

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
**«БЕЛГОРОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ им. В.Г.ШУХОВА»**
(БГТУ им. В.Г. Шухова)

СОГЛАСОВАНО
Директор института заочного
образования

/ С.Е. Спесивцева
« 31 » марта 2021 г.

УТВЕРЖДАЮ
Директор института

« 31 » марта 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
дисциплины (модуля)

Этика деловых отношений

направление подготовки (специальность):

38.03.03 Управление персоналом

Направленность программы (профиль, специализация):

38.03.03-01 Управление персоналом организации

Квалификация

бакалавр

Форма обучения

очно-заочная

Институт экономики и менеджмента

Кафедра социологии и управления

Белгород 2021

Рабочая программа составлена на основании требований:

- Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.03 Управление персоналом (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Минобрнауки России от 12.08.2020 г. № 955;
- учебного плана, утвержденного Ученым советом БГТУ им. В.Г. Шухова в 2021 году.

Составитель: док.фил.наук, доц.



М.А. Игнатов

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры социологии и управления

« 26 » марта 20 21 г., протокол № 8

Заведующий кафедрой: канд.соц.наук, доц.



В.Ш. Гузаиров

Рабочая программа согласована с выпускающей кафедрой социологии и управления

Заведующий кафедрой: канд.соц.наук, доц.



В.Ш. Гузаиров

« 26 » марта 20 21 г.

Рабочая программа одобрена методической комиссией института

« 30 » марта 20 21 г., протокол № 7

Председатель канд.экон.наук, доц.



Л.И. Журавлева

1. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Категория (группа) компетенций	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Наименование показателя оценивания результата обучения по дисциплине
Деятельность по организации корпоративной социальной политики	ПК-5. Способен осуществлять деятельность по разработке и реализации корпоративной социальной политики	ПК-5.2. Понимает цели, задачи и инструменты этики делового общения	В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать: основные принципы организации деятельности по разработке и реализации корпоративной социальной политики; уметь: использовать основные методы реализации корпоративной социальной политики владеть: навыками подготовки и реализации деятельности корпоративной политики

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1. Компетенция ПК-5. Способен осуществлять деятельность по разработке и реализации корпоративной социальной политики

Данная компетенция формируется следующими дисциплинами.

Стадия	Наименования дисциплины
1.	Методология и методика социологических исследований
2.	Разработка управленческих решений
3.	Корпоративная социальная ответственность
4.	Производственная технологическая (проектно-технологическая) практика
5.	Производственная преддипломная практика

3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зач. единиц, 108 часов.

Дисциплина реализуется в рамках практической подготовки:

Форма промежуточной аттестации: зачет

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр № 3
Общая трудоемкость дисциплины, час	108	108
Контактная работа (аудиторные занятия), в т.ч.:	53	53
лекции	17	17
лабораторные	-	-
практические	34	34
групповые консультации в период теоретического обучения и промежуточной аттестации	2	2
Самостоятельная работа студентов, включая индивидуальные и групповые консультации, в том числе:	55	55
Курсовой проект	-	-
Курсовая работа	-	-
Расчетно-графическое задание	-	-
Индивидуальное домашнее задание	-	-
Самостоятельная работа на подготовку к аудиторным занятиям (лекции, практические занятия, лабораторные занятия)	55	55
Форма промежуточной аттестации (зачет, экзамен)	зачет	зачет

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1 Наименование тем, их содержание и объем

Курс 2 Семестр 3

№ п/п	Наименование раздела (краткое содержание)	Объем на тематический раздел по видам учебной нагрузки, час			
		Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия	Самостоятельная работа на подготовку к аудиторным занятиям
1. Теоретические основы деловых коммуникаций					
	Теоретические основы деловых коммуникаций. Этические предпосылки науки «деловое общение». Психологические предпосылки науки «деловое общение». Социальная психология и деловые коммуникации. Специальные психологические теории и деловые коммуникации. Предмет, методы и функции деловых коммуникаций. Социально-психологические процессы деловых коммуникаций: содержание и динамика.	5	10	-	15

Системная модель. Перцептивная фаза. Когнитивная фаза. Аффективная фаза. Информационно-коммуникативная фаза. Интерактивная фаза				
2. Общение как инструмент деловых коммуникаций				
<p>Этика общения Общение как социально-психологическая категория. Коммуникативная культура в деловых коммуникациях. Виды деловых коммуникаций. Управление деловыми коммуникациями. Общие закономерности межличностных отношений.</p> <p>Вербальное и невербальное общение. Основы деловой риторики. Культура речи в деловых коммуникациях. Этика использования средств выразительности деловой речи. Культура дискуссии. Особенности речевого поведения. Основы невербального общения. Визуальный контакт..</p> <p>Дистанционное общение. Этические нормы телефонного разговора. Структура телефонного разговора. Методика ведения телефонного разговора. Культура делового письма. Составление письма отказа.</p> <p>Манипуляции в общении. Характеристика манипуляций в общении. Правила нейтрализации манипуляций. Приемы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений.</p>	6	12	-	20
3. Правила этикета в деловых коммуникациях				
<p>Правила деловых коммуникаций. Правила подготовки публичного выступления. Правила подготовки и проведения деловой беседы. Правила проведения собеседования. Правила подготовки и проведения собеседования. Правила подготовки и проведения служебных совещаний. Правила проведения переговоров с деловыми с деловыми партнерами. Правила конструктивной критики.</p> <p>Этикет делового человека. Этикет и имидж делового человека. Визитная карточка. Этикет приветствий и представлений. Внешний облик делового человека. Особенности внешнего облика</p> <p>Правила деловых коммуникаций. Правила подготовки публичного выступления. Правила подготовки и проведения деловой беседы. Правила проведения собеседования. Правила подготовки и проведения собеседования. Правила подготовки и проведения служебных совещаний. Правила проведения переговоров с деловыми с деловыми партнерами. Правила конструктивной критики.</p> <p>Этикет делового человека. Этикет и имидж делового человека. Визитная карточка. Этикет приветствий и представлений. Внешний облик делового человека. Особенности внешнего облика</p> <p>деловой женщины.</p>	6	12	-	20

	<p>Этикет деловых отношений.</p> <p>Поведение в общественных местах. Этикет деловых приемов. Особенности делового общения с иностранными партнерами. Искусство комплимента.</p> <p>Правила вручения подарков</p>				
	ВСЕГО	17	34	-	55

4.2. Содержание практических (семинарских) занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Тема практического (семинарского) занятия	К-во часов	Самостоятельная работа на подготовку к аудиторным занятиям
семестр №3				
1	Теоретические предпосылки и основы деловых коммуникаций	<p>Этические предпосылки науки «деловое общение».</p> <p>Психологические предпосылки науки «деловое общение».</p> <p>Социальная психология и деловые коммуникации. Специальные психологические теории и деловые коммуникации</p>	3	5
2	Предмет, методы и функции деловых коммуникаций	Объект и предмет деловых коммуникаций. Методы и функции деловых коммуникаций	3	5
3	Социально психологические процессы деловых коммуникаций: содержание и динамика	<p>Системная модель. Перцептивная фаза. Когнитивная фаза.</p> <p>Аффективная фаза.</p> <p>Информационно коммуникативная фаза.</p> <p>Интерактивная фаза</p>	3	5
4	Этика общения	<p>Общение как социально-психологическая категория.</p> <p>Коммуникативная культура в деловых коммуникациях. Виды деловых коммуникаций.</p> <p>Управление деловыми коммуникациями. Общие закономерности межличностных отношений</p>	3	5
5	Вербальное и невербальное общение	<p>Основы деловой риторики.</p> <p>Культура речи в деловых коммуникациях. Этика использования средств выразительности деловой речи.</p> <p>Культура дискуссии. Особенности речевого поведения. Основы невербального общения.</p> <p>Визуальный контакт</p>	3	5
6	Дистанционное общение	<p>Этические нормы телефонного разговора. Структура телефонного разговора. Методика ведения</p>	3	7

		телефонного разговора. Культура делового письма. Составление письма отказа		
7	Манипуляции в общении	Характеристика манипуляций в общении. Правила нейтрализации манипуляций. Приемы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений	3	5
8	Правила деловых коммуникаций	Правила подготовки публичного выступления. Правила подготовки и проведения деловой беседы. Правила проведения собеседования. Правила подготовки и проведения собеседования. Правила подготовки и проведения служебных совещаний. Правила проведения переговоров с деловыми партнерами. Правила конструктивной критики	3	8
9	Этикет делового человека	Этикет и имидж делового человека. Визитная карточка. Этикет приветствий и представлений. Внешний облик делового человека. Особенности внешнего облика деловой женщины	5	5
10	Этикет деловых отношений	Поведение в общественных местах. Этикет деловых приемов. Особенности делового общения с иностранными партнерами. Искусство комплимента. Правила вручения подарков	5	5
ИТОГО:			34	55

4.3. Содержание лабораторных занятий

Не предусмотрено учебным планом

4.4. Содержание курсового проекта/работы

Не предусмотрено учебным планом

4.5. Содержание расчетно-графического задания, индивидуальных домашних заданий

Не предусмотрено учебным планом

5. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО

КОНТРОЛЯ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

5.1. Реализация компетенций

1. Компетенция ПК-5. Способен осуществлять деятельность по разработке и реализации корпоративной социальной политики

(код и формулировка компетенции)

Наименование индикатора достижения компетенции	Используемые средства оценивания
ПК-5.2. Понимает цели, задачи и инструменты этики делового общения	Зачет, устный опрос

5.2. Типовые контрольные задания для промежуточной аттестации

5.2.1. Перечень контрольных вопросов для зачета

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание вопросов (типовых заданий)
1	Теоретические основы деловых коммуникаций	<ol style="list-style-type: none">1. Опишите основные этапы в развитии психологии.2. Назовите основные направления в психологии.3. Укажите основные этапы развития представлений о предмете психологии4. Опишите и сравните предмет и объект психологии.5. Какова структура современной психологии?6. В чем отличие донаучной психологии от научной?7. В чем заключаются эволюционные предпосылки человеческой психики?8. Каков психологический смысл термина «сознание»?9. Как связаны между собой язык и сознание человека?10. Что означает выражение «познавательные психические процессы»?
2	Общение как инструмент деловых коммуникаций	<ol style="list-style-type: none">1. Что такое общение?2. Какова структура общения?3. Как связаны категории «общение» и «деятельность»?4. Что такое деятельность человека и чем она отличается от деятельности животных?5. Может ли быть деятельность немотивированной?6. Опишите внутреннюю структуру деятельности.7. Назовите основные функциональные отделы (блоки) головного мозга человека.8. Почему деятельность является ведущим фактором в формировании личности?
3	Правила этикета деловых коммуникаций	<ol style="list-style-type: none">1. Что такое «квадрат общения»?2. Какие требования предъявляют к коммуникации?3. Какие критерии понятности различают?4. Что такое эмпатия?5. Чем убеждения отличается от внушения?6. Чем подражание отличается от убеждения и

		<p>внушения?</p> <p>7. Какие бывают ошибки при оценке незнакомого человека?</p> <p>8. Что такое «эффект ореола»?</p> <p>9. Каков основной этический принцип обучения?</p> <p>10. Какие формы коммуникации вы знаете?</p> <p>11. Раскройте содержание понятия и сущности общения.</p> <p>12. Назовите основные структурные варианты коммуникации.</p> <p>13. Что такое конфликт? Дайте общую характеристику.</p> <p>14. Каковы характерные признаки конфликтной ситуации и меры профилактики конфликтов?.</p>
--	--	--

5.2.2. Перечень контрольных материалов для защиты курсового проекта/ курсовой работы

Не предусмотрено учебным планом

5.3. Типовые контрольные задания (материалы) для текущего контроля в семестре

Текущий контроль осуществляется в течение семестра в форме устного опроса. Устный опрос проводится на практическом занятии. Обучающемуся предоставляются вопросы по изучаемым темам.

Примерный перечень вопросов для устного опроса

1. Что является объектом и предметом деловых коммуникаций.
2. Какие вы знаете методы и основные функции деловых коммуникаций.
3. Какие вы знаете этические предпосылки науки «деловые коммуникации»
4. Какие вы знаете Психологические предпосылки науки «деловые коммуникации».
5. Что является объектом и предметом социальной психологии и деловых коммуникаций.
6. Какие вы знаете специальные психологические теории и деловые коммуникации.
7. Специфика общения как социально-психологическая категория.
8. Формы коммуникативной культуры в деловых коммуникациях.
9. Какие вы знаете виды деловых коммуникаций.
10. Особенности управления деловыми коммуникациями.
11. Суть общих закономерностей межличностных отношений.
12. Обоснуйте основные элементы коммуникационного процесса.
13. Какие вы знаете структурные модели коммуникационного процесса.
14. Теоретические основы различных уровней коммуникаций.
15. Специфика вербальной коммуникации.
16. Специфика невербальной коммуникации.
17. Назовите и обоснуйте причины неэффективных коммуникаций для

- выработки стратегии командной работы.
18. Основные принципы конструктивной критики.
 19. Специфика манипуляций в общении.
 20. Основные правила проведения переговоров с деловыми партнерами.
 21. Какие вы знаете приемы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений команды для принятия коллегиальных решений.
 22. Раскройте сущность принципов речевого взаимодействия, используемых в вербальных коммуникациях.
 23. Что такое деловая риторика.
 24. Охарактеризуйте роль речи и ее культуры в деловых коммуникациях.
 25. Назовите правила поведения публичного выступления и ответов на вопросы аудитории.
 26. Назовите виды дискуссии. В чем состоит отличие дискуссии от спора.
 27. Почему речевое поведение играет важную роль в деловых коммуникациях.
 28. Теоретические основы и практическое применение современных технологий в профессиональных дискуссиях.
 29. Обоснуйте основные принципы этики деловых коммуникаций.
 30. Выявите закономерности межличностных деловых коммуникаций.
 31. Практические рекомендации при деловом общении с иностранными партнерами.
 32. Назовите основные проблемы деловых коммуникаций с учетом особенностей различных культур в этическом контексте.

5.4. Описание критериев оценивания компетенций и шкалы оценивания

При промежуточной аттестации в форме зачета используется следующая шкала оценивания: зачтено, не зачтено.

Наименование показателя оценивания результата обучения по дисциплине	Критерий оценивания
Знания	Знание теоретических основ этики делового общения
	Знание основных видов деловых коммуникаций и элементов процесса деловых коммуникаций
	Объем освоенного материала
	Полнота ответов на вопросы
	Четкость изложения и интерпретации знаний
Умения	Умение использовать основные методы установления контактов в команде
	Умение применять на практике приемы, стимулирующие общение в профессиональных дискуссиях
	Умение вести переговоры с деловыми партнерами
Навыки	Владеть навыками применения коммуникативных технологий в процессе профессионального взаимодействия
	Владеть навыками выбора оптимальных способов решения

	профессиональных задач в процессе межкультурного взаимодействия.
	Владеть навыками применения на практике законов профессиональной этики

Оценка преподавателем выставляется интегрально с учётом всех показателей и критериев оценивания.

Оценка сформированности компетенций по показателю Знания.

Критерий	Уровень освоения и оценка	
	Не зачтено	Зачтено
Знание теоретических основ деловых коммуникаций	Не знает теоретических основ этики делового общения	Знает теоретические основы этики делового общения, при этом может допускать неточности формулировок
Знание основных видов деловых коммуникаций и элементов процесса деловых коммуникаций	Не знает основных видов этики делового общения и элементов процесса деловых коммуникаций	Знает основные виды этики делового общения и элементы процесса деловых коммуникаций, их интерпретирует и использует
Объем освоенного материала	Не знает значительной части материала дисциплины	Знает материал дисциплины в достаточном объеме, однако, возможно не усвоил всех его деталей
Полнота ответов на вопросы	Не дает ответы на большинство вопросов	Дает ответы на вопросы, но не все - полные
Четкость изложения и интерпретации знаний	Излагает знания без логической последовательности	Излагает знания без нарушений в логической последовательности или с несущественными ее нарушениями
	Не иллюстрирует изложение поясняющими примерами либо приводит ошибочные примеры	Иллюстрирует изложение поясняющими примерами корректно и понятно либо с незначительными ошибками
	Неверно излагает и интерпретирует знания	Грамотно и по существу излагает знания, хотя возможны и некоторые неточности

Оценка сформированности компетенций по показателю Умения.

Критерий	Уровень освоения и оценка	
	Не зачтено	Зачтено
Умение использовать основные методы установления контактов в команде	Не умеет использовать основные методы установления контактов в команде или ориентируется крайне слабо	Хорошо ориентируется в основных методах установления контактов в команде

Умение применять на практике приемы, стимулирующие общение в профессиональных дискуссиях	Не умеет применять на практике приемы, стимулирующие общение в профессиональных дискуссиях или применяет их со значительными ошибками	На достаточно приемлемом уровне умеет использовать на практике приемы, стимулирующие общение в профессиональных дискуссиях
Умение вести переговоры с деловыми партнерами	Не умеет вести переговоры с деловыми партнерами	Умеет вести переговоры с деловыми партнерами достаточно грамотно, хотя возможны и отдельные незначительные ошибки

Оценка сформированности компетенций по показателю Навыки.

Критерий	Уровень освоения и оценка	
	Не зачтено	Зачтено
Владеть навыками применения коммуникативных технологий в процессе профессионального взаимодействия	Не владеет навыками применения коммуникативных технологий в процессе профессионального взаимодействия	В полной мере владеет навыками применения коммуникативных технологий в процессе профессионального взаимодействия
Владеть навыками выбора оптимальных способов решения профессиональных задач в процессе межкультурного взаимодействия	Не владеет навыками выбора оптимальных способов решения профессиональных задач в процессе межкультурного взаимодействия.	В полной мере владеет навыками выбора оптимальных способов решения профессиональных задач в процессе межкультурного взаимодействия.
Владеть навыками применения на практике законов профессиональной этики	Не владеет навыками применения на практике законов профессиональной этики	В полной мере владеет навыками применения на практике законов профессиональной этики

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

6.1. Материально-техническое обеспечение

№	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
1.	учебные аудитории для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (аудитории: ГУК 320, ГУК 319)	Лекционные занятия – специализированная аудитория, оснащённая меловой доской и специализированной мебелью. Практические (семинарские) занятия – специализированные аудитории, оснащённые меловой доской, специализированной мебелью, комплектом презентационного оборудования: ноутбук Lenovo G50-30 (Intel Celeron N240); мультимедийный проектор Acer XD1280D; переносной экран, с предустановленным лицензионным программным обеспечением: Microsoft Office 2013 (№31401445414), Microsoft Windows 7 (№63-14к), Kaspersky Endpoint Security 10 (№17E0170707130320867250).
2.	учебная аудитория для самостоятельной работы (аудитория ГУК 318)	Самостоятельная работа студентов обеспечивается научной, учебной, учебно-методической литературой в методическом кабинете кафедры социологии и управления ГУК №318, научно технической библиотеке БГТУ им. В.Г. Шухова, с предоставлением рабочих мест, оборудованных персональными компьютерами, подключенными к сети Интернет и имеющих доступ к электронной информационно-образовательной среде университета. Самостоятельная работа студентов обеспечивается участием в программах Microsoft DreamSpark/Imagine (№52031/МОС 2793) и Office 365 (E04002C51M) с возможностью бесплатной

		загрузки лицензионного программного обеспечения
3.	читальный зал библиотеки для самостоятельной работы	Специализированная мебель, компьютерная техника, подключенная к сети «Интернет» и имеющая доступ в электронную информационно образовательную среду

6.2. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение

№	Перечень лицензионного программного обеспечения.	Реквизиты подтверждающего документа
1.	Microsoft Windows 7	№63-14к
2.	Microsoft Office 2013	№31401445414
3.	Kaspersky Endpoint Security 10	№17E0170707130320867250
4.	Microsoft DreamSpark/Imagine	№52031/МОС 2793
5.	Office 365	E04002C51M

6.3. Перечень учебных изданий и учебно-методических материалов

1. Профессиональная этика и служебный этикет [Электронный ресурс] Москва : Юнити-Дана, 2015 <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117054>
2. Кибанов, А. Я. Этика деловых отношений: / А. Я. Кибанов, Д. К. Захаров, В. Г. Коновалова учеб. для студентов вузов. - Москва "ИНФРА-М", 2016 <http://www.hi-edu.ru/e-books/xbook861/01/kibanov.pdf>
3. Психология и этика делового общения : учебник / под ред. В. Н. Лавриненко. - 4-е изд., перераб. и доп. – Москва : Юнити-Дана, 2016 <http://www.studfiles.ru/preview/6208278/>
4. Шамаева, О. П. Деловое общение [Электронный ресурс] метод. рекомендации для студентов Белгород : Изд-во БГТУ им. В. Г. Шухова, 2017. <https://elib.bstu.ru/Reader/Book/2013040917393908532200004487>
5. Переверзев, М. П. Предпринимательство и бизнес : учеб. для студентов вузов, обучающихся по специальности 050501.18 "Проф. обучение (экономика и упр.)" / М. П. Переверзев, А. М. Лунёва ; ред. М. П. Переверзев. Москва : ИНФРА-М, 2015. – 173 с.
6. Управленческая психология : учебник / А. В. Морозов. - 3-е изд. - Москва : Академический проект, 2018. - 287 с.
7. Шихирев, П. Н. Введение в российскую деловую культуру / П. Н. Шихирев. - Москва : Типография "Новости", 2019. - 201 с.
8. Морозова С.М Деловые игры, задачи, тесты практикум. – Москва: Московская государственная академия водного транспорта, 2017. <http://www.iprbookshop.ru/47913>
9. Левкин В. Е.Тренинг эффективного общения: учебное пособие [Электронный ресурс] / М.- Берлин:Директ-Медиа, 2016. -142с. <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=450204>
10. Марусева И. В.. Коммуникационный менеджмент в вопросах и ответах : (подготовка к экзамену): учебное пособие для вузов [Электронный

6.4. Перечень интернет ресурсов, профессиональных баз данных, информационно-справочных систем

1. <https://www.psyh.ru/> – проект по распространению практических знаний в области психологии
2. www.russcomm.ru – Российская коммуникативная ассоциация (РКА)
3. www.old.minsvyaz.ru – Министерство информационных технологий и связи РФ
4. www.polit-hub.spb.ru – портал по политической коммуникации «Коммутатор»
5. www.mis.ru – МИС-Информ еженедельные новости рынка коммуникаций
6. www.iprbookshop.ru – электронно-библиотечная система