

Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине	Деловая этика	

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Дисциплина:	Деловая этика
Кафедра	Управления

Направление: 38.03.01 «Экономика» (степень – бакалавр)

Профиль «Финансы и кредит»

Сведения о разработчиках:

Ф.И.О.	Аббревиатура кафедры	Ученая степень, звание
Мызрова К.А.	Управления	к.э.н.

Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине	Деловая этика	

1. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина «Деловая этика» является обязательной дисциплиной вариативной части учебного плана и имеет код Б1.В.ОД.2.

Студент должен до начала ее изучения освоить содержание учебных дисциплин: «Русский язык и культура речи» (ОК-4, ОК-5) / «Деловое общение» (ОК-4, ОК-5), и иметь представление о том, на каких участках своей будущей профессиональной деятельности он сможет использовать полученные знания в рамках компетенций, обусловленных спецификой его предстоящей работы.

Хронологически и по сути «Деловая этика» является завершающей дисциплиной подготовки бакалавров по профилю «Финансы и кредит». Знания и навыки, полученные в ходе изучения дисциплины «Деловая этика», являются базой для эффективного прохождения преддипломной практики.

2. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

ОК - 4 – способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;

ОК-5 – способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;

ПК-9 – способностью организовать деятельность малой группы, созданной для реализации конкретного экономического проекта.

В результате освоения дисциплины студенты должны:

Иметь представление:

- о сущности и концептуальных подходах к организации этики деловых отношений на предприятиях и в организациях.

Знать:

- определение этики деловых отношений;
- виды и методы управления деловым общением;
- основы и особенности невербального общения;
- этические нормы телефонного разговора и культура делового письма;
- характеристику манипуляций в общении, правила их нейтрализации;

Уметь:

- использовать основные закономерности проксемики;
- использовать основные закономерности текесики;
- преодолевать барьеры общения;
- использовать основы кинесики в деловом общении;
- использовать рекомендации по приёму подчинённых;
- вести деловые совещания и собрания;
- использовать психологические приёмы влияния на партнёра;
- использовать технику убеждения партнёра;
- корректно вести телефонный разговор;
- учитывать специфику подготовки к деловому завтраку, обеду, ужину.

Приобрести навыки:

- применения на практике синтонической модели общения;
- слушания в процессе делового общения;
- убеждения партнёра в ходе переговоров.

Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине	Деловая этика	

Владеть:

- применением основных законов общения;
- навыками ведения деловых бесед;
- навыками проведения деловых переговоров;
- методикой подготовки и проведения публичных выступлений.

3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Объем дисциплины в зачетных единицах (всего) – 3.

3.2 по видам учебной работы(в часах):

Вид учебной работы	Количество часов (форма обучения-очная)	
	Всего по плану	В т.ч. по курсам
		3
Контактная работа обучающихся с преподавателем	10	10
Аудиторные занятия:	10	10
Лекции	6	6
практические и семинарские занятия	4	4
лабораторные работы (лабораторный практикум)	-	-
Самостоятельная работа	94	94
Всего часов по дисциплине	108	108
Текущий контроль (количество и вид)	Опрос, доклад	Опрос, доклад
Курсовая работа	-	-
Виды промежуточного контроля (экзамен, зачет)	Зачет 4	Зачет 4

3.3. Содержание дисциплины (модуля). Распределение часов по темам и видам учебной работы:

Форма обучения: очная

Название разделов и тем	Всего	Виды учебных занятий				
		Аудиторные занятия			Занятия в интерактивной форме	Самостоятельная работа
		лекции	практические занятия, семинар	лабораторная работа		
Раздел 1. Основы деловой этики						
1. Природа и сущность этики деловых отношений	28	2	2	-	4	24
2. Этика деятельности организаций и руководителя	17	2	1	-	4	14
Раздел 2.Инструменты деловой этики						
3. Деловое общение и управление им	17	2	1	-	2	14
4. Вербальное общение	14	-	-	-	2	14
5. Невербальные коммуникации как	14	-	-	-	2	14

Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине	Деловая этика	

форма общения						
6 Этикет деловых отношений	14	-	-	-	2	14
Итого	104	6	4	-	16	94

4.СОДЕРЖАНИЕ КУРСА

Тема 1. Природа и сущность этики деловых отношений.

Сущность этики деловых отношений. Основные принципы этики деловых отношений. Закономерности межличностных отношений. Этические проблемы деловых отношений.

Тема 2. Этика деятельности организаций и руководителя.

Этика и социальная ответственность организаций. Этические нормы в деятельности организаций. Повышение этического уровня организации. Этические нормы организации и этика руководителя. Управление этическими нормами межличностных отношений в коллективе. Нормы этичного поведения руководителя. Этика взаимоотношений с «трудным» руководителем. Этика решения спорных вопросов, конфликтных ситуаций.

Тема 3. Деловое общение и управление им.

Общение как социально-психологическая категория. Коммуникативная культура в деловом общении. Виды делового общения. Управление деловым общением.

Тема 4. Вербальное общение.

Основы деловой риторики. Культура речи в деловом общении. Этика использования средств выразительности деловой речи. Культура дискуссии. Особенности речевого поведения.

Тема 5. Невербальные коммуникации как форма общения.

Основы невербального общения. Кинестические особенности невербального общения. Визуальный контакт. Проксемические особенности невербального общения.

Тема 6. Этикет деловых отношений

Поведение в общественных местах. Этикет деловых приёмов. Особенности делового общения с иностранными партнёрами. Искусство комплимента. Правила вручения подарков.

5.ТЕМЫ ПРАКТИЧЕСКИХ И СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ

Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине	Деловая этика	

Тема 1. Природа и сущность этики деловых отношений.

Трудоемкость – 2 часа, в том числе в интерактивной форме – 4 часа.

Цели и задачи изучения темы: определить сущность этики деловых отношений, выявить основные принципы этики деловых отношений, рассмотреть закономерности межличностных отношений. Задачей является выявление этических проблем деловых отношений.

Изучив тему, студент должен:

- **знать** понятие этики деловых отношений;
- **уметь** проанализировать основные принципы этики деловых отношений;
- **приобрести навыки** выявления этических проблем деловых отношений.

Контрольные вопросы по теме:

1. Приведите определение понятия «Этика деловых отношений».
2. Чем объясняется повышенное внимание к этическим нормам поведения в деловой практике и в программах обучения?
3. Покажите на конкретных примерах взаимообусловленность правил этики в общем смысле и деловой этики.
4. Какие этические принципы считаются универсальными для современных деловых отношений?
5. Соблюдение каких этических принципов вы считаете наиболее важным для развития деловых отношений в современных условиях?
6. Какие факторы, по вашему мнению, определяют отношение субъектов деловых отношений к этическим нормам?
7. Объясните механизм действия закономерности неопределённости отклика с помощью модели Портера-Лоулера.
8. В чем состоит сущность и практическое проявление неадекватности отображения человека человеком и неадекватности самооценки?

Интерактивная форма:

Дискуссия на тему: «Роль изучения этики бизнеса студентами высших учебных заведений».

Тема 2. Этика деятельности организаций и руководителя.

Трудоемкость – 1 час, в том числе в интерактивной форме – 4 часа.

Цели и задачи изучения темы: рассмотреть соотношение понятий «этика» и

Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине	Деловая этика	

«социальная ответственность организаций», выделить этические нормы в деятельности организаций, рассмотреть этические нормы организации и этики руководителя, управление этическими нормами межличностных отношений в коллективе. Выявить нормы этического поведения руководителя, этику взаимоотношений с «трудным» руководителем, а также изучить вопросы, связанные с решением спорных и конфликтных ситуаций.

Изучив тему, студент должен:

- **знать** основные понятия этики и социальной ответственности организаций;
- **уметь** подбирать наиболее подходящий вариант для повышения этического уровня организации;
- **приобрести навыки** выявления норм этического поведения руководителя.

Контрольные вопросы по теме

1. Что такое социальная ответственность организации?
2. Охарактеризуйте механизм влияния этики на социальную ответственности организации.
3. Назовите преимущества и недостатки политики социальной ответственности организации.
4. В чём состоит сущность важнейших принципов социальной ответственности организации?
5. Назовите причины, приводящие к неэтичным действиям организации.
6. Какие меры необходимо принимать для повышения уровня этичности в деятельности организации?
7. Что такое этические нормы в деятельности организации?
8. Назовите основные разделы правил этики организации.
9. Как проявляется аморальность работодателя в трудовых отношениях?
10. Какие виды морали действуют в организациях нашей страны в период становления рыночных отношений?
11. Какой вид морали предпочтителен для российских условий деятельности организации?
12. Какие меры используются организациями для повышения этического уровня организации и сотрудников?
13. Какова цель разработки и каково содержание этических кодексов организации?
14. В чём состоит сложность решения этических проблем в организациях?

Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине	Деловая этика	

15. В чём состоит роль этических норм организации как регулятора отношений в коллективе?
16. Что такое авторитет руководителя?
17. Назовите факторы, оказывающие влияние на авторитет руководителя.
18. Назовите отличительные черты авторитарного руководителя от руководителя-демократа.
19. Перечислите правила, которых должен придерживаться руководитель при общении с людьми.
20. Что такое коллектив, личность, индивидуальность?
21. Раскройте сущность экономической и социальной функций производственного коллектива.
22. Раскройте содержание этапов процесса формирования и развития коллектива.
23. Что такое морально-психологический климат коллектива?

Интерактивная форма:

Дискуссия на тему: «Необходимость повышения этического уровня российских организаций в кризис».

Тема 3. Деловое общение и управление им.

Трудоемкость – 1 час, в том числе в интерактивной форме – 2 часа.

Цели и задачи изучения темы: определить содержание общения как социально-психологической категории, рассмотреть коммуникативную культуру в деловом общении, изучить виды делового общения, управление деловым общением.

Изучив тему студент должен:

- знать** сущностное содержание общения как социально-психологической категории;
- уметь** давать характеристику каждому виду делового общения;
- приобрести навыки** применения делового общения.

Контрольные вопросы по теме

1. Какие виды коммуникативных барьеров вы знаете?
2. В чем сущность коммуникативной, интерактивной, перцептивной сторон общения?
3. Какую роль играет обратная связь в деловом общении?
4. Какие общепринятые нравственные требования к общению составляют основу коммуникативной культуры?

Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине	Деловая этика	

5. Какие личностные качества субъекта общения определяют уровень его коммуникативной культуры?
6. Развитие каких социально-психологических умений способствует повышению уровня коммуникативной культуры?
7. В каких формах осуществляется деловое общение?
8. Сущность стиля общения. Какие факторы определяют стиль общения?
9. Какие методы используются в процессе делового общения для воздействия на партнёров?
10. Что такое управление деловым общением?

Задания по теме

1. *Дискуссия о содержании видов делового общения.*
2. **На выбранную журнальную публикацию (журнала из списка ВАК)**

составьте рецензию по следующему плану:

- актуальность проблемы исследования,
- цели, которые ставит перед собой автор данной научной статьи,
- задачи исследования,
- основные выводы автора по проведенному исследованию,
- личные выводы студента по теме исследования,
- личные предложения обучаемого по развитию и углублению темы данного исследования.

Тема 4. Вербальное общение.

Трудоемкость – 2 часа, в том числе в интерактивной форме – 2 часа.

Цели и задачи изучения темы: определить основы деловой риторики. Раскрыть содержание культуры речи в деловом общении, этику использования средств выразительности деловой речи, раскрыть понятие и сущностное содержание культуры дискуссии, а также особенностей речевого поведения.

Изучив тему студент должен:

- **знать** основы деловой риторики;
- **уметь** охарактеризовать понятие и содержание культуры речи в деловом общении;
- **приобрести навыки** дискуссии и выявления особенностей речевого поведения.

Контрольные вопросы по теме

1. Что такое деловая риторика?

Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине	Деловая этика	

2. Раскройте сущность принципов речевого воздействия, используемых в деловой риторике.
3. Охарактеризуйте коммуникативные эффекты – риторический инструментарий, применяемый в риторике.
4. Охарактеризуйте роль речи и её культуры в деловом общении.
5. Охарактеризуйте качество умения слушать как один из главных показателей культуры человека.
6. Назовите правила проведения публичного выступления и ответов на вопросы аудитории.
7. В чём состоят главные отличия устного выступления от письменного доклада?
8. Что представляет собой варьирование тональности выступления и каковы особенности выделения главных мыслей?
9. Каково значение риторических вопросов и использования форм диалога во время выступления?
10. Какими правилами следует руководствоваться при использовании различного рода приёмов в выступлении?
11. В чём состоят отличительные особенности применения повторов и демонстрации заинтересованности в процессе выступления?
12. Что такое нерелексивное и релексивное слушание?
13. Назовите виды дискуссии. В чём состоит отличие дискуссии от спора?
14. Каковы принципы делового характера дискуссии?
15. Почему речевое поведение играет важную роль в деловом общении?
16. Какие выводы можно сделать на основе оценки скорости речи, её громкости?
17. Какие выводы можно сделать на основе оценки особенностей произношения слов, модуляции голоса?

Интерактивная форма:

Произвести обзор научных публикаций по следующим журналам: «Человек и труд», «Проблемы теории и практики управления», и др. - по вопросу – *«Российский и зарубежный опыт изучения практики вербального общения»*. Подготовить сообщение по данному вопросу, провести анализ предлагаемой к заслушиванию и обсуждению публикации.

Тема 5. Невербальные коммуникации как форма общения.

Трудоемкость – 1 часа, в том числе в интерактивной форме – 2 часа.

Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине	Деловая этика	

Цели и задачи изучения темы: изучить основы невербального общения, рассмотреть кинесические особенности невербального общения, а также роль визуального контакта. Выявить проксемические особенности невербального общения.

Изучив тему студент должен:

- **знать** основы невербального общения
- **уметь** определять особенности невербального общения;
- **приобрести навыки** использования проксемики.

Контрольные вопросы по теме

1. Почему невербальные коммуникации играют важную роль в деловом общении?
2. Какие виды невербальных коммуникаций вы знаете?
3. Какие факторы определяют особенности невербального языка?
4. Раскройте сущность невербального общения.
5. Приведите классификацию невербальных средств общения.
6. Чем определяется значение визуального контакта в деловом общении?
7. Какую информацию можно получить, наблюдая за изменением степени открытости глаз?
8. Какую информацию можно получить, наблюдая за изменением направления взгляда?
9. Какую информацию можно получить, наблюдая за движением глаз?
10. Как дистанция между субъектами делового общения влияет на психологический и этически комфорт беседы?
11. Как влияет на психологический климат делового общения взаимное расположение собеседников?
12. Может ли повлиять на психологический климат беседы форма стола, за которым сидят собеседники?

Интерактивная форма:

Проведите анализ современной периодической литературы и ответьте на следующий вопрос: «В чем заключаются особенности кинесики и проксемики в невербальном общении?»

Тема 6. Этикет деловых отношений

Трудоемкость – 2 часа, в том числе в интерактивной форме – 2 часа.

Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине	Деловая этика	

Цели и задачи изучения темы: рассмотреть поведение в общественных местах, выявить особенности этикета деловых приёмов, а также особенности делового общения с иностранными партнёрами. Рассмотреть искусство комплимента, правила вручения подарков.

Изучив тему, студент должен:

- **знать** особенности поведения в общественных местах;
- **уметь** применять искусство комплимента.

Интерактивная форма:

Найти публикации на тему: «Правила вручения подарков государственным гражданским служащим» и сделать конспектирование.

6. ЛАБОРАТОРНЫЕ РАБОТЫ (ЛАБОРАТОРНЫЙ ПРАКТИКУМ)

Учебным планом не предусмотрены.

7. ТЕМАТИКА КОНТРОЛЬНЫХ, КУРСОВЫХ РАБОТ, РЕФЕРАТОВ

Учебным планом данные виды работ не предусмотрены.

8. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТОВ

Комплексное изучение студентами основного содержания дисциплины предполагает, в первую очередь, овладение материалами лекций, учебников и учебных пособий, творческую работу в ходе проведения практических и интерактивных занятий, а также целенаправленную, систематическую деятельность по самостоятельному закреплению, углублению и расширению знаний данной дисциплины. В виду того, что в рамках дисциплины поднимается и исследуется целый ряд проблемных вопросов, порой противоречиво трактуемых в различных источниках, то самостоятельной работе должно уделяться особое значение. В ходе самостоятельной работы студенту необходимо ознакомиться с различными точками зрения на изучаемые проблемы, критически их осмыслить и сформировать собственное представление о проблемном поле теории организации.

Для изучения дисциплины предлагаются следующие виды самостоятельной работы:

- ✓ Поиск необходимой литературы и электронных источников информации по изучаемой теме;
- ✓ Изучение рекомендуемой литературы и лекционного материала;
- ✓ Составление конспектов по отдельным темам;

Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине	Деловая этика	

- ✓ Написание эссе, рецензий к научным публикациям в журналах из списка ВАК;
- ✓ Подготовка доклада по проблемным вопросам;
- ✓ Подготовка презентаций по проблемным вопросам в подгруппах;
- ✓ Составление подборок публикаций по конкретным проблемам;
- ✓ Анализ конкретных публикаций, предложенных преподавателем в рамках отдельных тем;
- ✓ Анализ публикаций, отобранных студентами в рамках определенной проблемы дисциплины, и подготовка рецензии на публикацию;
- ✓ Подготовка к экзамену.

Самостоятельная работа преследует цель закрепить, углубить и расширить знания, полученные студентами в ходе аудиторных занятий, а также сформировать навыки работы с научной, учебной и учебно-методической литературой, развивать творческое, продуктивное мышление обучающихся, их креативные качества, формирование общекультурных и профессиональных компетенций.

Изучение основной и дополнительной литературы является наиболее распространённой формой самостоятельной работы студентов в процессе изучения дисциплины «Оценка персонала» и применяется при рассмотрении всех тем. Результаты анализа основной и дополнительной литературы в виде короткого конспекта основных положений той или иной работы фиксируются в *рабочей тетради*, наличие которой у студента обязательно.

Одной из форм самостоятельной работы студента при изучении дисциплины «Деловая этика» является подготовка устных выступлений. Целями устных выступлений являются:

- формирование умения грамотно осуществлять выбор литературы и первоисточников по теме сообщения и доклада;
- анализ наиболее важных результатов концептуальных научных исследований по выбранной теме;
- структурированная и логичная подача / презентация материала;
- осуществление взаимодействия с преподавателем и студентами при последующем обсуждении сообщения или доклада.

Подготовка устного выступления включает в себя следующие этапы:

1. Определение темы и примерного плана выступления;
2. Работа с рекомендуемой литературой по теме выступления;
3. Выделение наиболее важных и проблемных аспектов исследуемого вопроса;

Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине	Деловая этика	

4. Предложение возможных путей интерпретации проблем, затронутых в сообщении или докладе;
5. Выработка целостного текста устного выступления.

Кроме того, при выступлении возможно использование наглядных материалов, например, таблиц, иллюстраций, схем. Оптимальным методом завершения устного сообщения или доклада была бы дискуссия с аудиторией по теме выступления.

При устном выступлении студенту следует придерживаться регламента, т.е. соблюдать указанное преподавателем время выступления. Как правило, продолжительность выступления с докладом на занятии не превышает 10 – 15 минут. Далее, целесообразно перед началом презентации материала уточнить форму и порядок ответов на вопросы аудитории, т.е. предусмотреть такую возможность по ходу выступления либо по его окончании.

Перечень проблемных вопросов для написания докладов и подготовки выступлений

1. Роль психологии и этики деловых отношений в создании репутации фирмы.
2. Конкуренция: этические и психологические проблемы.
3. Презентация и её виды в деятельности специалиста по связям с общественностью.
4. Управление этическими нормами межличностных отношений в коллективе.
5. Психологические и этические проблемы корпоративной культуры организации.
6. Общение как инструмент формирования позитивной репутации специалиста по связям с общественностью.
7. Корпоративный имидж и корпоративная репутация.
8. Коммуникационные стратегии защиты благоприятного имиджа и репутации.
9. Манипуляции и «грязные технологии» в деловом общении.
10. Особенности делового общения с иностранными партнёрами (презентационные, устные и письменные коммуникации).
11. Технологии делового общения
12. Психологические характеристики деловых партнеров
13. Коммуникативная сторона делового общения.
14. Организация и проведение деловых переговоров
15. Деловая беседа как вид коммуникативного взаимодействия.
16. Совещание как вид управленческого общения
17. Проблема понимания в деловом общении
18. Перцептивная сторона делового общения
19. Управление слухами в организации

Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине	Деловая этика	

20. Деловое общение и стиль управления в организации
21. Коммуникативные сети в организации
22. Деловая оценка подчиненных
23. Манипуляции в деловых переговорах.
24. Технологии делового консультирования
25. Психологические аспекты делового спора
26. Деловое общение в активных продажах
27. Коучинг как форма делового консультирования
28. Коммуникативная компетентность руководителя
29. Проблема стрессоустойчивости партнеров в деловом общении
30. Деловое общение и психодиагностика
31. Этикет и культура делового общения

Самостоятельная работа студентов по дисциплине предполагает также, помимо написания и отчетности по докладам, разработку конспектов и ведение «Словаря терминов по дисциплине «Деловая этика».

Методические указания по ведению «Словаря терминов по дисциплине «Деловая этика»

«Словарь терминов по дисциплине «Деловая этика» должен представлять собой рукописную тетрадь, в которую студенты после каждой лекции самостоятельно записывают экономические термины в рамках данной дисциплины, которые выдает им лектор для детализации и расшифровки. Отчетность предполагает наличие в словарной тетради всех расшифрованных терминов из нижеприведенного списка, а также личное знание терминов, проверяемое преподавателем путем письменного или устного 5-минутного опроса в начале лекционных занятий.

Методические указания по ведению «Дисциплинарного конспекта»

В процессе разработки «Дисциплинарного конспекта» студент обязан в полной мере, с применением логических схем, раскрывать сущность заданных по каждой лекционной теме проблем. Конспект заполняется «от руки», то есть представляет собой рукописную тетрадь, в которой студент с использованием рекомендованных литературных источников излагает существо обозначенных проблем и делает собственный вывод по изучаемой проблеме, основные положения которого должны прописываться по окончании каждого конспективного задания. Отчетность по «Дисциплинарному конспекту» предполагает наличие полноценных рукописных записей

Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине	Деловая этика	

по каждому конспективному заданию, а также обязательное устное изложение основных положений конспективного задания.

Задания для реализации студентами самостоятельной работы по дисциплине

«Деловая этика»

Перечень экономических терминов для самостоятельной расшифровки студентами в рамках «Словаря терминов по дисциплине «Деловая этика»

Авторитаризм
Акцентуация характера
Аргумент
Архетип
Взаимодействие
Гендерные особенности
Графология
Деловое общение
Идентификация (или отождествление)
Индивид
Индивидуальность
Императивный
Инфинитив
Каузальная атрибуция
Кинесика
Когнитивная психология
Коллективное бессознательное
Комитет по этике
Коммуникация
Конгруэнтность
Конфликт
Конформизм
Личность
Нонконформизм
Манипулирование в общении
Межличностное общение
Менталитет

Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине	Деловая этика	

Невербальное общение

Нерефлексивное слушание

Общение

Общение деловое

Орфоэпия

Переговоры

Переговоры на основе взаимного учёта интересов

Позиционный торг

Проксемика

Раппорт

Ресурсное состояние

Рефлексия

Рефлексивное слушание

Риторика

Самоопределение

Социальное влияние

Способности

Спор

Стереотип

Стресс

Такесика

Темперамент

Типы личности

Толерантность

Транзакционный анализ

Труд

Феминность

Ценность

Экспрессия

Эмоции

Эмпатия

Этика

Этикет

Перечень тем для конспектирования по дисциплине «Деловая этика»:

Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине	Деловая этика	

1. *Этика и этикет.*
2. *Этические нормы.*
3. *Основные проблемы становления этики деловых отношений в России: внутренние и внешние барьеры.*
4. *Макроэтика и микроэтика деловых отношений.*
5. *Основные этические принципы организации.*
6. *Двенадцать принципов ведения дела в России.*
7. *Этика руководителя, формы распоряжения руководителем.*
8. *Этические обязанности руководителей.*
9. *Этические принципы подчиненного.*
10. *Корпоративная этика.*
11. *Общие категории этических проблем.*
12. *Решение этических проблем.*
13. *Роль менеджеров в деловых отношениях.*
14. *Корпоративная этика и решение проблем деловых отношений.*
15. *Использование мотивации сотрудников и проблема манипулирования.*
16. *Проблема служебных разоблачений.*
17. *Проблемы работающих женщин.*
18. *Этика выгодных связей.*

Задания для самостоятельной работы

Задание № 1

Одним из ключевых вопросов этики управления в бизнесе был и остаётся – что такое хороший менеджер? На протяжении многих лет он оставался путеводной нитью при выяснении, как достичь успеха. Внимание при этом концентрировалось на личных качествах руководителя. Так, Конфуций исходил из того, что руководитель прежде всего обладает тонким и глубоким проникновением в характеры и чувства своих соратников. Греки во времена Гомера видели следующие четыре качества, необходимые руководителю: мудрость Нестора, справедливость Агамемнона, хитроумие Одиссея, энергичность Ахиллеса.

Гомер подчёркивал, что в действительности идеального руководства не существует, к нему можно только приблизиться, когда различные руководители – каждый с присущими ему качествами – будет целенаправленно работать вместе. При этом руководитель обязан постоянно помнить о своих сильных и слабых сторонах, в противном случае он может пасть жертвой собственного высокого положения.

В конце XX века некоторые учёные полагают, что для современного менеджера необходимы:

- физические качества – активность, энергичность, здоровье, сила;
- личностные качества – приспособляемость, уверенность в себе, авторитетность, стремление к успеху;
- интеллектуальные качества – ум, умение принять нужное решение, интуиция, творческое начало;

Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине	Деловая этика	

- способности – контактность, лёгкость в общении, тактичность, дипломатичность.

Однако с этим мнением немало учёных и практиков не соглашаются, высказывая следующие соображения:

- обладание менеджером перечисленных выше качеств ещё не гарантирует эффективности руководства;

- всем отмеченным требованиям удовлетворяет только небольшое число людей;

- данный подход предполагает, что «руководителя рождаются»;

- хорошо руководить нельзя (или практически) нельзя научиться.

К этому можно было бы добавить и ряд других возражений.

Придумайте и сформулируйте систему тех качеств, которыми должен обладать современный менеджер.

Подчеркните, какими ещё достоинствами обязан располагать российский менеджер, действующий на нашем рынке.

Задание № 2

Признано, что в идеале менеджер должен обладать следующими качествами:

- глубокое знание всего того, что связано с функционированием и развитием рыночной экономики;

- политическая зрелость, т.е. умение учитывать политические последствия решений;

- склонность и способность искать и использовать резервы человеческого фактора в предпринимательстве;

- умение эффективно использовать лучшие достижения научно-технического прогресса;

- приоритет общественных интересов, т.е. готовность на определённом этапе отказаться от личных выгод ради достижения общественно значимых целей;

- психологическое образование;

- склонность и желание руководствоваться принципами социальной справедливости;

- умение принимать на себя ответственность;

- способность критиковать с пользой для дела и воспринимать критические замечания;

- постоянно проявлять инициативу и предприимчивость;

- деловитость (умение не делать бесполезных вещей);

- стремление преодолевать препятствия, проявлять волю и гибкость;

- логическое мышление;

- способность в интересах дела использовать предложения, противоположные собственной позиции;

- стрессоустойчивость как средство защиты от перегрузок с помощью эффективных методов работы.

Оцените весь комплекс качеств, которыми должен обладать идеальный менеджер и подготовьте ответы на следующие вопросы:

1. Достаточно ли полон, на ваш взгляд, приведённый перечень? Не нужно ли в него что-либо добавить?

2. Нет ли в этом наборе, по вашему мнению, чего-либо лишнего?

3. Какие дополнительные качества необходимы менеджеру, функционирующему в современном российском бизнесе?

Задание № 3

В работе менеджера особую роль играет рациональность мышления. Диалектику мыслительного процесса современного российского менеджера можно охарактеризовать следующими чертами:

- панорамность мышления (системность, широта, комплексность) и профессиональная предметность (знание деталей и тонкостей управления);

- умение понимать, принимать и использовать точки зрения, позиции, мнения,

Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине	Деловая этика	

противоположные собственным, и одновременно проведение своей принципиальной линии;

- противодействие неделовому нажиму сверху без попадания в оппозицию к руководству;
- умение не соглашаться, не становясь при этом неприятным;
- склонность к новым идеям и достижениям, способность отличить их от прожектерства;
- способность рисковать (принимать решения, действовать без уверенности в позитивности последствий этих решений и действий), редко ошибаться с существенным вредом для бизнеса;
- предельная тактичность и вежливость в обращении с людьми и жёсткая требовательность к любым отклонениям от установленных правил работы;
- демократичность, позволяющая не сковывать своим авторитетом мысли и действия подчинённых людей, и одновременно твёрдость в проведении линии на повышение дисциплины, без которой высокорезультативная работа невозможна.

Продумайте ответы на следующие вопросы:

1. Согласны ли Вы с положениями, изложенными выше, или у вас имеются аргументированные возражения по отдельным позициям? В последнем случае подготовьте систему доказательства выдвигаемых вами положений.
2. Чем отличается от идеала ваша собственная организация мышления? Какие в ней особенности? Какие черты современного мышления менеджера вы считаете необходимыми активно в себе развивать?

Задание № 4

Считается, что для финансистов, менеджеров в различных сферах бизнеса наиболее важными являются следующие качества:

- искусство устанавливать и поддерживать систему отношений с равными себе людьми;
- искусство быть лидером – способность руководить подчинёнными, справляться со всеми сложностями и проблемами, которые приходят к человеку вместе с властью и ответственностью;
- искусство разрешать конфликты, предупреждать их, а если это не удалось, способность выступать в роли посредника между двумя сторонами в конфликте, урегулировать неприятности, порождаемые психологическим стрессом;
- искусство обрабатывать информацию и на этой основе строить систему коммуникаций в организации, получать надёжную информацию и эффективно её оценивать;
- искусство принимать нестандартные управленческие решения – способность находить проблемы и решения в условиях, когда альтернативные варианты действий, информация и цели неясны или сомнительны;
- искусство наиболее эффективно распределять ресурсы в организации – способность выбрать нужную альтернативу, найти оптимальный вариант в условиях короткого периода времени и ограниченности ресурсов;
- искусство предпринимателя – способность идти на оправданный риск и на внедрение нововведений в организации;
- искусство самоанализа – способность объективно оценивать свою позицию лидера, роль в организации; умение видеть, какое воздействие вы способны оказывать на коллектив.

Проанализируйте приведённые выше положения и подготовьте ответы на следующие вопросы:

1. Можно ли считать отмеченные качества менеджера исчерпывающими или многое здесь осталось в тени?
2. Какие ещё качества необходимы современному менеджеру, чтобы он был в состоянии успешно выполнять свои функции?
3. Какими дополнительными свойствами и качествами должен обладать менеджер в области финансов, действующий в современных российских условиях?

Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине	Деловая этика	

Ситуация для анализа

Кодекс корпоративной этики¹

Руководство крупной российской добывающей компании принимает решение о создании кодекса корпоративной этики. Кодекс должен одновременно решать следующие задачи:

- как инструмент управления кодекс должен регулировать поведение сотрудников на рабочем месте;
- как инструмент развития корпоративной культуры должен четко обозначать основные цели и ценности и усиливать корпоративную идентичность всех предприятий компании;
- как инструмент повышения инвестиционной привлекательности должен среди прочих предъявляться инвесторам.

Перед разработчиками была поставлена задача не только создать кодекс корпоративной этики, отвечающий всем предъявляемым к документам такого уровня требованиям, но и, самое главное, сделать его действительно работающим. Для этого кодекс должен быть принят всеми сотрудниками компании, стать интегрирующим документом, поводом для корпоративной гордости.

Информация

Сведения о компании:

- общая численность - 60 тыс.чел;
- 70 предприятий в 10 регионах;
- правовая форма: управляющая компания в Москве и дочерние предприятия в регионах;

Цели создания кодекса корпоративной этики.

- Повышение репутации компании. Компания находится на этапе интеграции в мировое бизнес-сообщество. Необходимо предоставить западному инвестору документы корпоративного гражданства. Принятие кодекса способствует увеличению инвестиционной привлекательности компании на международном уровне.

При этом документ должен быть реально работающим инструментом, т.к. формальное принятие кодекса подчеркнёт его несоответствие реальности и снизит доверие к другим документам.

- Повышение эффективности управления. В компании существует возможность нарушений, имеющих этическую составляющую (например, дискриминация, «откаты», хищения) и приносящих значительные убытки. Многие из этих нарушений трудно выявить, поэтому административные меры по их предотвращению не являются достаточно эффективными. Необходимо повышение дисциплины с помощью этических инструментов.

Наличие единых и четко сформулированных для всех сотрудников этических стандартов поведения на рабочем месте способствует улучшению взаимодействия и повышению эффективности деятельности.

- Развитие корпоративной культуры. Компания сложилась в результате объединения самостоятельных предприятий, каждое из которых имело собственные ценности и традиции.

Несколько крупных реорганизаций, проведенных за последнее время, обусловили высокую степень тревожности сотрудников, ощущение нестабильности компании.

Цели и ценности у разных групп сотрудников различные, общие ценности не выявлены, цели компании знает только высший менеджмент, сотрудники не информированы о них.

Сотрудники центрального офиса компании зачастую не знакомы с уже сложившимися и устоявшимися традициями производственной культуры. Работники

¹ Аленина К.А. Сборник кейсов для международного менеджера. – Пермь: ПФ ГУ-ВШЭ, 2004. – С.33-35.

Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине	Деловая этика	

региональных предприятий, как правило, не знают (или не принимают) этические требования молодой, подвижной культуры центрального офиса компании.

Необходимо формирование общей корпоративной культуры, единое понимание целей и идеологии компании.

Задания:

1. *Выбрать и предложить свой вариант структуры кодекса.*

Вам предлагается несколько вариантов структуры кодекса корпоративной этики. Необходимо выбрать тот вариант, который может решить все задачи, поставленные в исходных условиях, или предложить свой вариант структуры.

1 вариант

- Миссия компании
- 4 принципа (общие положения):
- о клиентах,
- о сотрудниках,
- об обязанностях компании,
- ценных качествах сотрудников;
- фирменные стандарты поведения сотрудников (подробное описание поведения в конкретных ситуациях).

2 вариант

Глава 1. Введение (предназначение кодекса в компании)

Глава 2. Основные цели компании

Глава 3. Ценности компании

Глава 4. Нормы и правила поведения сотрудника компании

- Этические стандарты профессионального поведения сотрудника компании
- Соблюдение сотрудниками компании законов и правил деловой этики и поведения
- Обязательства компании
- Политика в отношении различных групп (заказчиков, поставщиков, потребителей продукции, правительства как заказчика)
- Регламентация деятельности в ситуациях с высоким риском нарушений (политики в отношении конфликта интересов, безопасности труда, охраны здоровья, защиты окружающей среды, конфиденциальной информации, подкуп в коммерческих целях, участие в политической деятельности).

Глава 5. Заключительные положения (вопросы применения кодекса)

3 вариант

- Базовые ценности;
- Основные принципы взаимодействия (общие положения) с :
- акционерами;
- сотрудниками;
- обществом.
- Общие нормы и правила поведения в компании (10 деклараций об этических стандартах).

4 вариант

Глава 1. Введение

Глава 2. Принципы ведения бизнеса

Глава 3. Деятельность вне организации

Глава 4. Управление личными инвестициями

Глава 5. Конфиденциальность информации

Глава 6. Конфликт интересов

Глава 7. Подарки и услуги

Глава 8. Ответственность за исполнение кодекса

Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине	Деловая этика	

2. *Разработать план действий по превращению первичной концепции кодекса в итоговый документ.*

Цель проекта: Необходимо разработать план действий по превращению первичной концепции кодекса корпоративной этики в итоговый документ. Кодекс адресован всем сотрудникам компании, не предусматривает юридической ответственности за нарушение положений. Эффективность применения кодекса во многом зависит от знания его содержания и добровольного принятия его норм и стандартов сотрудниками компании.

Основные задачи:

- Разъяснить сотрудникам смысл, значение и сферы применения кодекса.
- Подготовить менеджмент и квалифицированных сотрудников предприятий компании как ресурс по внедрению кодекса в практику деятельности компании.
- Скорректировать содержание кодекса с точки зрения более полного учета специфики деятельности компании и эффективности восприятия сотрудниками.
- Создать позитивное общественное мнение в отношении кодекса среди персонала компании.

Срок реализации: 3 месяца.

Ресурсы:

- Кадровый департамент центрального офиса, кадровые службы предприятий.
- Департамент по связям с общественностью в центральном офисе и пресс-службы на предприятиях (наличие корпоративных СМИ – газет, журнала, ТВ, Интернета; возможность привлечения региональных СМИ).
- Возможность привлечения внешних специалистов.

Ограничения:

- Использование внутренних ресурсов не должно происходить в ущерб основной деятельности компании.
- Использование внешних ресурсов ограничено разумными соображениями.

Трансакционный анализ

Цель занятия: овладение навыком эффективной коммуникации.

Трансактный или трансакционный анализ – система групповой психотерапии, в которой взаимодействие индивидов анализируется с точки зрения трех основных состояний Я. Основателем этого направления в психологии является американский психолог Эрик Берн, который разработал его в 50-е гг. XXв. Э.Берн считал, что каждый человек имеет свой жизненный сценарий, модель которая намечается в ранние детские годы. Люди вырастают, но в соответствии со своим жизненным сценарием продолжают играть в различные игры. Самой страшной игрой является война. Различают три Я – Состояния: **Я-Взрослый, Я-Родитель, Я-Ребенок**.

Менеджер должен научиться выделять состояние Взрослого как в своем собственном сознании и поведении, так и в сознании и поведении других людей, особенно подчиненных, клиентов, партнеров добиваясь общения на уровне Взрослый - Взрослый. Умелое владение этим методом помогает менеджеру добиться эффективной коммуникации. Эффективной коммуникация будет тогда, когда она будет вестись на одном и том же языке, т.е. Взрослый будет разговаривать со Взрослым, Ребенок – с Ребенком, Родитель с Родителем. Три состояния человека. Их характеристики:

Родитель – проявляется в собрании догм и постулатов, которые человек воспринимает в детском возрасте и которые сохраняет потом в течение всей жизни (контроль, запреты, идеальные требования, санкции). Есть 2 – формы проявления Родителя. *Заботящийся* – советы, поддержка, опека и т.п. *Контролирующий* – запреты, санкции и т.п.

Взрослый – это состояние не имеет никакого отношения к возрасту человека, а

Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине	Деловая этика	

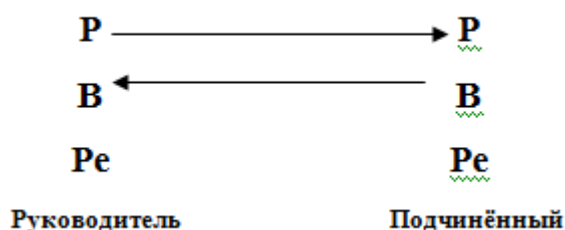
представляет собой способность личности хранить, использовать, и перерабатывать информацию на основе предыдущего опыта. Взрослый независим от предубеждений и догм Родителя и порывов Ребенка. Взрослый – это способность

находить компромиссы и альтернативные варианты в жизненных тупиках.

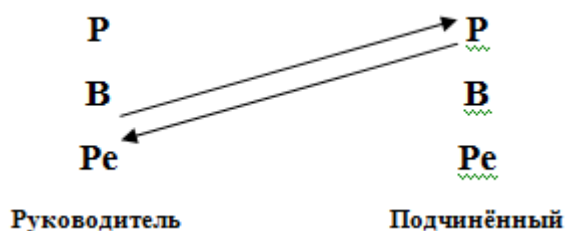
Ребенок – живет в человеке всю жизнь и проявляется даже у старых людей. Это очень ценная часть человеческой личности, наиболее импульсивная и искренняя. Ребенок может быть естественный (склонен к веселью, раскованности, импульсивности), адаптированный (бунтующий против Родителя),

соглашающийся, отчуждающийся или приспособившуюся.

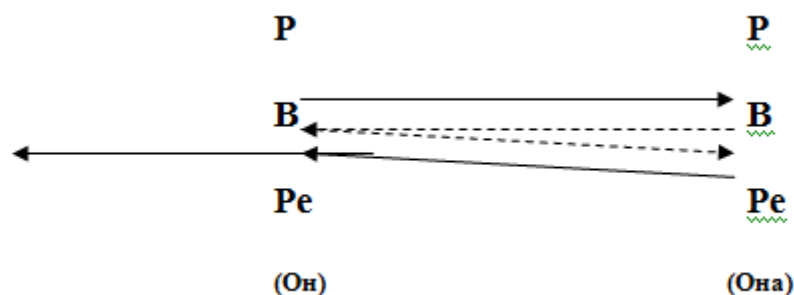
Трансакция– единица общения; обмен действиями, осуществляется по принципу «ты – мне, я – тебе». Формы транзакта: дополнительные (параллельные), перекрестные (пересекающиеся) и скрытые.



При дополнительных транзакциях человеческие коммуникации открыты, отношения в коллективе искренни и плодотворны. При этом невербальное общение (взгляды, жесты, интонация) не противоречит смыслу произносимых слов.



Пересекающиеся транзакции возникают очень часто и являются источником семейных, служебных и бытовых конфликтов. Скрытые транзакциями часто пользуются дипломаты, влюбленные, врачи и т.п.



Задание Предложить по 4 –е ситуации по выше перечисленным формам транзакционного анализа. Дать им графическую иллюстрацию.

Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине	Деловая этика	

Методические указания по проведению семинарских занятий

Среди активных методов обучения все большее развитие и широкое применение получают **деловые игры и анализ деловых ситуаций**. Подготовка деловых игр и конкретных ситуаций требует значительного количества времени на их разработку и определенных навыков их проведения, однако практическая направленность существенно выделяет их по сравнению с обычными традиционными методами обучения.

В соответствии с целями использования деловые игры бывают учебные, производственные и исследовательские. Процесс обучения нацелен преимущественно на учебные функции. В процессе учебных деловых игр отрабатываются новые приемы и методы, а также условия применения теоретических знаний и практических навыков.

В качестве исходных данных для работы студенты получают описание ситуаций для анализа, условия и процедуры деловых игр, вопросы, тесты, индивидуальные и групповые задания.

Обязательными требованиями проведения деловых игр являются:

- внимательность;
- сопричастность;
- включенность, которая подразумевает отвлечение от всех других задач и процессов;
- масштабность, когда студенты видят проблемы и пути ее разрешения без жестких рамок и ограничений;
- самовыражение, когда каждый студент старается внести свой личный вклад в решение общей проблемы.

Типовая структура деловой игры содержит несколько этапов.

Первый этап. Формулирование целей игры и выдача необходимой исходной информации. Преподаватель должен четко представить студентам проблему, структуру задач, составить малые группы и организовать их работу, соотнесясь с желаниями студентов по групповой кооперации.

Второй этап. Самостоятельная работа студентов. На этом этапе происходит активное групповое обсуждение проблемы, выбор способов и подходов к ее решению. Роль преподавателя на этом этапе заключается в консультировании, разъяснении отдельных аспектов ситуации, ненавязчивой ориентации деятельности студентов в сторону наиболее предпочтительных методов.

Третий этап. Межгрупповая дискуссия. Каждая группа докладывает свой вариант решения проблемы. Другие группы выступают в роли оппонентов, задают вопросы,

Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине	Деловая этика	

выступают с критикой или поддержкой выработанного решения. Преподаватель организует и поддерживает дискуссию, контролирует соблюдение регламента времени, оценивает работу студентов, подводит итоги деловой игры.

В зависимости от целей и тематики деловых игр некоторые функции преподавателя могут возлагаться на участников игры (студентов). Однако общее руководство процессом игры, контроль и оценка результатов игры – всегда прерогатива преподавателя.

Методические указания для написания реферата

Реферат – это первый этап любой научно-исследовательской работы. Место реферата в учебном процессе высшей школы определяется его своеобразным промежуточным положением между контрольными работами и курсовыми.

Цель реферата – привить студентам навыки самостоятельного поиска информации по определенной проблеме, он должен выработать у студентов умение работать с литературой, выявлять основную мысль, умение оформлять работу. Реферат в отличие от курсовой работы пишется на основе учебников, учебно-методических пособий, монографий, научных статей и не предполагает проработку источников (как, например, в курсовых и дипломных работах).

Этапы подготовки реферата тесно связаны с его ролью и местом в учебном процессе. Работа над рефератом предполагает достаточно длительную подготовительную деятельность. Прежде всего, необходимо выбрать тему. Тема реферата, как правило, предлагается преподавателем. В тех случаях, когда студенту дается возможность самому сформулировать тему предстоящего реферата, необходимо обратить особое внимание на четкую формулировку темы, которая не должна быть ни слишком абстрактной и обширной, ни слишком узкой, т.к. могут возникнуть проблемы с поиском литературы.

После выбора темы необходимо приступить к знакомству с литературой. В большинстве случаев преподаватель предоставляет студентам список рекомендованной литературы, из которого следует выбрать подходящую по теме литературу.

Выбрав подходящую литературу и прочитав ее, следует сделать выписки. Прочитав основную литературу и законспектировав ее, необходимо составить план реферата. План реферата в подавляющем большинстве включает в себя: введение, основную часть, разделенную на пункты, заключение. В тексте обязательны ссылки на использованную литературу, особенно при оформлении цитат.

Написание реферата является завершающим этапом при работе над заявленной темой реферата. Работа выполняется на листах бумаги формата А-4, которые следует потом сброшюровать. Объем реферата может составлять от 15 до 25 страниц

Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине	Деловая этика	

компьютерного текста 14 кеглем при полуторном интервале. Допускается оформление рефератов в рукописном варианте, по своему объему примерно соответствующему печатному (в большинстве случаев 20-25 страниц рукописного текста соответствует 15 машинописным). Язык, которым написан реферат, должен отвечать правилам литературной русской речи, но одновременно следует избегать излишней эмоциональности и красочности, свойственных художественным сочинениям.

Структура реферата должна полностью соответствовать плану работы. Введение должно составлять 2-3 страницы. В нем должна быть обоснована актуальность темы, определены, вопросы, которые будут рассмотрены в реферате. В основной части реферата в соответствии с планом должны быть разобраны поставленные вопросы. И, наконец, в заключении, которое, как правило, составляет 2 страницы, должны быть сформулированы основные выводы по сделанной работе.

Оформление реферата сходно с оформлением контрольной работы. Реферат должен включать в себя титульный лист (с указанием организации, где выполнена работа, кафедры, дисциплины, автора, полного названия реферата, преподавателя, места и года написания), план работы, текст (который должен соответствовать плану), список использованной литературы. В реферате в обязательном порядке должны присутствовать сноски, оформленные с общепринятыми правилами. (Правила оформления сносок и списка литературы см. в части 3 п. 4: Требования, предъявляемые к оформлению работы). Текст работы может быть написан от руки, напечатан на машинке или компьютере. В любом случае он должен быть доступным для прочтения и аккуратным. Страницы должны быть пронумерованы. Основные части реферата необходимо выделить в самом тексте реферата, а не только в плане.

9. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Список рекомендуемой литературы

а) основная литература:

1. Мызрова К.А. Этика деловых отношений. – Ульяновск: УлГУ, 2012. – 200 с.
2. Родыгина Н.Ю. Этика деловых отношений. – М.: Юрайт, 2014.

б) дополнительная литература:

3. Батаршев А.В. Психодиагностика в управлении / А.В. Батаршев. –М.: Дело, 2005. - 496с.
4. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры / Берн Э. – СПб. : Лениздат, 1992. -400с.

Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине	Деловая этика	

5. Ботавина Р. Н. Этика деловых отношений [Текст] : учеб. пособие для студентов эконом. специальностей / Р. Н. Ботавина. – М. : Финансы и статистика, 2002. – 206 с. – ISBN 5-279-02386-8.
6. Зимбардо Ф. Социальное влияние / Ф. Зимбардо, М. Ляйппе. – СПб.: Питер, 2001. – 448с.
7. Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений: Учебник / Под ред. А.Я. Кибанова. – М.: ИНФРА-М, 2008. – 424 с.
8. Рогов Е.И. Психология группы / Е.И. Рогов. – М.: Владос, 2005. – 430с.
9. Станкевич Е. Манипуляции в деловых переговорах: практика противостояния / Е. Станкевич, К. Гуленков, И. Сорокина. – М.: Альпина Бизнес Букс, 2007. – 138с.
10. Титова Л.Г. Деловое общение / Л.Г. Титова. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2006. – 271 с.
11. Травин В.В. Индивидуальные ресурсы управления \ В.В. Травин, М.И. Магура, М.Б. Курбатова. – М.: Дело, 2006. – 80с.
12. Этика деловых отношений [Текст] : учебник / В. К. Борисов [и др.]. – М. : Форум : ИНФРА-М, 2008. – 175 с. – ISBN 978-5-8199-0276-9 (Форум). – ISBN 978-5-16-002667-1.

в/программное обеспечение

стандартные программы, используемые в университете,

з/базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

1. Электронный каталог библиотеки УлГУ.
2. Система ГАРАНТ: электронный периодический справочник [Электронный ресурс]. – Электр.дан. (7162 Мб: 473378 документов). - [Б.и.,199-].
3. ConsultantPlus: справочно-поисковая система [Электронный ресурс]. – Электр.дан. (733 861 документов). - [Б.и.,199-].

10. Материально-техническое или информационное обеспечение дисциплины.

3 аудитории с интерактивной доской, видеопроектором, колонки для озвучивания видеопрезентаций, разбора видеокейсов, система для голосования, 3 ноутбука, компьютерный класс для работы с электронным учебником.

Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине	Деловая этика	

Приложение

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1. Компетенции, которые формируются в процессе изучения дисциплины
ОК-4, ОК-5, ПК-9.

Название разделов и тем	Компетенции			
	ОК-4	ОК-5	ПК-9	всего
1. Природа и сущность этики деловых отношений	+	+	-	2
2. Этика деятельности организаций и руководителя	+	+	+	3
3. Деловое общение и управление им	+	+	+	3
4. Вербальное общение	+	+	-	2
5. Невербальные коммуникации как форма общения	+	+		2
6. Этикет деловых отношений	+	+	+	3

Показатели и критерии оценивания, шкала оценивания

Критерии и шкалы оценки:

- критерии оценивания – правильные ответы на поставленные вопросы;
- показатель оценивания – процент верных ответов на вопросы;
- шкала оценивания(оценка) – выделено 4 уровня оценивания компетенций:
высокий (отлично)- более 80% правильных ответов;
достаточный (хорошо)– от 60 до 80 % правильных ответов;
пороговый (удовлетворительно)– от 50 до 60% правильных ответов;
критический (неудовлетворительно)– менее 50% правильных ответов.

2. Оценочные средства для промежуточной аттестации

Вопросы к зачету

1. Сущность этики деловых отношений.
2. Основные принципы этики деловых отношений.
3. Закономерности межличностных отношений.
4. Этические проблемы деловых отношений.
5. Этика и социальная ответственность организаций.
6. Этические нормы в деятельности организаций.
7. Повышение этического уровня организации.
8. Этические нормы организации и этика руководителя.
9. Управление этическими нормами межличностных отношений в коллективе.
10. Нормы этичного поведения руководителя.
11. Этика взаимоотношений с «трудным» руководителем.
12. Этика решения спорных вопросов, конфликтных ситуаций.
13. Общение как социально-психологическая категория.
14. Коммуникативная культура в деловом общении.

Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине	Деловая этика	

15. Виды делового общения.
16. Управление деловым общением.
17. Основы деловой риторики.
18. Культура речи в деловом общении.
19. Этика использования средств выразительности деловой речи.
20. Культура дискуссии.
21. Особенности речевого поведения.
22. Основы невербального общения.
23. Кинестические особенности невербального общения.
24. Визуальный контакт.
25. Проксемические особенности невербального общения.
26. Поведение в общественных местах.
27. Этикет деловых приёмов.
28. Особенности делового общения с иностранными партнёрами.
29. Искусство комплимента.
30. Правила вручения подарков.

3. Тесты (тестовые задания)

1. Люди, подхватывающие чужие идеи и активно воплощающие их в жизнь:

- А. ремесленники,
- Б. генераторы идей,
- В. критики,
- Г. активные эрудиты.

2. Интенсивный стойкий очаг возбуждения, формирующийся в коре головного мозга, - это:

- А. цепная реакция,
- Б. доминанта,
- В. гормон стресса,
- Г. импульс.

3. Отношение гармонии, согласованности, единства и симпатии:

- А. конгруэнтность,
- Б. гибкость,
- В. раппорт,
- Г) сенсорное чутьё.

4. При каком подходе одна из сторон не настаивает на своём мнении к решению проблемы, а, используя методы убеждения, интуицию и здравый смысл, склоняет к своей точке зрения:

- А. логический,

Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине	Деловая этика	

- Б. демагогический,
- В. эвристический,
- Г. софический.

5. Болезненное психологическое состояние, проявляющееся расстройствами на двух уровнях (психическом и физическом) обозначается как:

- А. стресс,
- Б. перенапряжение,
- В. срыв,
- Г. депрессия.

6. Какие жесты свидетельствуют о неискренности?

- А. покручивание пальцем у виска,
- Б. прикладывание руки к груди,
- В. демонстрация указательных пальцев,
- Г. прикрытие рукой рта.

7. Жесты нервозности и неуверенности:

- А. переплетённые пальцы рук,
- Б. пощипывание ладони,
- В. постукивание по столу пальцами,
- Г. всё вышеперечисленное.

8. Дистанция в общении с расстоянием от 10 до 50 см:

- А. социальная,
- Б. интимная,
- В. личная,
- Г. публичная.

9. На что указывает волнистый почерк?

- А. импульсивность, нетерпеливость, горячность,
- Б. уравновешенность, сдержанность,
- В. дипломатичность, гибкость мышления,
- Г. энергичность, самоуверенность.

10. Разнотипный наклон почерка говорит о человеке:

- А. сдержанном,
- Б. исполнительном,
- В. упрямом;
- Г. чувствительном.

11. Круглые буквы пишущего человека характеризуют его как:

- А. хвастливого,
- Б. миролюбивого,
- В. самоуверенного,
- Г. мнительного.

12. Центробежное направление подписи – снизу вверх наблюдается у людей:

- А. честлюбивых,
- Б. энергичных,

Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине	Деловая этика	

В скромных,
Г. недоверчивых.

13. Характерными жестами оценки являются:

- А. вытягивание указательного пальца вдоль щеки,
- Б. «раскрытые руки»,
- В. сжатие пальцев в кулак,
- Г. прикосновение к носу.

14. Проксемика изучает:

- А. дистанцию и субординацию,
- Б. культуру речи и взаимную ориентацию людей в пространстве,
- В. взаимную ориентацию людей в пространстве,
- Г. дистанцию и взаимную ориентацию людей в пространстве.

15. Расстояние от сцены до публики или от трибуны до участников совещаний:

- А. социальная дистанция,
- Б. интимная дистанция,
- В. личная дистанция,
- Г. публичная дистанция.

16. Контакты людей, осуществляемые с помощью прикосновения изучает:

- А. такесика,
- Б. проксемика,
- В. паралингвистика,
- Г. экстралингвистика.

17. Слишком короткое, вялое рукопожатие очень сухих рук свидетельствует:

- А. о сильном волнении,
- Б. о дружелюбии,
- В. о безразличии,
- Г. о сильной неприязни.

18. Рукопожатие является показателем уважительного отношения, если:

- А. ладонь повернута вниз,
- Б. руки партнёров остаются в одинаковом положении,
- В. ладонь повернута вверх,
- Г. пожатие производится прямой, несогнутой рукой.

19. Определите третью фазу деловой беседы:

- А. опровержение доводов собеседника,
- Б. аргументирование,
- В. передача информации,
- Г. принятие решения.

20. Выберите один из этапов фазы передачи информации:

- А. «перехватывание» инициативы,
- Б. формирование предварительного мнения,
- В. пробуждение интереса к беседе,
- Г. обсуждение проблем.

Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине	Деловая этика	

21. Как называется процесс взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью и опытом, предполагающим достижение определённого результата:

- А. деловые совещания и собрания,
- Б. публичные выступления,
- В. деловые переговоры,
- Г. деловая беседа.

22. При каком методе ведения переговоров достигается согласие между партнёрами:

- А. вариационный метод,
- Б. метод сотрудничества,
- В. компромиссный метод,
- Г. метод интеграции.

23. К какому типу совещаний относится использование новых идей, разработка перспективных направлений деятельности?

- А. информативное собеседование,
- Б. совещание с целью принятия решение,
- В. научное совещание,
- Г. творческое совещание.

24. Какие правила нужно соблюдать при общении с переводчиком?

- А. говорить быстро и напористо,
- Б. сопровождать речь идиоматическими оборотами,
- В. использовать профессиональную лексику,
- Г. произносить не более одного-двух предложений подряд.

25. Какое из определений критики является наиболее правильным:

- А. критика – обсуждение, разговор чего-либо с целью оценить достоинства, обнаружить недостатки и наказать виновных,
- Б. критика – резкое суждение о чем-либо,
- В. критика – разговор, обсуждение, чего-либо с целью оценить достоинства, обнаружить и исправить недостатки,
- Г. критика – порицание.

26. Субъектом конфликта может выступать:

- А. конфликтное действие,
- Б. предмет противоборства,
- В. индивид, группа, класс, социальный институт и т.п.,
- Г. источник конфликта.

27. Если нарушено установление обратной связи с руководством, то это:

- А. межличностный конфликт,
- Б. конфликт власти и безвластия,
- В. конфликт между личностью и группой,
- Г. конфликт коммуникации.

28. Конфликт разрешится и отношения между субъектами перейдут на новый уровень, если путь его разрешения будет:

Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине	Деловая этика	

- А. конструктивным,
- Б. деструктивным,
- В. конструктивно-деструктивным,
- Г. нет правильного варианта.

29. Принятие точки зрения другой стороны, но не до конца, а до определённой степени это:

- А. компромисс,
- Б. сглаживание,
- В. уклонение,
- Г. решение проблемы.

30. Состояние психического напряжения, обусловленное выполнением деятельности в особенно сложных условиях, - это:

- А. срыв,
- Б. депрессия,
- В. стресс,
- Г. нервное напряжение.

31. Болезненное психологическое состояние, проявляющееся расстройствами на двух уровнях (психическом и физическом) обозначается как:

- А. стресс,
- Б. перенапряжение,
- В. срыв,
- Г. депрессия.