

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Владимирский государственный Университет
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»

(ВлГУ)



ТВЕРЖДАЮ

Проректор по образовательной деятельности

А.А. Панфилов

«23» 06 2016 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Этика деловых отношений

Направление подготовки 07.03.01. – Архитектура

Профиль подготовки Архитектурное проектирование

Уровень высшего образования – Бакалавриат

Форма обучения очная

Семестр	Трудоемкость зач. ед, час.	Лек- ций, час.	Практич. занятий, час.	Лаборат. работ, час.	СРС, час.	Форма промежуточного контроля (экз./зачет)
8	3, 108	18	36		54	Зачет
Итого	3, 108	18	36		54	Зачет

Владимир, 2016г

УИ 16

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины (модуля) «Этика деловых отношений» являются освоение необходимого объема знаний в области этики и культуры общения, овладение соответствующими компетенциями.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина «Этика деловых отношений» относится к разделу «Дисциплины по выбору». Изучается в 8 семестре. Компетенции, сформированные при изучении данной дисциплины являются базовыми для освоения курсов современные философские концепции творчества, нон-классическая эстетика, прохождении практики.

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

В результате освоения дисциплины обучающийся должен овладеть компетенциями:

общекультурными:

- способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах (ОК-3);
- способностью использовать основы правовых знаний в различных сферах деятельности (ОК-4);
- способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранных языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-5);
- способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные и культурные различия (ОК-6);
- способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК-7);
- владением культурой мышления, способностью к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей ее достижения (ОК-10);
- способностью находить оптимальные организационно-управленческие решения в нестандартных ситуациях и готовностью нести за них ответственность (ОК-11);
- умением критически оценивать свои достоинства и недостатки, находить пути развития достоинств и устранения недостатков (ОК-12);
- готовностью принять на себя нравственные обязательства по отношению к природе, обществу, другим людям и к самому себе (ОК-16);

общепрофессиональными:

- способностью осуществлять поиск, хранение, обработку и анализ информации из различных источников и баз данных, представлять ее в требуемом формате с использованием информационных, компьютерных и сетевых технологий (ОПК-3).

Демонстрировать следующие результаты образования:

1) Знать:

- особенности этики делового общения и делового этикета;
- типы речевых культур в деловом общении;
- принципы речевого поведения архитектора;
- языковые и этические нормы в официально-деловом стиле речи;
- основные приемы создания эффективного публичного выступления (ОК-5).

Уметь:

- работать в команде, толерантно воспринимая социальные и культурные различия (ОК-6);
- находить оптимальные организационно-управленческие решения в нестандартных ситуациях и готовностью нести за них ответственность (ОК-11);
- критически оценивать свои достоинства и недостатки, находить пути и выбирать средства развития достоинств и устранения недостатков (ОК-12)
- оценивать эффективность результатов деятельности в различных сферах (ОК-3);

3) Владеть:

- способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-5);
- способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК-7);
- готовностью принять на себя нравственные обязательства по отношению к природе, обществу, другим людям и к самому себе (ОК-16);
- способностью осуществлять поиск, хранение, обработку и анализ информации из различных источников и баз данных, представлять ее в требуемом формате с использованием информационных, компьютерных и сетевых технологий (ОПК-3).

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 часа.

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)	Объем учебной работы, с применением интерактивны	Формы текущего контроля успеваемос т (по

				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Контрольные работы	СРС	КП/КР	х методов (в часах/%)	неделям семестра), форма промежуточной аттестации (по семестрам)
1.	Тема 1. Место и роль этики деловых отношений в современном обществе	8	1-2	2	4			6		3/50%	
2	Тема 2. Этика и социальная ответственность организаций	8	3-4	2	4					350%	
3	Тема 3. Управленческая этика и этика деятельности руководителя	8	5-6	2	4			6		3/50%	Рейтинг №1
4	Тема 4. Структура и функции делового общения	8	7-8	2				6		3/50%	
5	Тема 5. Вербальное общение	8	9-10	2	4			6		3/50%	
6	Тема 6. Невербальное общение	8	11-12	2	4			6		3/50%	Рейтинг №2
7	Тема 7. Дистанционное общение	8	13-14	2	4			6		3/50%	
8	Тема 8. Правила проведения деловых бесед, переговоров, совещаний. Манипуляции в общении и их характеристики	8	15-16	2	4			6		3/50%	
9	Тема 9. Современный деловой этикет и его составляющие	8	17-18	2	4			6		3/50%	Рейтинг №3
ИТОГО:		8	18	18	36			54		27/50%	зачет

Содержание дисциплины

Тема 1. Место и роль этики деловых отношений в современном обществе

Социальные функции профессиональной этики. Отличительные особенности этики

деловых отношений как профессиональной этики. Современные этические проблемы и моральные конфликты деловых отношений. Деловая этика и индивидуальная нравственность делового человека. Деловая этика и конфликт интересов. Этические принципы деловых отношений.

Тема 2. Этика и социальная ответственность организаций Формирование системы норм. Взаимодействие этических норм различного рода в процессе регулирования трудовых отношений. Проблема контроля качества деловой этики в организации. Критические сферы этического регулирования в организации. Методы повышения этического уровня организаций.

Тема 3. Управленческая этика и этика деятельности руководителя

Профессиональная этика руководителя. Инструментарий, которым должен владеть руководитель в различных направлениях этики делового общения. Этика взаимоотношений с «трудным» руководителем. Взаимосвязь правил взаимоотношений с «трудным» руководителем и других этических норм. Техника личной работы при взаимодействии с «трудным» руководителем. Этика решения спорных вопросов и конфликтных ситуаций.

Тема 4. Структура и функции делового общения.

Общение как социально-психологическая проблема. Понятие и формы «барьеров общения», пути их преодоления. Понятие и основные слагаемые коммуникативной культуры. Особенности делового общения. Прямое и косвенное общение. Вербальное и невербальное общение и их взаимосвязь. Формы делового общения, их особенности. Сущность и основные принципы и методы управления деловым общением.

Тема 5. Вербальное общение

Виды коммуникативности. Принципы речевого воздействия. Коммуникативные эффекты. Роль культуры речи в обеспечении этичности делового общения. Этика использования средств выразительности деловой речи. Отличительные особенности устной речи по сравнению с письменной работой. Типичные ошибки, возникающие при недостаточном внимании к подготовке выступления. Применение стилистических форм повышения выразительности речи в деловом выступлении.

Тема 6. Невербальное общение

Особенности и значение невербального канала общения. Визуальные, акустические, тактильные, кинесические, проксемические, акустические, паралингвистические и экстралингвистические средства общения. Межнациональные различия невербального общения.

Тема 7. Дистанционное общение

Этические нормы телефонного разговора. Этические нормы разговора по мобильному телефону. Культура делового письма. Современные требования к оформлению и содержанию деловых бумаг – писем, записок, отчетов. Электронный этикет.

Тема 8. Правила проведения деловых бесед, переговоров, совещаний.

Правила подготовки и проведения деловой беседы. Типичные ошибки, допускаемые при подготовке и проведении деловой беседы. Применение правил вербальной и невербальной обратной связи. Виды дискуссии. Особенности структуры беседы при различных видах диалога, дискуссии. Место и значение критики в процессе профессиональной деятельности. Виды служебных совещаний и основные требования к их организации и проведению. Правила проведения собеседований.

Тема 9. Манипуляции в общении и их характеристики.

Основные составляющие манипулятивного воздействия. Характеристика основных уловок-манипуляций в общении. Правила нейтрализации манипуляций в общении. Механизм нейтрализации манипуляций в общении. Приемы, стимулирующие создание доверительных отношений в процессе общения. Искусство комплиментов в деловом общении.

Тема 10. Современный деловой этикет и его составляющие.

Этикет приветствий и представлений. Основные правила оформления и использования визитных карточек. Общие требования, предъявляемые к внешнему облику делового человека. Современные требования к деловому костюму, гендерные особенности. Основные правила поведения в общественных местах. Правила поведения на деловых приемах. Правила обмена подарками при деловом общении. Международный деловой этикет. Особенности национальных стилей общения.

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

- a. Информационно-коммуникационные технологии (1- 4 разделы).
- b. Работа в команде/работа в малой группе (1 – 4 разделы).
- c. Case-study (2 – 4 разделы).
- d. Ролевая игра (4 раздел).
- e. Проблемное обучение (1 – 4 разделы).
- f. Контекстное обучение (2 - 4 разделы).
- g. Обучение на основе опыта (2-3 разделы).

h. Индивидуальное обучение (1 – 4 разделы).

i. Междисциплинарное обучение (1 – 4 разделы).

j. Опережающая самостоятельная работа (1 – 4 разделы).

Формы организации учебного процесса:

k. Лекция, мастер-класс (1 – 4 разделы).

l. Семинар, коллоквиум (1 – 4 разделы).

m. Самостоятельная работа студентов (1 – 4 разделы).

n. Научно-исследовательская работа студентов: подготовка выступления на научной студенческой конференции (1 – 4 разделы).

o. Консультация, тьюторство: консультирование студентов по проблеме выступления на научной студенческой конференции (1 – 4 разделы).

p. Case-study: анализ социально-педагогических ситуаций (3 – 4 разделы).

a. Работа в команде: разработка модели личности психолога (раздел 3).

6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Формами контроля освоения дисциплины «Основы делового общения» являются: аттестации, зачет.

Контроль освоения дисциплины производится в соответствии с ПОЛОЖЕНИЕМ о балльно-рейтинговой системе контроля знаний студентов ВлГУ.

Текущая аттестация студентов производится во время проведения практических занятий в форме:

- тестирования;
- устных ответов на вопросы к семинару;
- проверки выполнения письменных домашних заданий;
- проверки составленных таблиц и схем;

Отдельно оцениваются личностные качества студента (аккуратность, исполнительность, инициативность) – работа у доски, своевременная сдача тестов и письменных домашних заданий.

Дополнительно оцениваются посещаемость, исполнительность, инициативность студента, его активность на семинарах, своевременная сдача письменных заданий, рефератов.

Промежуточный контроль по результатам семестра по дисциплине «Основы делового общения» проходит в форме зачета, который включает в себя устный ответ на один теоретический вопрос и выполнение одного письменного задания (например, обработать и описать результаты методики).

Фонды оценочных средств, включающие задания к контрольным работам и методы контроля, позволяющие оценить РО по данной дисциплине, включены в состав УМК дисциплины.

Текущий контроль успеваемости

Вопросы для подготовки к рейтинг-контролю

Вопросы к рейтинг-контролю №1

1. Проблемы этики общения в истории философской мысли Древнего мира.
2. Проблемы этики общения в истории философской мысли Нового времени.
3. Современные требования этики делового общения.
4. Этика и этикет в деловом общении.
5. Типы общения.
6. Непосредственное и опосредованное общение.
7. Формальное и неформальное общение.
8. Социально-ориентированное общение.
9. Предметно-ориентированное общение.
10. Личностно-ориентированное общение.
11. Педагогическое общение.
12. Деловое общение. Предмет делового общения.
13. Признаки делового общения.
14. Виды делового общения.
15. Культура речи делового общения и ее слагаемые.
16. Три основных аспекта речевой культуры: ортологический, коммуникативный, этический.
17. Социальные роли и речевое поведение.
18. Принципы делового общения.
19. Формы корпоративного общения.

Вопросы к рейтинг-контролю №2

1. Деловая беседа. Функции деловой беседы. Начало беседы.
2. Деловые переговоры.
3. Классификация переговоров.
4. Схема переговоров.
5. Речевая стратегия в деловом общении и способы ее вербальной реализации.

6. Методы и тактика ведения переговоров с клиентами.
7. Правила ведения телефонных переговоров. Умение слушать.
8. Организация и проведение совещаний.
9. Современные требования к этике делового общения в учреждении.
10. Современные требования к этике делового общения между партнерами.
11. Современные требования к этике деловой переписки.
12. Современные требования к этике деловой электронной переписки.
13. Современные требования к этике телефонных переговоров.
14. Профессиональный этикет.
15. Речевой этикет в деловом общении.
16. Основы делового протокола и его соблюдение при организации различных форм делового общения.
17. Основы деловой риторики.
18. Принципы речевого воздействия.
19. Значение имиджа в деловом общении.

Вопросы к рейтинг-контролю №3

1. Коммуникационные эффекты. Эффект визуального имиджа.
2. Коммуникационные эффекты. Эффект первых фраз.
3. Коммуникационные эффекты. Эффект аргументации.
4. Коммуникационные эффекты. Эффект квантового выброса информации.
5. Коммуникационные эффекты. Эффект интонации и паузы.
6. Коммуникационные эффекты. Эффект художественной выразительности.
7. Коммуникационные эффекты. Эффект релаксации.
8. Коммуникационные эффекты. Эффект дисперсии.
9. Невербальное общение в деловых переговорах.
10. Значение различных видов рукопожатий.
11. Расположение собеседников и партнеров за столами различных типов.
12. Межнациональные различия невербального общения.
13. Технология предъявления претензии.
14. Метод получения информации.
15. Метод самоконтроля (вопросный).
16. Умение задавать вопросы. Условия задавания вопроса.
17. Типы вопросов.
18. Практическое применение вопросов.
19. Основные приемы создания эффективного публичного выступления. Дебаты.

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины

вопросы к зачету

1. Этические нормы речевого поведения.
2. Имидж современного делового человека.
3. Риторика как искусство делового красноречия.
4. Аргументирующая речь в деловых отношениях.
5. Коммуникативные табу в русском речевом этикете.
6. Психологические основы речевой коммуникации .
7. Диалог как процесс взаимных отношений в деловой коммуникации.
8. Публичное выступление в деловой коммуникации.
9. Жанры делового общения и их особенности.
10. Этическая и речевая нормы делового общения
11. Тактики речевого поведения в деловом общении.
12. Особенности русской и зарубежной школ делового письма.
13. Деловой протокол. Правила делового протокола.
14. Речевые тактики в телефонных бизнес-переговорах.
15. Спор как разновидность речевой коммуникации.
16. Коммуникативные барьеры.
17. Речевой этикет деловых отношений .
18. Речевое общение и социальные роли говорящего.
19. Основы полемического мастерства в деловых отношениях.
20. Реклама в деловой речи и ее особенности.
21. Коммерческие письма и их специфика.
22. История возникновения и развития этических норм отношений.
23. Деловые отношения и их особенности.
24. Виды деловых отношений.
25. Цели деловых отношений.
26. Принципы деловых отношений. Максимумы Грайса.
27. Невербальное общение в процессе ведения деловых бесед и коммерческих переговоров.
28. Межнациональные различия невербального общения.
29. Культура речи делового общения и ее слагаемые в деловых отношениях.
30. Социальные роли и речевое поведение.
31. Профессиональный этикет.
32. Речевой этикет в деловых отношениях.

33. Основы делового протокола и его соблюдение при организации различных формах деловых отношений.
34. Современные требования к этике деловых отношений в учреждении.
35. Современные требования к этике деловых отношений между партнерами.
36. Современные требования к этике деловой переписки.
37. Современные требования к этике деловой электронной переписки.
38. Современные требования к этике телефонных переговоров.
39. Официальная и неофициальная обстановка деловых отношений.
40. Внутрикорпоративное речевое общение и этикетные нормы.
41. Интернациональные свойства официально-деловой письменной речи.
42. Требования к оформлению реквизитов документов.
43. Корпоративная культура деловых отношений.

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

Вопросы для самостоятельной работы студентов

1. Этикет и культура деловых отношений
2. . Социокультурная роль этикета в обществе.
3. Этика как наука о нравственности.
4. Основные проблемы теории морали.
5. Предмет, сущность и основные понятия этики.
6. История этических учений и культура общества: этика античности, средневековья, Нового времени.
7. Понятия: «культурный человек», «нравственный человек», «нравственная культура».
8. Истории этикета. Виды этикета.
9. Представления: в гостях, после того, как вас представили. Приветствие на улице, в помещении, как отвечать на приветствие.
10. Употребление титулов и званий при обращении. Официальные и протокольные формы представления.
11. Прощание с деловыми партнерами.
12. Визитные карточки как инструмент делового общения. Виды визитных карточек и правила пользования ими.
13. Правила поведения на улице, в транспорте и в общественных местах (учреждениях, учебных заведениях, театрах, музеях, столовых, кафе и т.п.). В дороге.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

а) основная литература:

1. Деловое общение: Учебник для вузов / П.И. Сидоров, М.Е. Путин и др.; Под ред. проф. П.И. Сидорова - 2-е изд., перераб. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 384 с ISBN 978-5-16-003843-8 <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=405196>

2. Логутова Е.В. Психология делового общения: учебное пособие/ Логутова Е.В., Якиманская И.С., Биктина Н.Н.— Электрон. текстовые данные.— Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2013.— 196 с. 2013 <http://www.iprbookshop.ru/30126>.

3. Смирнов Г.Н. Электронное издание на основе: Этика деловых отношений: учебник / 2-е изд., испр. и доп. - Москва : Проспект, 2015. - 272 с. - ISBN 978-5-392-16758-6. - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785392167586.html>

б) дополнительная литература:

1. Психология делового общения: Учебное пособие / М.И. Чеховских. – 3-е изд., стер. – М.: ИНФРА-М; Мн.: Нов. Знание, 2011. – 253 с.: 60×90 1/16. – (Высшее образование). (переплет) ISBN 978-5-16-004694-5 <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=254643>

2. Деловое общение [Электронный ресурс] : Учебное пособие / Авт.-сост. И. Н. Кузнецов. - 5-е изд. - М.: Дашков и К, 2013. - 528 с. - ISBN 978-5-394-01739-1. 2013 <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=411372>

3. Деловые коммуникации: Учебник / О.В. Папкина. - М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 160 с. 2014 <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=397223>

в) интернет-ресурсы:

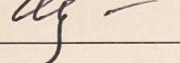
- <http://www.psychologos.ru>


- <http://www.psyworld.ru>

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1. Лекционные занятия:
 - a. комплект электронных презентаций, слайдов;
 - b. аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, ноутбук);
 - c. плакаты с иллюстрациями;
2. Практические занятия:
 - d. компьютерный класс,
 - e. презентационная техника (проектор, экран, ноутбук)
 - f. плакаты с иллюстрациями;
3. Прочее:
 - a. рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет;
 - b. рабочие места студентов, оснащенные компьютерами с доступом в Интернет, предназначенные для работы в электронной образовательной среде.

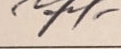
Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению 07.03.01. – Архитектура

Рабочую программу составил к. пед. н., доц. Черкасова И.П. 

Рецензент: медицинский психолог ГКУЗ ВО ОПБ №1 Крылова Т.А. 

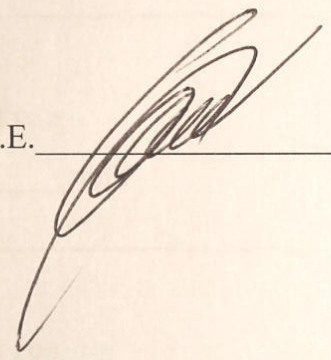
Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Психология личности и специальная педагогика»

Протокол № 1/1 от 23.06.16 года

Заведующий кафедрой  Филатова О.В.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии направления 07.03.01. – Архитектура

Протокол № 3/16 от 23.06.16 года

Председатель комиссии к.ф.н., доцент Бирюкова Е.Е. 

**ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Рабочая программа одобрена на 2017/2018 учебный год

Протокол заседания кафедры № 1 от 30.08.18 года

Заведующий кафедрой 

Рабочая программа одобрена на 2018/2019 учебный год

Протокол заседания кафедры № 4 от 31.08.18 года

Заведующий кафедрой 

Рабочая программа одобрена на 2019/2020 учебный год

Протокол заседания кафедры № 1 от 30.08.19 года

Заведующий кафедрой 

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____