	-	28	42		Зачет
Всего по дисциплине 72/2				-				

VI. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ¹

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

ПАСПОРТ фонда оценочных средств по дисциплине «Этика деловых отношений»

№	Контролируемые разделы, темы, модули	Формируемые компетенции	Оценочные средства		
			Количество тестовых заданий	Другие оценочные средства	
				Вид	Количество
1	Тема 1. Этика деловых отношений как форма нравственной культуры общества	38.03.02 Менеджмент ОПК-2; ПК-2; ОК-6 38.03.01 Экономика ОК-5 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания ОК-5; ОК-6; ОПК-5; ПК-15			
2	Тема 2. Предмет, структура и функции этики делового общения	38.03.02 Менеджмент ОПК-2; ПК-2; ОК-6 38.03.01 Экономика ОК-5 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания ОК-5; ОК-6; ОПК-5; ПК-15		Доклады	3
3	Тема 3. Формирование этикетных норм в европейской деловой культуре	38.03.02 Менеджмент ОПК-2; ПК-2; ОК-6 38.03.01 Экономика ОК-5 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания ОК-5; ОК-6; ОПК-5; ПК-15		Дискуссия	1
4	Тема 4. Развитие этических этикетных норм в европейской деловой культуре	38.03.02 Менеджмент ОПК-2; ПК-2; ОК-6 38.03.01 Экономика ОК-5 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания ОК-5; ОК-6; ОПК-5; ПК-15		Дискуссия	1
5	Тема 5. Развитие делового этикета и протокола в России	38.03.02 Менеджмент ОПК-2; ПК-2; ОК-6 38.03.01 Экономика ОК-5 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания	Контрольный тест 1. 23 т.з.	Дискуссия	1

¹Приведены примеры из ФОС

		ОК-5; ОК-6; ОПК-5; ПК-15			
6	Тема 6. Уважение, вежливость, деловая обязательность, социальная ответственность и справедливость	38.03.02 Менеджмент ОПК-2; ПК-2; ОК-6 38.03.01 Экономика ОК-5 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания ОК-5; ОК-6; ОПК-5; ПК-15		Дискуссия	1
7	Тема 7. Внешний вид и имидж делового человека как основа коммуникации	38.03.02 Менеджмент ОПК-2; ПК-2; ОК-6 38.03.01 Экономика ОК-5 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания ОК-5; ОК-6; ОПК-5; ПК-15		Доклад	5
	Тема 8. Деловое общение и его формы	38.03.02 Менеджмент ОПК-2; ПК-2; ОК-6 38.03.01 Экономика ОК-5 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания ОК-5; ОК-6; ОПК-5; ПК-15		Ролевая игра	1
	Тема 9. Этика и культура делового застолья	38.03.02 Менеджмент ОПК-2; ПК-2; ОК-6 38.03.01 Экономика ОК-5 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания ОК-5; ОК-6; ОПК-5; ПК-15	Контрольный тест 2. 27 т.з.	Доклад	3
	Тема 10. Этикетные нормы международного делового общения	38.03.02 Менеджмент ОПК-2; ПК-2; ОК-6 38.03.01 Экономика ОК-5 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания ОК-5; ОК-6; ОПК-5; ПК-15		Доклад	3
Всего:			50	3	

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

Оценивание уровня сформированности компетенций осуществляется в соответствии со следующей шкалой:

№ п/п	Уровни сформированности составляющих компетенций	Содержательное описание уровня
1	Качество усвоения знаний (А)	А 1 - знания, предусматривающие деятельность по воспроизведению

		А 2 – знания, предполагающие применение в ситуациях, аналогичных обучающим
		А 3 – знания, используемые в задачах, требующих установления новых связей между понятиями
2	Уровень усвоения умений (В)	Б 1 – умение пользоваться системой понятий в обучающей ситуации при наличии описания или подсказки Б 2 – умение пользоваться системой понятий в ситуации, приближенной к реальной
3	Уровень сформированности общекультурных и профессиональных компетенций (В)	В 1 – самостоятельное изложение фактов и их систематизация В 2 – анализ процессов и явлений, выявление закономерностей в их развитии В 3 – интерпретация результатов, рекомендации и предложения по их дальнейшему развитию

Пороговый (минимальный) уровень А1В1В1.

Итоговая оценка уровня сформированности компетенций: А2Б1В2.

6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Курсовая работа по дисциплине «Этика деловых отношений» не предусмотрена.

Вопросы к зачету

1. Теоретические предпосылки становления этики делового общения.
2. Деловая этика и её специфика. Этические принципы деловой коммуникации.
3. Этика как учение о морали. Структура морали. Функции морали.
4. Соотношение этики и этикета. Понятие делового этикета. Современные этические принципы деловых отношений.
5. Речевой этикет в деловом общении. Ситуации делового общения и этикетные формулы.
6. Этикет и социальный статус партнера по общению. Правила этикета для говорящего.
7. Виды обращений к партнерам. Правила приветствия, представления.
8. Этика и этикет в общении с коллегами по работе. Этика общения «по горизонтали».
9. Этика и этикет в общении с коллегами по работе. Этика общения «по вертикали».
10. Этика и этикет в общении с коллегами по работе. Гендерный аспект этики деловых отношений.
11. Барьеры в общении. Их виды и пути преодоления.
12. Этика и этикет в устных видах делового общения. Особенности деловой беседы.
13. Этика и этикет в устных видах делового общения. Деловое совещание.
14. Этика и этикет в устных видах делового общения. Деловые переговоры.
15. Этика и этикет делового телефонного разговора.

• **Пример зачётного билета в Приложении 1.**

• **Примеры тестов**

Контрольный тест 1:

1. Этика – это (несколько вариантов ответа):
 - а) философская дисциплина, изучающая мораль и нравственность;
 - б) совокупность норм поведения;
 - в) свод правил поведения в разных этикетных ситуациях;
 - г) врождённое качество человеческой психики.
2. Процесс взаимодействия общественных субъектов, социальных групп, общностей или личностей, в ходе которого происходит обмен информацией, опытом, способностями и результатами деятельности называется... (назовите термин).
3. Принцип утилитарного подхода к этике в сфере деловых отношений заключается в следующем:
 - а) действие считается морально оправданным, если его совершает личность с высоким статусом;
 - б) действие считается морально оправданным, если результат покрывает затраты на совершение действия;
 - в) действие считается морально оправданным, если приносит максимальную пользу максимальному числу лиц.
4. Назовите группы коммуникативных средств:
 - а) вербальные средства общения;

- б) ментальные средства общения;
 - в) невербальные средства общения;
 - г) интуитивные средства общения.
5. Выберите из предложенных вариантов те, которые характеризуют деловое общение (несколько вариантов ответов):
- а) регламентированность;
 - б) свободный выбор лексических и стилистических средств коммуникации;
 - в) возможность полноценной самореализации в общении благодаря вниманию к личности во всем многообразии её психических, физиологических и эмоциональных особенностей;
 - г) повышенная ответственность сторон за результат общения.
6. Выберите из предложенного списка категории морали:
- а) добро;
 - б) зло;
 - в) агрессия;
 - г) страх;
 - д) честь.
7. Структуру морали составляют:
- а) общественное сознание и нравственная практика;
 - б) коллективное бессознательное и совесть;
 - в) библейские заповеди.
8. Общественное моральное сознание включает:
- а) обыденное и теоретическое моральное сознание;
 - б) независимое и шаблонное моральное сознание;
 - в) стихийное и традиционное моральное сознание.
9. Выберите из предложенных вариантов те, которые соответствуют функциям морали (несколько вариантов ответов):
- а) оценочная функция;
 - б) замещающая функция;
 - в) мировоззренческая функция;
 - г) манипулятивная функция.
10. Совокупность конкретных правил поведения, касающихся внешнего проявления отношения к людям (обхождение с окружающими, формы обращения и приветствий, поведение в общественных местах, манеры и одежда), составная часть внешней культуры общества (культуры поведения) называется... (Назовите термин).

Контрольный тест 2:

1. К этикетным ситуациям в сфере делового общения относятся:
- а) приветствие, прощание, извинение;
 - б) опоздание, выговор, скандал;
 - в) нахождение на рабочем месте, обеденный перерыв, поездка в лифте.
2. Выберите из предложенных вариантов существующие виды титулов (несколько вариантов ответов):
- а) титулы, связанные с занимаемой должностью;
 - б) титулы, связанные с принадлежностью к субкультуре;
 - в) титулы, связанные с научными званиями;
 - г) титулы, связанные с заслугами перед обществом;
 - д) куртуазные титулы.
3. Назовите два способа слушания.
4. К функциям деловой беседы относятся (несколько вариантов ответов):
- а) поддержание деловых контактов, стимулирование деловой активности, взаимное общение работников одной деловой сферы;
 - б) составление плана дальнейшей совместной деятельности, договорённости о совместной реализации поставленной цели, контроль качества выполнения обязательств;
 - в) ограничение партнёра в возможностях его самореализации, манипулятивное воздействие на партнёра с целью реализации своих интересов.
5. Выберите из предложенных вариантов ответов те, которые входят в этап собственно проведения деловой беседы (несколько вариантов ответов):
- а) определение места и времени встречи с партнёром;

- б) информирование партнёра(ов);
 в) аргументация выдвигаемых положений;
 г) репетиция беседы;
 д) принятие решения.
6. Выберите типы деловых совещаний в зависимости от целей и задач:
 а) проблемные, инструктивные, оперативные;
 б) диктаторские, дискуссионные, свободные;
 в) административные, технические, кадровые.
7. Дайте определение понятия «реквизит документа».
8. В чем состоит требование коммуникативной точности к тексту документа:
 а) каждый речевой фрагмент должен адекватно отражать действительность и мысль автора;
 б) текст должен быть понятным только для узкого круга специалистов;
 в) в стандартизации языка документа.
9. Функциональный стиль, используемый в деловой документации, называется:
 а) научный,
 б) публицистический,
 в) художественный,
 г) официально-деловой.
10. Каковы виды деловых писем в зависимости от структурных признаков:
 а) короткие и длинные;
 б) регламентированные и нерегламентированные;
 в) официальные и неофициальные.

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

Положение об интерактивных формах обучения (<http://www.rea.ru>)

Положение об организации самостоятельной работы студентов (<http://www.rea.ru>)

Положение о рейтинговой системе оценки успеваемости и качества знаний студентов (<http://www.rea.ru>)

Положение об учебно-исследовательской работе студентов в ФГБОУ ВО "РЭУ им. Г.В. Плеханова" (<http://www.rea.ru>)

ОБРАЗЕЦ

<i>вид учебных занятий</i>	<i>Организация деятельности студента</i>
<i>Лекция</i>	<i>Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; пометить важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. 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. Уделить внимание следующим понятиям (перечисление понятий) и др.</i>
<i>Практические занятия</i>	<i>Проработка рабочей программы, 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 (указать текст из источника и др.). Прослушивание аудио- и видеозаписей по заданной теме, решение расчетно-графических заданий, решение задач по алгоритму и др.</i>
<i>Контрольная работа / индивидуальные задания</i>	<i>Знакомство с основной и дополнительной литературой, включая справочные издания, зарубежные источники, конспект основных положений, терминов, сведений, требующихся для запоминания и являющихся основополагающими в этой теме. Составление аннотаций к прочитанным литературным источникам и др.</i>

VIII. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

Формирование балльной оценки по дисциплине «Этика деловых отношений»

В соответствии с «Положением о рейтинговой системе оценки успеваемости и качества знаний студентов в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова» распределение баллов, формирующих рейтинговую оценку работы студента, осуществляется следующим образом:

Виды работ	Максимальное количество баллов
Посещаемость	20
Текущий и рубежный контроль	20
Творческий рейтинг	20
Промежуточная аттестация (экзамен/зачет)	40
ИТОГО	100

1. Посещаемость

В соответствии с утвержденным учебным планом по дисциплине предусмотрено:

- 14 лекционных и 14 практических занятий. За посещение 1 занятия (2 ч) студент набирает 1,43 балла.

Расчет баллов по результатам текущего и рубежного контроля:

1. Текущий и рубежный контроль

Расчет баллов по результатам текущего и рубежного контроля:

Форма контроля	Наименование раздела/темы, выносимых на контроль	Форма проведения контроля (тест, контр. работа и др. виды контроля в соответствии с Положением)	Количество баллов, максимально
1. Текущий и рубежный контроль	Тема 2. Морально-этическое регулирование в деловом общении.	Решение ситуативных задач	2,5
	Тема 3. Эффективное деловое общение и речевой этикет.	<u>Контрольная работа №1.</u>	5
	Тема 4. Речевой этикет и деловая речь.	Письменная домашняя работа	2,5
	Тема 5. Нормы речевого этикета.	Решение ситуативных задач	2,5
	Тема 6. Этико-этикетные требования к основным формам делового общения.	Решение ситуативных задач.	2,5
	Тема 7. Этико-этикетные требования к дистанционным формам делового общения.	<u>Контрольная работа №2.</u>	5
Всего			20

1. Творческий рейтинг

Распределение баллов осуществляется по решению методической комиссии кафедры и результат распределения баллов за соответствующие виды работ представляются в виде следующей таблицы:

Наименование раздела/темы дисциплины	Вид работы	Количество баллов
Тема 2. Морально-этическое регулирование в деловом общении.	Подготовка устных докладов	7
Тема 3. Эффективное деловое общение и речевой этикет.	Составление ситуативных задач для работы в микрогруппах	6

Тема 6. Этико-этикетные требования к основным формам делового общения.	Подготовка устных докладов	7
ИТОГО		20

2. Промежуточная аттестация

Зачет по результатам изучения учебной дисциплины «Этика деловых отношений» проводится в письменной форме. Зачет состоит из 15 тестов, включающих 2 теоретических вопроса и 5 простых практических заданий.

Оценка по результатам зачета выставляется исходя из следующих критериев:

- теоретические вопросы – по 5 баллов каждый;
- практические задания – по 6 баллов за каждое.

Итоговый балл формируется суммированием баллов за промежуточную аттестацию и баллов, набранных перед аттестацией. Приведение суммарной балльной оценки к четырехбалльной шкале производится следующим образом:

Перевод 100-балльной рейтинговой оценки по дисциплине в традиционную четырехбалльную

100-балльная система оценки	Традиционная четырехбалльная система оценки
85 – 100 баллов	оценка «отлично»/«зачтено»
70 – 84 баллов	оценка «хорошо»/«зачтено»
50 – 69 баллов	оценка «удовлетворительно»/«зачтено»
менее 50 баллов	оценка «неудовлетворительно»/«незачтено»

Приложение 1
Пример билета (зачёт)

Министерство образования и науки Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального
образования

“Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова”

Кафедра Гуманитарных и естественнонаучных дисциплин

БИЛЕТ № 1

по дисциплине «Этика деловых отношений»

для направлений подготовки «Менеджмент», «Экономика», «Технология продукции и организация
общественного питания»

Вопрос 1. Теоретические предпосылки становления этики делового общения.

Вопрос 2. Этика и этикет делового телефонного разговора.

Задача 1. Под обобщенным выражением нравственных требований, выработанных в моральном сознании общества, которые указывают на необходимое поведение участников деловых отношений подразумевают:

- А) принципы общечеловеческой морали;
- Б) принципы утилитарного подхода к деловым отношениям;
- В) принципы этики деловых отношений.

Задача 2. Дайте определение понятия «этика».

Задача 3. Мораль находится с этикой в следующих отношениях:

- А) предметом изучения этики;
- Б) объектом изучения этики;
- В) не имеет к этике никакого отношения.

Задача 4. К видам слов-обращений относятся:

- А) индексы, регулятивы, титулы;
- Б) «Ты-обращение», «Вы-обращение»;
- В) анонимное титулирование.

Задача 5. Дайте определение понятия «этикет».

Утверждено на заседании кафедры «__» _____ 201__ года, протокол № ____

Заведующий кафедрой _____
(подпись)