

**Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА  
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

Факультет «Высшая школа корпоративного управления»

*(наименование факультета)*

Кафедра международной коммерции

*(наименование кафедры)*

УТВЕРЖДЕНА

решением кафедры

международной коммерции

Протокол от «02» сентября 2019 г.

№ 1

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

Б1.В.ДВ.04.01 «Этика делового общения»

*(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)*

38.03.06 Торговое дело

*(код, наименование направления подготовки)*

«Технологии продаж в современном бизнесе»

*(профиль)*

Бакалавр

*(квалификация)*

Очная

*(форма обучения)*

Год набора – 2020

Москва, 2019 г.

**Автор(ы)–составитель(и):**

К.п.н.

(ученая степень и(или) ученое звание, должность)

Минаева Н.Л.

(Ф.И.О.)

Заведующий кафедрой

международной коммерции д.э.н., профессор

(наименование кафедры)

(ученая степень и(или) ученое звание )

Саламатов В.Ю.

(Ф.И.О.)

## Содержание

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы
3. Содержание и структура дисциплины (модуля)
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине
  - 6.1. Основная литература
  - 6.2. Дополнительная литература
  - 6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы
  - 6.4. Нормативные правовые документы
  - 6.5. Интернет-ресурсы
  - 6.6. Иные источники
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

**1.Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы**

1.1. Дисциплина Б1.В.ДВ.04.01 «Этика делового общения» обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом этапа:

| Код компетенции | Наименование компетенции   | Код этапа освоения компетенции | Наименование этапа освоения компетенции  |
|-----------------|--|--------------------------------|--|
| ПК -5           | Способность управлять персоналом организации (предприятия), готовностью к организационно-управленческой работе с малыми коллективами | ПК -5.2                        | Способность к анализу структуры и состава торгово-технологических процессов с целью обеспечения требуемого уровня качества с учетом этических, психологических и иных аспектов |

1.1. В результате освоения дисциплины Б1.В.ДВ.04.01 «Этика делового общения» у студентов должны быть сформированы:

| ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)/ профессиональные действия  | Код этапа освоения компетенции | Результаты обучения  |
|--|--------------------------------|--|
| 06.029<br>Е/03.7 Управление персоналом, занимающимся продажами инфокоммуникационных систем и/или их составляющих | ПК-5.2                         | <p><b>на уровне знаний:</b></p> <p>Трудовое законодательство Российской Федерации</p> <p>Способы поддержки и мотивации сотрудников, занимающихся продажами инфокоммуникационных систем и/или их составляющих</p> <p>Основы деловой этики</p> <p>Основы маркетинга</p> <p>Методы управления персоналом</p> <p>Основы менеджмента продаж</p> <p>Правила работы в соответствующих компьютерных программах и базах данных, их назначение</p> <p>Основные технические характеристики, преимущества и недостатки продукции мировых и российских производителей инфокоммуникационных систем и/или их составляющих</p> <p>Отраслевые и локальные нормативные акты, действующие в организации</p> <p><b>на уровне умений:</b></p> |

|   |        |  |
|---|--------|--|
|   |        | <p>Руководить группой сотрудников, занимающихся продажами инфокоммуникационных систем и/или их составляющих</p> <p>Правильно распределять задания между сотрудниками, занимающимися продажами инфокоммуникационных систем и/или их составляющих</p> <p>Определять цели и приоритеты поставленных персоналу задач</p> <p>Систематизировать контроль выполнения поставленных задач</p> <p>Создавать мотивации персонала, занимающегося продажами инфокоммуникационных систем и/или их составляющих</p> <p>Оценивать ситуацию и принимать решения в условиях неопределенности исходных данных</p> <p><b>На уровне навыков:</b></p> <p>Постановка задач персоналу, занимающемуся продажами инфокоммуникационных систем и/или их составляющих</p> <p>Распределение обязанностей среди персонала, занимающегося продажами инфокоммуникационных систем и/или их составляющих</p> <p>Планирование рабочего графика персонала, занимающегося продажами инфокоммуникационных систем и/или их составляющих</p> <p>Координация деятельности персонала, занимающегося продажами инфокоммуникационных систем и/или их составляющих</p> <p>Контроль сроков и результатов выполнения работ</p> |
| <p>ПС- 08.009</p> <p>А/01.6                      Поиск контрагентов и проведение переговоров с потенциальными контрагентами</p> | ПК-5.2 | <p><b>на уровне знаний:</b></p> <p>Анализировать информацию и принимать решения Работать с поисковыми системами в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»</p> <p>Выявлять потребности клиента, работать с возражениями</p> <p>Подготавливать и проводить презентации</p> <p><b>на уровне умений:</b></p> <p>Основы системного анализа и принятия решений</p> <p>Рынок факторинговых услуг и продуктовый ряд</p> <p>Методы проведения маркетинговых</p>  |

|   |        |  |
|---|--------|--|
|   |        | исследований<br>Технологии продаж<br><b>на уровне навыков:</b><br>Проведение переговоров с потенциальными контрагентами  |
| ПС-06.029<br>В/03.6 Установление и поддержание контактов с существующими клиентами для обсуждения их потребностей в инфокоммуникационных системах и/или их составляющих | ПК-5.2 | <b>на уровне знаний:</b><br>Методы поиска информации о потенциальных потребностях в инфокоммуникационных системах и/или их составляющих<br>Правила ведения деловых переговоров<br>Правила ведения деловой переписки<br>Отраслевые и локальные нормативные акты, действующие в организации<br><b>на уровне умений:</b><br>Подготавливать материалы базы данных клиентов к обсуждению потребностей клиентов в инфокоммуникационных системах и/или их составляющих<br>Организовывать и проводить встречи с клиентами и партнерами<br>Выявлять потребности клиентов в инфокоммуникационных системах и/или их составляющих<br>Вести деловые переговоры с клиентами об их потребностях в инфокоммуникационных системах и/или их составляющих<br><b>на уровне навыков:</b><br>Анализ клиентской базы<br>Информирование клиентов о текущих маркетинговых акциях, новых продуктах и специальных предложениях<br>Прогнозирование продаж инфокоммуникационных систем и/или их составляющих<br>Формирование коммерческих предложений для партнеров и клиентов по продаже инфокоммуникационных систем и/или их составляющих<br>Проведение конференций и семинаров для существующих и потенциальных клиентов |

## 2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина Б1.В.ДВ.04.01 «Этика делового общения» входит в учебный план по направлению подготовки 38 03 06 Торговое дело, профиль «Технологии продаж в современном бизнесе» и изучается во 2-ом семестре 1 курса в качестве дисциплины по выбору.

Освоение дисциплины Б1.В.ДВ.04.01 «Этика делового общения» опирается на минимально необходимый объем теоретических знаний в области мировоззрения, соответствующего современному уровню развития науки и общественной практики,

основанного на диалоге культур, а также различных форм общественного сознания, осознание своего места в поликультурном мире; основ саморазвития и самовоспитания в соответствии с общечеловеческими ценностями и идеалами гражданского общества.

Дисциплина Б1.В.ДВ.04.01 «Этика делового общения» является в соответствии с учебным планом опорой при изучении следующих дисциплин: Б1.В.21 «Международная торговля» (8 семестр 4 курс), Б1.В.18 «Международный менеджмент» (8 семестр 4 курс), при подготовке ВКР, прохождении производственной, включая преддипломную, практики.

Общая трудоемкость дисциплины в зачетных единицах – 3 зачетных единицы (108 час.)

По дисциплине Б1.В.ДВ.04.01 «Этика делового общения» выделяется (академический час./астрономич.час.):

Количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем (по видам учебных занятий) – 54/40,5., из них

- Лекции – 18/13,5

- Практические занятия – 36/27

Самостоятельная работа обучающихся - 54/40,5

Форма промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом - зачет.

### 3.Содержание и структура дисциплины

#### Структура дисциплины

#### Очная форма обучения

| № п/п                    | Наименование тем<br>(разделов)                             | Объем дисциплины,<br>час./астрономич.час. |  |    |      |     |     | Форма<br>текущего<br>контроля<br>успеваемости*,<br>промежуточной<br>аттестации |
|--------------------------|--|---|--|----|------|-----|-----|--|
|                          |  | Всего                                     | Контактная работа<br>обучающихся с<br>преподавателем<br>по видам учебных занятий |    |      |     | СР  |  |
|                          |  |   | Л  | ЛР | ПЗ   | КСР |     |  |
| Очная форма обучения     |  |   |  |    |      |     |     |  |
| Тема 1                   | Теоретические основы<br>этики делового общения             | 16  | 2  |    | 4    |     | 10  | Р  |
| Тема 2                   | Деловое общение:<br>понятие, виды и<br>функции             | 22  | 4  |    | 8    |     | 10  | О, ОП  |
| Тема 3                   | Деловые переговоры и<br>их национальные<br>особенности     | 22  | 4  |    | 8    |     | 10  | О, Д   |
| Тема 4                   | Деловой этикет   | 10  | 2  |    | 4    |     | 4   | О, Д, ОП   |
| Тема 5                   | Этика служебных<br>взаимоотношений                         | 26  | 2  |    | 4    |     | 6   | О, Д   |
| Тема 6                   | Корпоративная культура<br>и сплоченность рабочей<br>группы | 14  | 2  |    | 4    |     | 8   | О, ОП  |
| Тема 7                   | Социальная<br>ответственность                              | 12  | 2  |    | 4    |     | 6   | О, Реф   |
| Промежуточная аттестация |  |   |  |    |      |     |     | Зачет  |
| Всего:                   |  | 108/3                                     | 18/13  |    | 36/2 |     | 54/ |  |

| № п/п                | Наименование тем<br>(разделов) | Объем дисциплины,<br>час./астрономич. час. |  |    |    |     |          | Форма<br>текущего<br>контроля<br>успеваемости*,<br>промежуточной<br>аттестации |
|----------------------|--------------------------------|--|--|----|----|-----|----------|--|
|                      |                                | Всего                                      | Контактная работа<br>обучающихся с<br>преподавателем<br>по видам учебных занятий |    |    |     | СР       |  |
|                      |                                |  | Л  | ЛР | ПЗ | КСР |          |  |
| Очная форма обучения |                                |  |  |    |    |     |          |  |
|                      |                                | 81   | ,5   |    | 7  |     | 40,<br>5 |  |

*\*формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), реферат (Реф), диспут (Д), подготовка опорного конспекта (ОП)*

### Содержание дисциплины

#### Тема 1. Теоретические основы этики делового общения

Этика как научно-практическая дисциплина. Основные этапы ее развития. Теории морального развития личности как основа дисциплины. Этика общечеловеческая и профессиональная. Этика делового общения: сущность, закономерности и тенденции развития. Структура этики делового общения: макроэтика и микроэтика делового общения. Принципы и современные требования к этике делового общения

#### Тема 2. Деловое общение: понятие, виды и функции

Понятие, виды и функции делового общения. Формальные и неформальные виды общения. Средства общения: вербальные и невербальные. Основные барьеры делового общения. Умение грамотно взаимодействовать и общаться с деловыми партнерами - основа успешной карьеры, способности располагать к себе партнеров по бизнесу, быть хорошим собеседником. Функция невербальной коммуникации - установление эмоционального контакта с собеседником и его поддержка в течение всего процесса делового взаимодействия. Идентификация, эмпатия и рефлексия – механизмы установления взаимопонимания в деловых отношениях. Учет региональных и национальных традиций, мировоззрения собеседника в процессах деловых контактов и их форм. Необходимость в постоянном совершенствовании коммуникативной культуры делового человека. Формы деловой коммуникации

Понятие деловой коммуникации, ее виды и функции. Устные и письменные виды коммуникации. Деловая корреспонденция. Проведение выставок, презентаций и конференций. Празднества и юбилеи. Прием посетителей. Беседы с сотрудниками. Производственные совещания. Этика использования технических средств деловой коммуникации. Этика телефонного разговора. Этические нормы использования Интернета. Этика рекламной деятельности.

#### Тема 3. Деловые переговоры и их национальные особенности.

Организация переговоров: подготовка, начало, содержание и анализ результатов. Соблюдение и учет национальных стилей ведения переговоров – условие реализации совместных проектов.

Характерные особенности этики деловых отношений и стратегий переговорных процессов в западных странах. Западный стиль ведения переговоров. Особенности американского



стиля переговоров. Российский стиль ведения переговоров.

#### **Тема 4. Деловой этикет**

Понятие этикета, его функции и принципы, основные вехи в его истории. Имидж делового человека. Внешний вид и манеры поведения сотрудников. Внешний вид как «визитная карточка» делового человека и необходимый компонент имиджа делового человека. Роль первого впечатления от встречи с коллегой или деловым партнером. Приветствия, представления, поздравления. Подарки в деловой сфере. Визитная карточка и ее назначение. Оформление рабочего места, кабинета.

#### **Тема 5. Этика служебных взаимоотношений**

Стили руководства: командный, коллегиальный и либеральный. Методы стимулирования критического и творческого мышления специалистов в деловой сфере. Способность находить организационно-управленческие решения в нестандартных ситуациях. Причины и профилактика служебных конфликтов. Этические аспекты критики, поощрений. Эталоны поведения начальника и подчиненного. Справедливость и ответственность как выражение правильности, целесообразности и нормы в деловых отношениях. Справедливость и проблема одобрения или осуждения деловым сообществом решений, программ, поведения деловых партнеров. Справедливость и вопросы вознаграждения за труд. Справедливость как стимулирующий фактор в отношениях руководителя и подчиненных.

#### **Тема 6. Корпоративная культура и сплоченность рабочей группы**

Понятие и типы корпоративных культур. Сплоченность рабочей группы. Феномены межличностного взаимодействия в группе. Конформизм. Межличностная аттракция. Негативизм. Готовность к кооперации с коллегами, работе в команде и самостоятельно. Мобинг как нарушение принципов толерантности и честности в межличностных отношениях.

#### **Тема 7. Социальная ответственность**

Зависимость экономических показателей деятельности сотрудника, фирмы, учреждения от защищенности и стабильности деловых отношений. Социальная ответственность и справедливая оценка результатов деловых отношений. Ответственность организации перед обществом. Основные подходы к корпоративной социальной ответственности. Направления социально ответственного поведения корпораций. Социальная ответственность и деятельность руководителя и подчиненных.

### **4.Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине**

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

4.1.1. В ходе реализации дисциплины Б1.В.ДВ.04.01 «Этика делового общения» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

| Тема (раздел)                       | Методы текущего контроля успеваемости |
|-------------------------------------|---------------------------------------|
| Теоретические основы этики делового | Реферат                               |

|  |  |
|--|--|
| общения  |  |
| Деловое общение: понятие, виды и функции             | Опрос, подготовка опорного конспекта         |
| Деловые переговоры и их национальные особенности     | Опрос, диспут                                |
| Деловой этикет                                       | Опрос, диспут, подготовка опорного конспекта |
| Этика служебных взаимоотношений                      | Опрос, диспут                                |
| Корпоративная культура и сплоченность рабочей группы | Опрос, подготовка опорного конспекта         |
| Социальная ответственность                           | Опрос, реферат                               |

4.1.2. Промежуточная аттестация проводится в форме: устного зачета

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости.

### **Тематика практического занятия по теме 1**

#### **Вопросы:**

- 1.Этика как научно-практическая дисциплина. Основные этапы ее развития.
- 2.Теории морального развития личности как основа дисциплины.
- 3.Этика общечеловеческая и профессиональная.
4. Этика делового общения: сущность, закономерности и тенденции развития.
- 5.Структура этики делового общения: макроэтика и микроэтика делового общения.
- 6.Принципы и современные требования к этике делового общения

### **Тематика практического занятия по теме 2**

#### **Вопросы:**

- 1.Формы делового общения.
2. Средства общения: вербальные и невербальные.
- 3.Основные барьеры делового общения.
- 4.Структура деловой беседы. Вопросы собеседников.
- 5 .История происхождения переговоров.
- 6.Время и место проведения переговоров.
- 7.Эффективность и результативность переговоров.

### **Тематика практического занятия по теме 3**

#### **Вопросы:**

- 1.Организация переговоров: подготовка, начало, содержание и анализ результатов.
- 2.Соблюдение и учет национальных стилей ведения переговоров – условие реализации совместных проектов.
- 3.Характерные особенности этики деловых отношений и стратегий переговорных процессов в западных странах.
4. Западный стиль ведения переговоров.

5. Особенности американского стиля переговоров.

6. Российский стиль ведения переговоров

#### **Тематика практического занятия по теме 4**

##### **Вопросы:**

1. Характеристики содержания понятия «этикет»
2. Функции и принципы этикета.
3. Имидж делового человека и его составляющие
4. Внешний вид и манеры поведения сотрудников. Внешний вид как «визитная карточка» делового человека и необходимый компонент имиджа делового человека.
5. Роль первого впечатления от встречи с коллегой или деловым партнером.
6. Приветствия, представления, поздравления.
7. Подарки в деловой сфере.
8. Визитная карточка и ее назначение.
9. Оформление рабочего места, кабинета

#### **Тематика практического занятия по теме 5**

##### **Вопросы:**

1. Стили руководства: командный, коллегиальный и либеральный.
2. Методы стимулирования критического и творческого мышления специалистов в деловой сфере.
3. Способность находить организационно-управленческие решения в нестандартных ситуациях.
4. Причины и профилактика служебных конфликтов.
5. Этические аспекты критики, поощрений.
6. Эталоны поведения начальника и подчиненного.
7. Справедливость и ответственность как выражение правильности, целесообразности и нормы в деловых отношениях.
8. Справедливость и вопросы вознаграждения за труд.
9. Справедливость как стимулирующий фактор в отношениях руководителя и подчиненных

#### **Тематика практического занятия по теме 6**

##### **Вопросы:**

1. Понятие и типы корпоративных культур.
2. Сплоченность рабочей группы и ее значение в деловом общении.
3. Межличностное взаимодействие в группе. Конформизм.
4. Межличностная аттракция. Негативизм. Готовность к кооперации с коллегами, работе в команде и самостоятельно.
5. Мобинг как нарушение принципов толерантности и честности в межличностных отношениях.

#### **Тематика практического занятия по теме 7**

##### **Вопросы:**

1. Социальная ответственность – содержание понятия
2. Зависимость экономических показателей деятельности сотрудника, фирмы, учреждения от защищенности и стабильности деловых отношений.
3. Социальная ответственность и справедливая оценка результатов деловых отношений.
4. Ответственность организации перед обществом.
5. Характеристика основных подходов к корпоративной социальной ответственности.
6. Направления социально ответственного поведения корпораций.
7. Социальная ответственность и деятельность руководителя и подчиненных.

#### **Тематика рефератов и докладов:**

1. Этические проблемы в деятельности компании
2. Паралингвистические особенности невербального общения
3. Национальные стили ведения переговоров (страна по выбору студентов)
4. Деловая культура стран Востока. подготовка опорного конспекта
5. Социализация и социальная ответственность предпринимательства, организации, руководителя.
6. Культура организации.
7. Культура бизнеса как сложная, динамическая и развивающаяся система.
8. Этические проблемы конкурентных взаимоотношений.
10. Культурные особенности деловых контактов.
11. «Протокол» делового общения: принципы, нормы, эталоны.
12. Организация приемов и презентаций.
13. Этические нормы и принципы этики бизнеса.
14. Деловые культуры в международном бизнесе.
15. Основные модели этики делового общения.
16. Управление культурными горизонтами – создание команд.
17. Этапы и направления развития этики.

### ***Написание реферата***

Реферат студента — это самостоятельная письменная работа на тему, предложенную преподавателем. Реферат позволяет автору научиться четко и грамотно формулировать мысли, структурировать информацию, использовать основные категории анализа, выделять причинно-следственные связи, иллюстрировать понятия соответствующими примерами, аргументировать свои выводы; овладеть научным стилем речи. Реферат должен содержать: четкое изложение сути поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария, рассматриваемого в рамках дисциплины, выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

Шкала оценки реферата

| Параметр   | Оценка<br>(по 5 шкале) |
|--|------------------------|
| Полученные результаты полностью соответствуют поставленной цели. Обоснована актуальность, практическая и теоретическая значимость работы. Указана цель работы и задачи, которые необходимо решить. Реферат написан в соответствии с общепринятыми правилами построения композиции текста. Реферат логически выстроен. Выводы автора самостоятельны и аргументированы. Орфографические, пунктуационные и стилистические ошибки отсутствуют. | 5                      |
| Полученные результаты преимущественно соответствуют поставленной цели и задачам. Обоснована актуальность, практическая и теоретическая значимость работы. Но есть отступления от логически четкого изложения, или есть отступления от композиционного плана построения текста, или есть одна-две орфографические ( пунктуационные или стилистические) ошибки.  | 4                      |
| Полученные результаты в значительной степени соответствуют поставленной цели (цель работы достигнута в основном). Обоснована актуальность работы. Не указана практическая и теоретическая значимость работы; или отсутствует логичность изложения, или есть значительные отступления от композиционного построения текста, или   | 3                      |

|  |   |
|--|---|
| есть три орфографические и две пунктуационные 4 или стилистические ошибки.   |   |
| Полученные результаты не соответствуют поставленной цели (цель работы не достигнута). Не обоснована актуальность работы; или не названа цель работы и задачи, которые необходимо решить; или отсутствуют выводы референта. В работе допущено больше трех орфографических, или четырех пунктуационных, или четырех стилистических ошибок. | 2 |

#### 4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации.

##### 4.3.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования

| Код компетенции | Наименование компетенции   | Код этапа освоения компетенции | Наименование этапа освоения компетенции  |
|-----------------|--|--------------------------------|--|
| ПК -5           | Способность управлять персоналом организации (предприятия), готовностью к организационно-управленческой работе с малыми коллективами | ПК -5.2                        | Способность к анализу структуры и состава торгово-технологических процессов с целью обеспечения требуемого уровня качества с учетом этических, психологических и иных аспектов |

| Этап освоения компетенции | Показатель оценивания  | Критерий оценивания   |
|---------------------------|--|---|
| ПК -5.2                   | Предмет и категориальный аппарат профессиональной этики и психологии делового общения, закономерности и механизмы делового взаимодействия, понимание защитных механизмов и их функционирования; причины и основные характеристики социальных, этнических, профессиональных и культурных различий; специфику общения в коллективе, принципы толерантности и нормы взаимодействия в коллективе. Понятие «деловые переговоры» и их основные | Учитывает особенности, социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия при решении широкого круга задач; диагностирует социальные, этнические, конфессиональные и культурные проблемы работы в коллективе; устанавливает позитивные взаимоотношения во взаимодействии с другими членами коллектива; анализирует профессиональную деятельность, применяет технику аутогенной тренировки; использует различные психологические методы исследования в управленческой деятельности; демонстрирует навыки социального взаимодействия. Ставит цель и формулирует задачи деловых переговоров; |

| Этап освоения компетенции | Показатель оценивания  | Критерий оценивания  |
|---------------------------|--|--|
|                           | разновидности; особенности подготовки и ведения деловых переговоров с зарубежными партнерами; знакомство с основными этапами ведения деловых переговоров с зарубежными партнерами; знакомство со стратегией и тактикой ведения деловых переговоров с зарубежными партнерами. | определяет диапазон целей и задач на переговорах; разрабатывает план ведения деловых переговоров; определяет стратегию и тактику ведения деловых переговоров; собирает информацию о партнерах по деловым переговорам; использует приемы аргументации и контраргументации на деловых переговорах; варьирует методами ведения деловых переговоров; организует и проводит деловые переговоры с зарубежными партнерами |

#### 4.3.2 Типовые оценочные средства

##### Вопросы для промежуточной аттестации.

1. Теоретические основы этики делового общения.
2. Структура этики делового общения: макроэтика и микроэтика делового общения.
3. Принципы и современные требования к этике делового общения.
4. Понятие, виды и функции делового общения: формальные и неформальные виды общения; вербальные и невербальные средства общения.
5. Основные барьеры делового общения.
6. Функция невербальной коммуникации.
7. Механизмы установления взаимопонимания в деловых отношениях.
8. Необходимость учета региональных и национальных традиций, мировоззрения собеседника в процессах деловых контактов и их форм.
9. Деловая коммуникация, ее виды и функции
10. Устные и письменные виды коммуникации.
11. Выставки, презентации и конференции как формы деловой коммуникации.
12. Празднества и юбилеи как разновидность деловой коммуникации
13. Этика использования технических средств деловой коммуникации.
14. Этика телефонного разговора.
15. Этические нормы использования Интернета.
16. Этика рекламной деятельности.
17. Деловые переговоры и их национальные особенности
18. Соблюдение и учет национальных стилей ведения переговоров как условие реализации совместных проектов.
19. Характеристика основных этапов организации и проведения переговорного процесса.
20. Характеристика особенности этики деловых отношений и стратегий переговорных процессов в разных странах: (западный стиль ведения переговоров, особенности американского стиля переговоров, российский стиль ведения переговоров).
21. Понятие этикета, его функции и принципы.
22. Имидж делового человека и характеристика его составляющих.
23. Роль первого впечатления от встречи с коллегой или деловым партнером.
24. Визитная карточка и ее назначение.
25. Оформление рабочего места, кабинета как элемент имиджа сотрудника и фирмы в

целом.

26. Этика служебных взаимоотношений роль стилей руководства в них:
27. Методы и роль стимулирования критического и творческого мышления специалистов в деловой сфере.
28. Причины и профилактика служебных конфликтов.
29. Этические аспекты критики, поощрений.
30. Эталоны поведения начальника и подчиненного.
31. Справедливость и ответственность как выражение правильности, целесообразности и нормы в деловых отношениях.
32. Понятие и типы корпоративных культур.
33. Социальная ответственность и справедливая оценка результатов деловых отношений.
34. Ответственность организации перед обществом.
35. Основные подходы к корпоративной социальной ответственности.
36. Характеристика направлений социально ответственного поведения корпораций.
37. Социальная ответственность и деятельность руководителя и подчиненных.

Для оценки степени освоения компетенции используются следующие шкалы:

**Шкала 1. Оценка сформированности отдельных элементов компетенций**

| Обозначения |            | Формулировка требований<br>к степени сформированности компетенции |  |  |
|-------------|------------|---|--|--|
| Цифр.       | Оценка     | Знать   | Уметь  | Владеть  |
| 1           | Не зачтено | Отсутствие знаний   | Отсутствие умений  | Отсутствие навыков   |
| 2           | Не зачтено | Фрагментарные знания  | Частично освоенное умение                                    | Фрагментарное применение   |
| 3           | Зачтено    | Общие, но не структурированные знания                             | В целом успешное, но не систематически осуществляемое умение | В целом успешное, но не систематическое применение                   |
| 4           | Зачтено    | Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания            | В целом успешное, но содержащие отдельные пробелы умение     | В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы применения навыков |
| 5           | Зачтено    | Сформированные систематические знания                             | Сформированное умение  | Успешное и систематическое применение навыков                        |

**Шкала 2. Комплексная оценка сформированности знаний, умений и владений**

| Оценка  | Формулировка требований<br>к степени сформированности компетенции   |
|---------|---|
| зачтено | Продемонстрированы знания основных понятий, сущности, категориального аппарата психологии бизнеса.<br>Знает предмет этики делового общения, ее цели и задачи. |

|                   |   |
|-------------------|---|
|                   | <p>Использует различные психологические методы исследования в управленческой деятельности.</p> <p>Владеет навыками психологического анализа бизнес-процессов и реалий бизнеса.</p> <p>Показано умение анализировать состав и структуру торгово-технологических процессов с учетом культурологических и психологических особенностей их осуществления.</p> <p>Ответ студента полный и правильный. Студент способен обобщить материал, сделать собственные выводы, выразить свое мнение, привести иллюстрирующие примеры.</p> |
| <i>не зачтено</i> | В ответе существенные ошибки в основных аспектах темы.  |

#### 4.4. Методические материалы

##### Процедуры и средства оценивания элементов компетенций

##### по дисциплине «Этика делового общения»

| Процедура проведения       | Средство оценивания         |                               |   |   |  |
|----------------------------|-----------------------------|-------------------------------|---|---|--|
|                            | Текущий контроль            |                               |   |   | Промежуточный контроль                     |
|                            | Выполнение устных заданий   | Выполнение письменных заданий | Выполнение практических расчетных заданий | Выполнение эссе и докладов                | Зачет в устной форме                       |
| Продолжительность контроля | По усмотрению преподавателя | По усмотрению преподавателя   | По усмотрению преподавателя               | По усмотрению преподавателя               | В соответствии с принятыми нормами времени |
| Форма проведения контроля  | Устный опрос                | Письменный опрос              | Письменный опрос                          | Письменная форма с презентацией           | В устной форме                             |
| Вид проверочного задания   | Устные вопросы              | Письменные задания            | Практические задания                      | Письменный опрос                          | Зачет                                      |
| Форма отчета               | Устные ответы               | Ответы в письменной форме     | Ответы в письменной форме                 | Ответы в письменной (по эссе и рефератам) | Ответы в устной форме                      |



|                      |      |                        |                        |                       |                       |
|----------------------|------|------------------------|------------------------|-----------------------|-----------------------|
| Раздаточный материал | есть | Справочная литература- | Справочная литература- | Справочная литература | Справочная литература |
|----------------------|------|------------------------|------------------------|-----------------------|-----------------------|

**Виды самостоятельной работы, выполняемые в рамках курса:**

1. Подготовка опорных конспектов по тема дисциплины по учебной литературе;
2. Проработка учебного материала (по конспектам, учебной основной и дополнительной литературе);
3. Написание рефератов
4. Подготовка докладов и к защите мультимедийных презентаций;

**5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Целью практических занятий является углубление и закрепление теоретических знаний, полученных студентами на лекциях и в процессе самостоятельного изучения учебного материала.

В ходе подготовки к практическому занятию необходимо прочитать конспект лекции, изучить

основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, подготовить ответы на вопросы практического занятия. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования

программы. Дорабатывать свои опорные конспекты, делая в них соответствующие дополнения и исправления. Желательно при подготовке к практическим занятиям по дисциплине одновременно использовать несколько источников, раскрывающих заданные вопросы.

*Методические рекомендации по организации самостоятельной работы*

Самостоятельная работа приводит студента к получению нового знания, упорядочению и углублению имеющихся знаний, формированию у него профессиональных навыков и умений.

Самостоятельная работа выполняет ряд функций:

- ~ развивающую;
- ~ информационно-обучающую;
- ~ ориентирующую и стимулирующую;
- ~ воспитывающую;
- ~ исследовательскую.

Студентам рекомендуется с самого начала освоения курса работать с литературой и предлагаемыми заданиями в форме подготовки к очередному аудиторному занятию. При этом

актуализируются имеющиеся знания, а также создается база для усвоения нового материала, возникают вопросы, ответы на которые студент получает в аудитории.

*Методические рекомендации по работе с литературой*

Всю литературу можно разделить на учебники и учебные пособия, оригинальные научные монографические источники, научные публикации в периодической печати. Из них можно выделить литературу основную (рекомендуемую), дополнительную и литературу для углубленного изучения дисциплины. Изучение дисциплины следует начинать с учебника, поскольку учебник – это книга, в которой изложены основы научных знаний по предмету в соответствии с целями и задачами обучения, установленными программой дисциплины.

При работе с литературой следует учитывать, что имеются различные виды чтения, и каждый из

них используется на определенных этапах освоения материала. Предварительное чтение направлено на выявление в тексте незнакомых терминов и поиск их значения в справочной литературе. В частности, при чтении указанной литературы необходимо подробнейшим образом анализировать понятия.

Сквозное чтение предполагает прочтение материала от начала до конца. Сквозное чтение литературы из приведенного списка дает возможность студенту сформировать свод основных понятий из изучаемой области и свободно владеть ими. Выборочное – наоборот, имеет целью поиск и отбор материала. В рамках данного курса выборочное чтение, как способ освоения содержания курса, должно использоваться при подготовке к практическим занятиям по соответствующим темам. Аналитическое чтение – это критический разбор текста с последующим его конспектированием. Освоение указанных понятий будет наиболее эффективным в том случае, если при чтении текстов студент будет задавать к этим текстам вопросы. Целью изучающего чтения является глубокое и всестороннее понимание учебной информации.

Есть несколько приемов изучающего чтения:

1. Чтение по алгоритму предполагает разбиение информации на блоки: название; автор; источник; основная идея текста; фактический материал; анализ текста путем сопоставления имеющихся точек зрения по рассматриваемым вопросам; новизна.
2. Прием постановки вопросов к тексту имеет следующий алгоритм:
  - ~ медленно прочитать текст, стараясь понять смысл изложенного;
  - ~ выделить ключевые слова в тексте;
  - ~ постараться понять основные идеи, подтекст и общий замысел автора.

Прием тезирования заключается в формулировании тезисов в виде положений, утверждений, выводов. Этот прием рекомендуется использовать при подготовке опорных конспектов по темам дисциплины, подготовки докладов и презентаций и при написании рефератов. К этому можно добавить и иные приемы: прием реферирования, прием комментирования.

## **6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

### **6.1. Основная литература**

1. Психология и этика делового общения: учебник для студентов вузов / В. Ю. Дорошенко, Л. И. Зотова, В. Н. Лавриненко [и др.]; под редакцией В. Н. Лавриненко. — 5-е изд. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 419 с. — ISBN 978-5-238-01050-2. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/81834.html>
2. Троянская, А. И. Деловая этика: учебное пособие / А. И. Троянская. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 145 с. — ISBN 978-5-4486-0617-5. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/83263.html>
3. Горлова, Е. А. Риторика делового общения (в рамках курса «Русский язык и культура речи»): учебно-методическое пособие / Е. А. Горлова, О. В. Журавлёва. — Самара: Самарский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСБ, 2016. — 148 с. — ISBN 978-5-9585-0653-8. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/58833.html>

4. Виговская, М. Е. Психология делового общения: учебное пособие для СПО / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич, В. О. Корионова. — 2-е изд. — Саратов: Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 96 с. — ISBN 978-5-4486-0366-2, 978-5-4488-0201-0. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/77001.html>

5. Борисова, Е. Элементы стиля: Принципы убедительного делового письма / Е. Борисова. — М.: Альпина Бизнес Букс, 2019. — 125 с. — ISBN 978-5-9614-1024-2. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/82407.html>

6. Фридман, Рон Лучшее место для работы: Искусство создавать превосходное деловое пространство / Рон Фридман. — М.: Альпина Паблишер, 2018. — 344 с. — ISBN 978-5-9614-5342-3. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/82617.html>

## **6.2. Дополнительная литература**

1. Виговская, М. Е. Профессиональная этика и этикет: учебное пособие для бакалавров / М. Е. Виговская. — М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 144 с. — ISBN 978-5-394-02409-2. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/75205.html>
2. Расиел, Итан Метод McKinsey: Использование техник ведущих стратегических консультантов для решения личных и деловых задач / Итан Расиел; перевод С. Кривошеин. — 7-е изд. — М.: Альпина Паблишер, 2019. — 192 с. — ISBN 978-5-9614-1866-8. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/82719.html>
3. Титова, Л. Г. Деловое общение: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления / Л. Г. Титова. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 271 с. — ISBN 978-5-238-00919-3. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/71212.html>

## **6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы**

1. Информационно-справочная система Консультант плюс
2. Информационно-справочная система «Гарант»

## **6.4. Нормативно-правовые документы**

1. Гражданский кодекс Российской Федерации. — Гарант-ру. Информационно-правовой портал.

## **6.5. Интернет-ресурсы**

1. <http://www.businessodessa.ru/>

2. [http://greatvolga.ru/?Etika\\_biznesa](http://greatvolga.ru/?Etika_biznesa)
3. [www.amr.ru](http://www.amr.ru) (Ассоциация менеджеров России)
4. [www.soc-otvet.ru](http://www.soc-otvet.ru) (сайт по КСО, поддерживаемый Агентством социальной информации)
5. [www.rspp.ru](http://www.rspp.ru) (Российский союз промышленников и предпринимателей)
6. [www.asi.org.ru](http://www.asi.org.ru) (Агентство социальной информации)

**7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы.**

Для проведения занятий по дисциплине необходимо следующее материально-техническое обеспечение: учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, для самостоятельной работы: читальные залы библиотеки.

Программное обеспечение: MS Office Professional Plus 2016.

Информационные справочные системы: Научная библиотека РАНХиГС. URL: <http://lib.ranepa.ru/>; Научная электронная библиотека eLibrary.ru. URL: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>; Национальная электронная библиотека. URL: [www.nns.ru](http://www.nns.ru); Российская государственная библиотека. URL: [www.rsl.ru](http://www.rsl.ru); Российская национальная библиотека. URL: [www.nnir.ru](http://www.nnir.ru); Электронная библиотека Grebennikon. URL: <http://grebennikon.ru/>; Электронно-библиотечная система Издательства «Лань». URL: <http://e.lanbook.com>; Электронно-библиотечная система ЮРАЙТ. URL: <http://www.biblio-online.ru/>.