

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Саратовский государственный технический университет имени Гагарина Ю. А.»

Кафедра «Коммерция инжиниринг бизнес-процессов»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине

М. 1.3.4.1. «Этика делового общения»

направления подготовки 38.04.02 «Менеджмент»,
профиль «Деловое администрирование»

форма обучения – заочная

курс – 2

семестр – 4

зачетных единиц – 2

всего часов – 72

в том числе:

лекции – 6

практические занятия – 16 (0,2 з.е.)

лабораторные занятия – нет

самостоятельная работа – 50 (1,4 з.е.)

зачет – 4 семестр

РГР – нет

курсовая работа – нет

курсовой проект – нет

1. Цели и задачи дисциплины

Дисциплина «Этика делового общения» входит в блок общих гуманитарных и социально-экономических дисциплин. Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с разделом Государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования по направлению 38.04.02 «Менеджмент» на основании учебников и учебных пособий, перечисленных в списке основной учебной литературы по дисциплине.

Целью преподавания дисциплины является приобретение будущими специалистами теоретических знаний и практических навыков по вопросам этики делового общения процедурам проведения деловых переговоров.

Задачами изучения дисциплины являются:

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

2. Место дисциплины в структуре ООП ВО

Дисциплина «Этика делового общения» относится к дисциплинам по выбору профессионального цикла (блок М.1.3) подготовки магистрантов по направлению подготовки 38.04.02 «Менеджмент».

3. Планируемые результаты освоения и обучения по дисциплине

Дисциплина «Этика делового общения» обеспечивает инструментарий формирования следующих компетенций студента:

ОК -1 - способность к абстрактному мышлению, анализу, синтезу.

В результате освоения дисциплины студент должен:

знать:

- особенности делового общения в различных культурах (в том числе России);

- особенности этики деловых отношений в разных культурах;

уметь:

- оценивать происходящие в современном мире события, связанные с этическими и этикетными нормами делового взаимодействия;

владеть:

- навыками составления личного резюме;
- навыками подготовки деловых переговоров;
- способами разрешения конфликтов;

ОК -2 - готовность действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения.

В результате освоения дисциплины студент должен:

знать:

- особенности речевого этикета как социально необходимого инструмента этики деловых отношений;

- особенности этикета делового человека;
- теорию ведения деловых переговоров, деловых бесед;

уметь:

- осуществлять невербальные коммуникации;
- аргументировано строить устную и письменную речь;

владеть:

- навыками ведения дискуссии и полемики, техникой аргументации.

ОК-3 – способность проводить самостоятельные исследования, обосновывать актуальность и практическую значимость избранной темы научного исследования

В результате освоения дисциплины студент должен:

знать:

- нормы современного литературного русского языка; функциональные стили современного русского литературного языка, их взаимодействие;

уметь:

- обосновывать актуальность и практическую значимость выбранной темы

владеть:

- навыками публичной речи, аргументации, ведения дискуссии;
- навыками сбора и анализа информации.

ОПК -1 - готовность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности.

В результате освоения дисциплины студент должен:

знать:

- правила вербального этикета;
- психологию и этику ведения деловых переговоров;

уметь:

- логически верно, аргументировано, ясно строить устную и

письменную речь;

владеть:

- навыками дистанционного общения
- навыками ясного выражения своих мыслей и мнения в межличностном и деловом общении;
- навыками литературной и деловой письменной и устной речи.

ОПК -2 - готовность руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.

В результате освоения дисциплины студент должен:

знать:

- стратегии разрешения конфликтов;

уметь:

- использовать знания по этике и этикету деловых отношений в межличностном общении и профессиональной деятельности;
- толерантно воспринимать социальные и культурные различия;

владеть:

- навыками работы в команде;
- навыками ведения переговоров.

ОПК- 3 - способность принимать организационно-управленческие решения.

В результате освоения дисциплины студент должен:

знать:

- ведущие приемы и техники делового общения;
- протокол ведения деловых встреч и переговоров;

уметь:

- использовать знания по этике делового общения в практической деятельности, соотнося стратегии поведения в деловых ситуациях с общепринятыми нравственными позициями;

владеть:

- общепринятыми деловыми нормами в области деловой этики и этикета.

4. Распределение трудоемкости (час.) дисциплины по темам и видам занятий

№ модуля	№ недели	№ темы	Наименование темы	Часы/из них в интерактивной форме				
				Всего	Лекции	Лабораторные	Практические	СРС
1	2	3	4	5	6	7	8	9
4 семестр								
		1	Речевой этикет как социально необходимый «инструмент» этики деловых отношений	5	1	-	-	4
		2	Искусство публичной речи	10		-	4	6
		3	Невербальные коммуникации как форма общения	5	1	-	-	4
		4	Этикет делового человека	7	1	-	-	6
		5	Конфликты и способы их разрешения	4		-	-	4
		6	Подготовка и проведение деловых переговоров	14		-	8	6
		7	Этика дистанционного общения.	5	1	-	-	4
		8	Личное резюме	6		-	-	6
		9	Этика деловых отношений в разных культурах	6	2	-	-	4
		10	Особенности делового общения в различных культурах (в том числе России)	10		-	4	6
Всего:				72	6	-	16	50

5. Содержание лекционного курса

№ тем	Всего часов	№ лекции	Тема лекции. Вопросы, отрабатываемые на лекции	Учебно-методическое обеспечение
1	2	3	4	5
1	1	1	Речевой этикет как социально необходимый «инструмент» этики деловых отношений. Основы риторики – искусство красноречия. Культура делового общения. Типология партнеров по общению.	1,4,7,13
3	1	2	Невербальные коммуникации как форма общения. Основы невербального общения. Кинетические особенности невербального общения. Визуальный контакт.	2,3,5,13

			Проксемические особенности невербального общения.	
4	1	3	Этикет делового человека. Этикет приветствий и представлений. Этикет и имидж делового человека. Правила оформления и вручения визитной карточки.	2,6,8,13
7	1	4	Этика дистанционного общения. Этические нормы телефонного разговора. Культура делового письма.	4,6,8,13
9	2	5	Этика деловых отношений в разных культурах. Особенности деловой этики в разных культурах. Американская этика бизнеса. Европейская этика бизнеса. Азиатская этика бизнеса.	1,5,7,13

6. Содержание коллоквиумов

№ темы	Всего часов	№ коллоквиума	Тема коллоквиума. Вопросы, отрабатываемые на коллоквиуме	Учебно-методическое обеспечение
1	2	3	4	5

7. Перечень практических занятий

№ темы	Всего часов	№ занятия	Тема практического занятия. Вопросы, отрабатываемые на практическом занятии	Учебно-методическое обеспечение
1	2	1	4	5
1	4	1-3	Искусство публичной речи. Навыки презентации. Адаптация подготовленного материала для устного изложения. Структура презентации. Этапы подготовки презентации.	4,6,8,14
2	8	4-6	Подготовка и проведение деловых переговоров. Ведение переговоров: стратегическое и тактическое планирование. Тактические приемы.	5,7,8,14
3	4	7-8	Особенности делового общения в различных культурах (в том числе России)	2,6,7,14

8. Перечень лабораторных работ

№ темы	Всего часов	Наименование лабораторной работы. Задания, вопросы, отрабатываемые на лабораторном занятии	Учебно-методическое обеспечение
1	2	3	4

9. Задания для самостоятельной работы студентов

№ темы	Всего часов	Задания, вопросы, для самостоятельного изучения (задания)	Учебно-методическое обеспечение
1	2	3	4
1	4	Речевой этикет как социально необходимый «инструмент» этики деловых отношений	4,6,8,9,15
2	6	Искусство публичной речи	2,7,9,15
3	4	Невербальные коммуникации как форма общения	2,5,8,10,15
4	6	Этикет делового человека	4,5,7,9,15
5	4	Конфликты и способы их разрешения	6,9, 8,15
6	6	Подготовка и проведение деловых переговоров	5,8,10,15
7	4	Этика дистанционного общения	1,3,6,8,15
8	6	Личное резюме	2,7,9,15
9	4	Этика деловых отношений в разных культурах	5,8,10,15
10	6	Особенности делового общения в различных культурах (в том числе России)	2,9,10,15

10. Расчетно-графическая работа
не предусмотрена учебным планом

11. Курсовая работа
не предусмотрена учебным планом

12. Курсовой проект
не предусмотрен учебным планом

13. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине предусматривает контроль за освоением профессиональных компетенций:

ОК-1 – способность к абстрактному мышлению, анализу, синтезу;

ОК-2 – готовность действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения;

ОК-3 – готовность к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала;

ОПК-1 – готовность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности;

ОПК-2 – готовность руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;

ОПК-3 – способность проводить самостоятельные исследования, обосновывать актуальность и практическую значимость избранной темы научного исследования.

Компетенции считаются сформированными на:

- пороговом уровне – оценка «удовлетворительно» (зачтено);
- продвинутом уровне – оценка «хорошо»;
- высоком уровне – оценка «отлично»,

если магистрант выполнил все практические задания, СРС, прошел промежуточную аттестацию и получил положительную оценку на экзамене (зачете).

Уровни и этапы формирования компетенций утверждены в составе Паспорта компетенций по направлению подготовки 38.04.02 «Менеджмент» (профиль «Деловое администрирование») протоколом УМКН № 3 от 1 октября 2015 г.

Средства и технологии оценки:

знаний	С помощью тестирования, устных опросов
умений	С помощью выполнения заданий, задач по заданному алгоритму
владений	

Фонд оценочных средств (Приложение к рабочей программе; Задания / Контрольные материалы / Информационно-образовательная среда СГТУ имени Гагарина Ю.А. – Режим доступа <https://portal3.sstu.ru/Facult/IRBIS/ML/38.04.02-oz/M.1.3.4.1/default.aspx>) включает в себя:

- комплект тестовых заданий для текущего контроля по каждой теме;
- комплект конкретных (проблемных) ситуаций;
- комплект тематик для дискуссий;
- вопросы для подготовки к зачету.

Паспорт фонда оценочных средств

№ п/п	Контролируемые блоки (темы) дисциплины	Контролируемые компетенции (или их части)**	Наименование оценочного средства
1	Речевой этикет как социально необходимый «инструмент» этики деловых отношений	ОК-1, ОК-2, ОК-3, ОПК-1, ОПК-2, ОПК-3, ПК-1	Комплект тестовых заданий Комплект тематик для дискуссий Комплект КС Комплект заданий п.15 раздела 15
2	Искусство публичной речи	ОК-1, ОК-2, ОК-3, ОПК-1, ОПК-2, ОПК-3, ПК-1	Комплект тестовых заданий Комплект тематик для дискуссий

№ п/п	Контролируемые блоки (темы) дисциплины	Контролируемые компетенции (или их части)**	Наименование оценочного средства
			Комплект КС Комплект заданий п.15 раздела 15
3	Невербальные коммуникации как форма общения	ОК-1, ОК-2, ОК-3, ОПК-1, ОПК-2, ОПК-3	Комплект тестовых заданий Комплект тематик для дискуссий Комплект КС Комплект заданий п.15 раздела 15
4	Этикет делового человека	ОК-1, ОК-2, ОК-3, ОПК-1, ОПК-2, ОПК-3	Комплект тестовых заданий Комплект тематик для дискуссий Комплект КС Комплект заданий п.15 раздела 15
5	Конфликты и способы их разрешения	ОК-1, ОК-2, ОК-3, ОПК-1, ОПК-2, ОПК-3	Комплект тестовых заданий Комплект тематик для дискуссий Комплект КС Комплект заданий п.15 раздела 15
6	Подготовка и проведение деловых переговоров	ОК-1, ОК-2, ОК-3, ОПК-1, ОПК-2, ОПК-3	Комплект тестовых заданий Комплект тематик для дискуссий Комплект КС Комплект заданий п.15 раздела 15
7	Этика дистанционного общения.	ОК-1, ОК-2, ОК-3, ОПК-1, ОПК-2, ОПК-3	Комплект тестовых заданий Комплект тематик для дискуссий Комплект КС Комплект заданий п.15 раздела 15
8	Личное резюме	ОК-1, ОК-2, ОК-3, ОПК-1, ОПК-2, ОПК-3	Комплект тестовых заданий Комплект тематик для дискуссий Комплект КС Комплект заданий п.15 раздела 15
9	Этика деловых отношений в разных	ОК-1, ОК-2,	Комплект тестовых

№ п/п	Контролируемые блоки (темы) дисциплины	Контролируемые компетенции (или их части)**	Наименование оценочного средства
	культурах	ОК-3, ОПК-1, ОПК-2, ОПК-3	заданий Комплект тематик для дискуссий Комплект КС Комплект заданий п.15 раздела 15
10	Особенности делового общения в различных культурах (в том числе России)	ОК-1, ОК-2, ОК-3, ОПК-1, ОПК-2, ОПК-3	Комплект тестовых заданий Комплект тематик для дискуссий Комплект КС Комплект заданий п.15 раздела 15

Вопросы для зачета

1. Сущность и содержание этики делового общения.
2. Принципы этики делового общения.
3. Деловой этикет: история и составляющие.
4. Общие требования делового этикета.
5. Приветствие, представление, титулирование в деловой сфере.
6. Визитная карточка, её история, роль и функции в деловой жизни; виды визитных карточках.
7. Требования к одежде и внешнему виду делового мужчины.
8. Требования к одежде и внешнему виду деловой женщины.
9. Этические стандарты оформления рабочего места сотрудника.
10. Деловой этикет и служебное помещение.
11. Этические нормы служебных взаимоотношений мужчины и женщины.
12. Виды письменного делового общения и этические требования к ним.
13. Критика и её роль в выполнении служебных обязанностей.
14. Этические аспекты критики.
15. Нормы делового этикета на выставках.
16. Цель деловых приёмов: требования делового этикета к их организации и проведению.
17. Поведение за столом во время деловых приёмов.
18. Сувениры и подарки в деловой сфере: что, кому, когда и как дарить.
19. Роль презентаций в деятельности современных организаций; виды презентаций.
20. Требования делового этикета к проведению презентаций.
21. Этика делового телефонного разговора.
22. Особенности этических норм работы секретаря.

23. Деловой этикет руководителя: приём посетителей; проведение совещаний; личные контакты с сотрудниками.

24. Роль переводчика в деловых переговорах и нормы этикета в отношении его служебного поведения.

25. Деловая риторика: роль и виды речевого воздействия в деловых отношениях.

26. Требования делового этикета к участникам собрания, совещания, деловой беседы.

27. Роль культуры речевого воздействия в обеспечении этики деловых отношений.

28. Этический кодекс, его содержание и назначение.

29. Механизмы внедрения этических норм в деловую сферу.

30. Этика деловых отношений в мировой практике.

Критерии оценки проведения контроля по проверке базовых знаний по дисциплине

<i>Оценка</i>	<i>Критерии оценки</i>
Зачтено	Студент полностью раскрывает содержание вопроса, может проиллюстрировать те или иные аспекты ответа, применяет знания смежных дисциплин
	Студент частично раскрывает содержание вопроса, не всегда может проиллюстрировать те или иные аспекты ответа, не всегда применяет знания смежных дисциплин
	Студент раскрывает содержание вопроса, не может проиллюстрировать те или иные аспекты ответа, не применяет знания смежных дисциплин
Не зачтено	Студент не раскрывает содержание вопроса

Тестовые задания по дисциплине (примерные)

1. К вербальным средствам общения относятся:

1. устная речь;
2. письменная речь
3. устная и письменная речь;
4. интонации голоса;
5. грамотность.

2. Вести разговор в русле выраженного личного интереса собеседника относится к психологическому приему достижения расположенности к себе собеседника:

1. «Имя собственное»;
2. «Зеркало отношений»;
3. «Терпеливый слушатель»;
4. «Золотые слова»;
5. «Личная жизнь».

3. Для результативного проведения деловых встреч, бесед, переговоров:
 1. необходимо контролировать свои движения и мимику;
 2. стараться интерпретировать реакции партнера;
 3. понимать язык невербальных компонентов общения;
 4. внимательно наблюдать за собеседником;
 5. пользоваться всеми выше перечисленными пунктами.
4. Равноправие участников, свободный обмен мнениями и взглядами подразумевает беседа:
 1. за “Т” – образным столом;
 2. за круглым столом;
 3. за квадратным столом;
 4. за журнальным столиком;
 5. этот психологический аспект не учитывается.
5. Какой вид улыбки наиболее уместен в деловом общении?
 1. заискивающая;
 2. адекватная ситуации;
 3. дружелюбная;
 4. ироничная;
 5. насмешливая.
6. Вызывает больше всего недоразумений использование представителями различных культур жестов
 1. символов;
 2. адаптеров;
 3. иллюстраторов;
 4. регуляторов;
 5. проявления аффекта.
7. К ошибкам в процессе подготовки переговоров и бесед относится.
 1. не готовиться к переговорам вообще;
 2. полагаться на импровизацию;
 3. поиск решения в процессе переговоров/беседы;
 4. учет мельчайших деталей встречи;
 5. все перечисленное.
8. Подготовка к переговорам включает следующие этапы:
 1. выявление области взаимных интересов;
 2. установление рабочих отношений с партнером;
 3. решение организационных вопросов (повестка дня, место и время встречи);
 4. формулировка вариантов решения и предложений по обсуждаемым вопросам;
 5. все перечисленное.
9. Насколько значимы в переговорном процессе существующие национальные различия?
 1. Национальные особенности не имеют значения;
 2. Степень значимости национальных особенностей различна в каждом конкретном случае;
 3. Национальные особенности влияют на деловые отношения только при конфликте сторон;

4. Интенсивность делового общения в современном мире приводит к "размыванию" национальных границ, формированию единых норм и правил;
5. Имеют значение только различия западных и восточных культур.

10. Какой из перечисленных признаков не относится к признакам конструктивной фазы конфликта?

1. полный уход от предмета обсуждения;
2. разногласия не принимают необратимого характера;
3. проявляется взаимная неудовлетворенность ходом общения;
4. проявляется взаимная неудовлетворенность друг другом;
5. оппоненты адекватно оценивают свое состояние и состояние партнера.

11. Какого типа личностей по склонности к конфликтности не существует?

1. для которых конфликтность – поведение в конкретной ситуации;
2. для кого конфликтность – постоянный признак их поведения;
3. вообще неконфликтные люди;
4. люди, инициирующие конфликт для достижения собственных целей.
5. люди, желающие самоутвердиться в конфликтной ситуации.

12. Особенно строго соблюдались и соблюдаются правила этикета –

1. в странах Северной Америки;
2. в странах Западной Европы;
3. в странах Дальнего и Ближнего Востока;
4. в России;
5. в странах Средней Азии;

13. Когда в России стал усиленно внедряться западный этикет?

1. в XVII в.;
2. в начале XVIII века;
3. в конце XIX века;
4. в начале XX века;
5. в наше время.

14. К какому виду этикета относится этикет, предписывающий нормы поведения на улице, в гостях, в театре, в общественных местах?

1. деловой;
2. общегражданский;
3. придворный;
4. воинский;
5. дипломатический.

15. С какого возраста следует начинать обучение этикету?

1. с младенческих лет;
2. в начальной школе;
3. в средней школе;
4. обучаясь в средне-специальном или высшем учебном заведении;
5. когда понадобится.

16. Рукопожатие при встрече или при представлении мужчины и женщины совершенно неуместно -

1. в любых деловых встречах;
2. в неофициальных встречах;
3. в странах Востока;
4. в мусульманских странах;
5. при встрече многочисленной делегации.

17. Входя в комнату, где сидят подчиненные, руководитель –

1. не здоровается первым;
2. первым приветствует всех;
3. обменивается со всеми рукопожатиями;
4. здоровается первым, сотрудники отвечают, вставая;
5. здоровается первым, сотрудники отвечают, не вставая.

18. Какой пункт следует исключить из правил телефонного общения:

1. отвечая на звонок, представьтесь;
2. убедитесь в точности сведений, которые намерены сообщить;
3. в начале разговора задать вопросы типа «С кем я разговариваю?», «Что Вам нужно?»;
4. отвечать на все звонки;
5. не давайте выход отрицательным эмоциям.

19. Что не относится к причинам проведения совещания?

1. обмен информацией, если это нельзя сделать иначе;
2. выявление мнений, необходимых для принятия решения;
3. анализ трудных проблем;
4. принятие решений по сложным, комплексным проблемам;
5. доведение до сведения исполнителей принятое решение.

20. Роберт Фишер и Уильям Юри выделяют к ведению переговоров -

1. два подхода;
2. три подхода;
3. четыре подхода;
4. пять подходов;
5. множество подходов.

21. Стратегия принципиального ведения переговоров используется в случаях, когда:

1. интересы сторон взаимозависимы;
2. отношения сторон в будущем представляются значимыми;
3. стороны в большей степени желают сотрудничества, нежели соперничества;
4. компромисс принципов неприемлем для сторон;
5. во всех перечисленных.

22. Достигнуть определенного уровня доверительности в деловом общении можно:

1. открытой демонстрацией намерений;
2. проявлением теплого и доброжелательного отношения;
3. демонстрацией компетентности в обсуждаемом вопросе;
4. предложением более выгодных условий соглашения партнерам;
5. демонстрацией готовности принять предложения партнеров.

23. Этика общения отражает:

1. природные особенности индивидуальности партнера

2. корыстные эгоистические интересы личности
3. уровень нравственной культуры личности
4. социальный статус личности в обществе

24. Укажите характерный признак делового общения

1. личные чувства (симпатия-антипатия) роли не играют, интересы дела превыше всего
2. цель общения может быть неосознаваемой
3. партнер по общению выбирается по принципу личной симпатии (допускается выражение антипатии по отношению к неприятному собеседнику)
4. собеседники могут иметь разную степень осведомленности по обсуждаемому вопросу

Проблемные ситуации и тематики для дискуссий (примерные).

Практические занятия проводятся по авторской технологии В.К. Тарасова "управленческий экспресс-поединок". Социальное пространство, в котором разворачивается «Экспресс-поединок», задается какой-либо короткой управленческой ситуацией конфликтного характера, содержащей указания на основных действующих лиц, на их действия, приведшие к данному конфликту.. В ситуации для «Экспресс-поединка» фигурируют только две роли.

Ведущий запускает часы и игрок номер 1 начинает поединок, произнеся заключительную фразу ситуации. Эту фразу он произносит дословно, не имеет права её изменять и дополнять даже в мелочах. После того, как фраза сказана, игрок 1 ничего к ней не добавляет и дожидается игрока 2. Игрок 2 ему отвечает – начался экспресс-поединок, который состоит из двух раундов по 1 минуте.

Через 1 минуту после начала экспресс-поединка ведущий объявляет: «Время, переход хода». Запускается время второго игрока. Теперь игрок 2 произносит заключительную фразу ситуации, игрок 1 отвечает – начался второй раунд, который завершается через 1 минуту.

Когда время экспресс-поединка завершилось, ведущий объявляет – «Поединок завершен, спасибо!». Игроки могут пожать другу руки. Они присаживаются за игровой стол, и остаются на игровой площадке в ожидании голосования судей и комментариев.

Ситуации для экспресс - поединков.

Ситуация 1. Задержка тиража

Главный редактор солидного журнала и его знакомый, крупный рекламодатель сидят в кабинете редакции, пьют чай, разговаривают. Рекламодатель недоволен тем, что журнал, в котором он заказал по договору свою «срочную» статью за 100 тысяч рублей, не выходит уже две недели от назначенного срока. Главный редактор заверил того, что машина с тиражом

уже вышла из типографии два часа назад. Раздается звонок. Секретарь по громкой связи сообщила, что «в типографии какие-то неполадки и печать последнего номера задерживается на неопределенный срок». Рекламодатель:

«Ты знаешь, я все-таки в другом месте буду рекламироваться, ты ведь быстро вернешь деньги...»

Ситуация 2. Разбитая машина

Предприниматель купил в автосалоне дорогую иномарку. Были подписаны все необходимые документы и заплачены деньги. Не доехав до страховой компании предприниматель из-за внезапного отказа тормозов врезался на автомашине в дерево. При проверке в автосалоне тормоза работали. Предприниматель возвращается в автосалон и говорит директору:

«У вас 3 варианта: возвращаете деньги, или отдаете новую машину, или ...»

Ситуация 3. Переговорная

В крупной компании принят официальный порядок заблаговременного бронирования переговорных комнат для встречи совещаний. Линейный менеджер со своей командой из 7 человек приходит в назначенное время в забронированную для совещания комнату. А там один из топ-менеджеров со своей командой (которая точно не бронировала эту комнату). Через 10 секунд линейный менеджер начинает понимать, что аудиторию ему уступать не собираются. Топ-менеджер:

«А вы бронировали? Что у Вас за совещание? Какая тема? Сколько вас человек?»

Темы для дискуссий (примерные)

1. Посмотрите несколько блоков телевизионной рекламы. Какая информация и в какой форме там закодирована? Что происходит, когда иностранная реклама автоматически переносится на российское телевидение?

2. Какие современные средства массовой коммуникации Вы знаете? Какие основные факторы определяют эффективность коммуникации?

3. В национальном языке отражаются культурные, моральные и эстетические ценности социума. Приведите примеры различия ассоциативных связей в разных типах культур.

4. Раскройте особенности межкультурного общения, используя нормы национального культурного общения (ведение бесед, переговоров и т. п.). Каким образом влияют навыки, сформированные в русле родной национальной культуры, на восприятие и освоение индивидом иноэтнического явления?

5. Каждая культура выработала определенные стереотипы поведения. Они действуют в той или иной ситуации, выполняются автоматически и, как правило, не нарушаются и не анализируются членами этой культуры. Попробуйте вести себя нестандартным образом в указанных ниже ситуациях и наблюдайте, как на это реагируют другие люди. А что вы сами при этом ощущаете: Легко ли вам выполнить это задание?

14. Образовательные технологии

В соответствии с требованиями ФГОС ВПО по направлению подготовки реализация компетентностного подхода предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

При изучении дисциплины «Этика делового общения» используются следующие технологии:

1) дистанционные образовательные технологии на основе использования Информационно-образовательной среды СГТУ имени Гагарина Ю.А., направленные на организацию самостоятельной работы обучающихся, и позволяющие осуществлять дистанционное консультирование студентов;

2) личностно-ориентированные образовательные технологии, направленные на самостоятельное приобретение знаний и их применение (дискуссии, беседы, самостоятельная деятельность);

3) проблемно-развивающие образовательные технологии, направление на формирование творческой личности, обладающей исследовательской активностью и самостоятельностью.

15. СПИСОК ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

ОСНОВНАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Кузнецов И.Н. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Кузнецов И.Н.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2013.— 528 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/24780>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю.

2. Дорошенко В.Ю. Психология и этика делового общения (5-е издание) [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов/ В.Ю. Дорошенко [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.— 419 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52575>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

3. Этика деловых отношений [Электронный ресурс] : учебник / Г.Н. Смирнов. - 2-е изд., испр. и доп. - М. : Проспект, 2015. -

<http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785392167586.html>

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА

4. Власова Э.И. Этика делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Власова Э.И.— Электрон. текстовые данные.— М.: Московский государственный строительный университет, ЭБС АСВ, 2011.— 152 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/16309>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю.

5. Управление персоналом: теория и практика. Этика деловых отношений [Электронный ресурс] : учебно-практическое пособие / А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова, под ред. А. Я. Кибанова. - М. : Проспект, 2014. - <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785392134502.html>

6. Чеботарева, Е. Г. Бизнес-коммуникации: этика и этикет : учеб. пособие / Е. Г. Чеботарева ; Саратовский гос. техн. ун-т им. Гагарина Ю. А., Ин-т развития бизнеса и стратегий. - Саратов: ИЦ "Наука", 2011. - 282 с. Экземпляры всего: 6

7. Колесникова, Н. Л. Деловое общение: Business Communication : учеб. пособие / Н. Л. Колесникова. - 6-е изд. - М. : Флинта : Наука, 2007. - 152 с. Экземпляры всего: 3.

8. Даньшина В. В., Чеботарева Е. Г. Золотые правила, или секреты бизнес-коммуникации / Учебное пособие – 1-е изд. – Саратов ИЦ «ЭСТАМП», 2012. – Экземпляров всего: 5.

9. Курганская М.Я. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: курс лекций/ Курганская М.Я.— Электрон. текстовые данные.— М.: Московский гуманитарный университет, 2013.— 121 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/22455>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

10. Титова Л.Г. Технологии делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Титова Л.Г.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.— 239 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/15478>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю.

11. Управление персоналом [Электронный ресурс] : Учебное пособие / Под общ. ред. Г. И. Михайлиной. - 3-е изд. - М. : Дашков и К, 2014. - <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394017490.html>

12. Русский язык и культура профессионального общения не филологов [Электронный ресурс] : Методологические и теоретико-практические основы коммуникативно-речевой подготовки специалистов в техническом вузе: Монография / под. общ. ред. Н.Н. Романовой. - М. : Издательство МГТУ им. Н. Э. Баумана, 2008. - <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785703831830.html>

ПЕРИОДИЧЕСКИЕ ИЗДАНИЯ

13. Маркетинговые коммуникации. – Режим доступа: <http://elibrary.ru/contents.asp?titleid=10304>

14. Коммуникативные исследования. – Режим доступа:
<http://elibrary.ru/contents.asp?titleid=53739>

ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННАЯ СЕТЬ «ИНТЕРНЕТ»

ИНТЕРНЕТ-РЕСУРСЫ

15. Журнал «Мир этикета» [Электронный ресурс]. – Режим доступа:
<http://www.etiquette.ru/>

16. Журнал «Искусство этикета» [Электронный ресурс]. – Режим
доступа: <http://www.iskysstvoetiketa.com/>

ИСТОЧНИКИ ИНФОРМАЦИОННО-ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ СРЕДЫ СГТУ ИМЕНИ ГАГАРИНА Ю.А.

17. Лекции [Электронный ресурс] / Учебные материалы // ИОС СГТУ им. Ю.А. Гагарина. – Режим доступа: <https://portal3.sstu.ru/Facult/IRBIS/ML/38.04.02-oz/M.1.3.4.1/default.aspx>

18. Методические задания по проведению практических занятий [Электронный ресурс] / Учебно-методические материалы // ИОС СГТУ им. Ю.А. Гагарина. – Режим доступа: <https://portal3.sstu.ru/Facult/IRBIS/ML/38.04.02-oz/M.1.3.4.1/default.aspx>

19. Методические задания по проведению СРС [Электронный ресурс] / Учебно-методические материалы // ИОС СГТУ им. Ю.А. Гагарина. – Режим доступа: <https://portal3.sstu.ru/Facult/IRBIS/ML/38.04.02-oz/M.1.3.4.1/default.aspx>

20. Задания [Электронный ресурс] / Контрольные материалы / ИОС СГТУ имени Гагарина Ю.А. – Режим доступа: <https://portal3.sstu.ru/Facult/IRBIS/ML/38.04.02-oz/M.1.3.4.1/default.aspx>

16. Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине и материально-техническое обеспечение

Для реализации образовательной деятельности по дисциплине «Этика делового общения» учебного плана направления подготовки 38.04.02 «Менеджмент» имеются:

– аудитории со стандартным оснащением для проведения лекционных занятий площадью не менее 40 м² на группу студентов, оснащенные доской; экраном; видеопроекционным оборудованием; средствами звуковоспроизведения; ПЭВМ с выходом в сеть Интернет; наглядными пособиями;

– аудитории со стандартным оснащением для проведения семинарских и практических занятий площадью не менее 20 м² на группу студентов, оснащенные доской, учебной мебелью (столами, стульями); наглядными пособиями;

– компьютерный класс площадью не менее 30 м² на группу студентов оснащенный ПЭВМ, имеющими возможность выхода в: Интернет; Электронную библиотечную систему Научно-технической библиотеки СГТУ имени Гагарина Ю.А.; Информационно-образовательную среду СГТУ;

– программное обеспечение: Microsoft Windows 7 professional; Microsoft Windows XP professional; Microsoft Office professional plus 2000; 1С : Предприятие 8.3.