


МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
АЭРОКОСМИЧЕСКОГО ПРИБОРОСТРОЕНИЯ»

---

Кафедра №85

«УТВЕРЖДАЮ»  
Руководитель направления

д.э.н., проф.  
(должность, уч. степень, звание)

  
В.Б. Сироткин  
(подпись)

«30» мая 2018 г

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Деловая этика»  
(Название дисциплины)

Код направления	38.03.02
Наименование направления/ специальности	Менеджмент
Наименование направленности	Управление человеческими ресурсами
Форма обучения	заочная

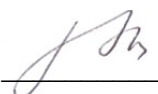
Санкт-Петербург 2018 г.

## Лист согласования рабочей программы дисциплины

Программу составил(а)

\_доцент, к.э.н., доцент

должность, уч. степень, звание



подпись, дата

Н.Н.Трофимова

инициалы, фамилия

Программа одобрена на заседании кафедры № 85

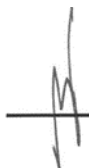
«28» мая 2018 г, протокол № 10

Заведующий кафедрой № 85

д.э.н.,проф.

должность, уч. степень, звание

подпись, дата



инициалы, фамилия

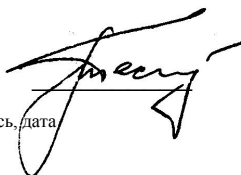
В.Б. Сироткин

Ответственный за ОП 38.03.02(03)

доц.,к.т.н.,доц.

должность, уч. степень, звание

подпись, дата



инициалы, фамилия

А.Б. Песоцкий

Заместитель директора института (декана факультета) № 8 по методической работе

доц.,к.э.н.,доц.

должность, уч. степень, звание

подпись, дата



инициалы, фамилия

Л.Г. Фетисова

## Аннотация

Дисциплина «Деловая этика» входит в вариативную часть образовательной программы подготовки обучающихся по направлению 38.03.02 «Менеджмент» направленность «Управление человеческими ресурсами». Дисциплина реализуется кафедрой №85.

Дисциплина нацелена на формирование у выпускника

общекультурных компетенций:

ОК-6 «способность к самоорганизации и самообразованию»;

общепрофессиональных компетенций:

ОПК-4 «способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации»;

профессиональных компетенций:

ПК-2 «владение различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе, в межкультурной среде».

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с этическими основами деловых отношений и формирования современной деловой культуры, деловой этикой в бизнесе; теорией и практикой ведения деловых переговоров, этикой предотвращения конфликтных ситуаций; деловым этикетом, бизнес-протоколом и атрибутами делового общения; особенностями проведения деловых бесед, деловых совещаний; организации различных видов и форм делового взаимодействия в управлении.

Преподавание дисциплины предусматривает следующие формы организации учебного процесса: лекции, практические занятия, семинары, самостоятельная работа студента.

Программой дисциплины предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости, промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 часов.

Язык обучения по дисциплине «русский».

## **1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине**

### **1.1. Цели преподавания дисциплины**

- Освоение студентами ключевых принципов психолого-этических аспектов делового общения, приобретение навыков оптимального поведения в разнообразных ситуациях, оптимизации необходимых психологических условий в служебной обстановке, особенно при осуществлении деловых контактов;

- понимание особенностей этики предпринимательства, способствующих успешному ведению бизнеса;

- формирование у студентов целостного, системного представления о профессиональном этикете руководителя с позиций ценностно-этических оснований деятельности;

- представление возможности студентам развить и продемонстрировать навыки в области решения психологических задач, возникающих в процессе общения с клиентами, коллегами, руководством;

- получение студентами необходимых и навыков в области этики деловых отношений и процедур проведения деловых переговоров;

- повышение деловой культуры специалистов, развитие коммуникативной компетенции и навыков эффективного общения в профессиональной среде;

- освоение студентами ключевых принципов психолого-этических аспектов делового общения, приобретение навыков оптимального поведения в разнообразных ситуациях, оптимизации необходимых психологических условий в служебной обстановке, особенно при осуществлении деловых межэтнических и межнациональных контактов

В области воспитания личности целью подготовки по данной дисциплине является формирование социально-личностных и общекультурных компетенций, а также формирование у студентов адекватных психологических и нравственных качеств как необходимых условий их профессиональной деятельности.

### **1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОП**

В результате освоения дисциплины обучающийся должен обладать следующими компетенциями:

ОК-6 «способность к самоорганизации и самообразованию»:

Знать:

- составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, аксессуары;

- правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения; процедуры и методы контроля;

Уметь:

- применять понятийно-категориальный аппарат, основные законы гуманитарных и социальных наук в профессиональной деятельности;

- применять методы и средства познания для интеллектуального развития, повышения культурного уровня, профессиональной компетентности;

- проводить анализ вербальных и невербальных способов общения и специфики их проявлений в связях с общественностью.

Владеть навыками:

- оценки своих поступков и поступков окружающих с точки зрения этики и морали.

ОПК-4 «способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации»:

Знать:

- этические нормы деловых отношений;

- основы делового общения;

- принципы и методы организации деловых коммуникаций; - сущность и методы управления организационной культурой;
- понятия, определения, термины (понятийный аппарат дисциплины);
- этические основы деловых отношений и этики в бизнесе;
- виды деловых отношений в управлении и их характеристики;
- современные концептуальные подходы к деловым переговорам;
- основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования; формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях;

Уметь:

- использовать полученные знания и навыки в области психологии в практике делового общения;
- использовать психолого-этические нормы взаимодействия в коллективе на разных уровнях служебной иерархии (начальство и подчиненные, руководители, подчиненные в отношениях между собою, этикет общения с посетителями и клиентами и т.д.);
- применять различные тактики ведения переговоров, выстраивая убедительную аргументацию с учетом восприятия партнера;
- передавать деловую информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи;

Владеть навыками:

- деловых отношений в целях обеспечения высокой конкурентной позиции своей организации, умелой адаптации в деловом мире, где существуют определенные утвердившиеся правила и нормы деловой этики и делового этикета;

иметь опыт деятельности:

- управления повышением этического уровня деловых отношений и эффективности делового общения;
- формирования и поддержания морально- психологического климата в организации; управления повышением этического уровня деловых отношений и эффективности делового общения; управления организационной культурой.

ПК-2 «владение различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе, в межкультурной среде»:

Знать:

- понятие и виды конфликтов; методы управления конфликтами; способы разрешения конфликтных ситуаций;

Уметь - применять знания основ этики деловых отношений и делового этикета в общении с официальными представителями различных организаций, представителями общественности;

- решать коммуникативные задачи, возникающие в управленческой деятельности;
- эффективно строить деловые отношения с различными категориями людей.

Владеть навыками:

- управления конфликтами;
- эффективного делового общения.

## **2. Место дисциплины в структуре ОП**

Дисциплина базируется на знаниях, ранее приобретенных обучающимися при изучении следующих дисциплин:

- Основы социального государства
- Культурология
- Концепции современного естествознания
- Экономика организации.

Знания, полученные при изучении материала данной дисциплины, имеют как самостоятельное значение, так и используются при изучении других дисциплин:

- Методы принятия управленческих решений
- Основы менеджмента
- Деловые коммуникации
- Моделирование бизнес-процессов
- Конфликтология
- Организационное поведение
- Управление вознаграждением персонала
- Управление развитием персонала
- Корпоративная социальная ответственность.

### 3. Объем дисциплины в ЗЕ/академ. час

Данные об общем объеме дисциплины, трудоемкости отдельных видов учебной работы по дисциплине (и распределение этой трудоемкости по семестрам) представлены в таблице 1

Таблица 1 – Объем и трудоемкость дисциплины

Вид учебной работы	Всего	Трудоемкость по семестрам
		№4
1	2	3
<b>Общая трудоемкость дисциплины, ЗЕ/(час)</b>	3/ 108	3/ 108
<i>Аудиторные занятия</i> , всего час., <i>В том числе</i>	12	12
лекции (Л), (час)	4	4
Практические/семинарские занятия (ПЗ), (час)	8	8
лабораторные работы (ЛР), (час)		
курсовой проект (работа) (КП, КР), (час)		
Экзамен, (час)		
<i>Самостоятельная работа</i> , всего (час)	96	96
<b>Вид промежуточного контроля:</b> зачет, дифф. зачет, экзамен (Зачет, Дифф. зач, Экз.)	Дифф. Зач.	Дифф. Зач.

### 4. Содержание дисциплины

#### 4.1. Распределение трудоемкости дисциплины по разделам и видам занятий

Разделы и темы дисциплины и их трудоемкость приведены в таблице 2.

Таблица 2. – Разделы, темы дисциплины и их трудоемкость

Разделы, темы дисциплины	Лекции (час)	ПЗ (СЗ) (час)	ЛР (час)	КП (час)	СРС (час)
Семестр 4					
Раздел 1.	1	2			20

Психология и этика делового общения как наука.					
Раздел 2. Психология деловых коммуникаций.	2	4			50
Раздел 3. Психология взаимоотношений в группе	1	2			26
Итого в семестре:	4	8			96
Итого:	4	8	0	0	96

#### 4.2. Содержание разделов и тем лекционных занятий

Содержание разделов и тем лекционных занятий приведено в таблице 3.

Таблица 3 - Содержание разделов и тем лекционных занятий

Номер раздела	Название и содержание разделов и тем лекционных занятий
1	<p><b>1.1. Основные категории и история развития этики делового общения</b> Предмет и задачи этики делового общения. Прикладная этика и ее разновидности. Этика общечеловеческая и этика профессиональная. Дилеммы этики бизнеса. Причины и факторы роста значения деловой этики в современном мире. Моральные проблемы бизнеса.</p> <p><b>1.2. Психология личности</b> Индивидуально-психологические качества личности. Черты характера. Способности. Чувства и эмоции.</p>
2	<p><b>2.1. Этика деловых отношений</b> Природа и сущность этики деловых отношений, ее принципы. Закономерности межличностных отношений. Субъекты деловых отношений. Природа и цель коммуникаций. Переменные коммуникативного процесса. Виды контактов в деятельности делового человека и приёмы их установления. Коммуникативные и психологические барьеры, техники их преодоления. Модели общения и их использование в разнообразных формах делового общения. Невербальные средства коммуникации, их значение. Вербальные средства коммуникации.</p> <p><b>2.2. Этика и психология деловых бесед и переговоров</b> Деловая беседа, характеристика и формы проведения. Переговоры. Схема переговоров. Подготовка к переговорам. Время. Среда. Вопросы. Виды вопросов.</p> <p><b>2.3. Нормы делового общения и публичных выступлений</b> Этапы подготовки публичного выступления. Логика речи. Культура речи. Стилистические и лексические приемы ораторской речи. Функциональные особенности речи. Влияние современных факторов на формирование речи. Виды аргументирования.</p> <p><b>2.4. Этика руководителя</b> Феномен лидерства. Теории лидерства. Лидер и руководитель. Стили руководства. Нормы этического поведения руководителя. Качества руководителя как личности.</p> <p><b>2.5. Мотивация. Психология разрешения конфликтов</b> Понятия мотива и мотивации. Потребности. Теории мотивации. Мотивы поведения людей и техники влияния на других. Понятие конфликта. Виды конфликтов. Личностные конфликты. Структура конфликта. Функции конфликта. Понятие, основные типы и способы разрешения межличностного конфликта.</p> <p><b>2.6. Этика деятельности организации</b> Виды и социальная ответственность предпринимательских организаций. Этические нормы деятельности организаций и повышении их этического уровня. Составные части корпоративной культуры. Организационная культура фирмы, ее типы и функции. Имидж и репутация фирмы. Этические принципы рекламной</p>

	деятельности.
3	<p><b>3.1. Групповые процессы. Структурные характеристики и стадии формирования группы</b>  Понятие группы. Классификация групп. Взаимодействие группы и организации. Понятие коллектива. Групповые процессы. Стадии развития группы. Групповое давление и конформность. Структура группы. Статус. Роли. Групповые нормы. Групповые санкции.</p> <p><b>3.2. Психологическая совместимость в группе. Групповой подход к принятию решений.</b>  Общение и понимание. Понятие психологической совместимости. Неформальное общение в организации. Групповая сплоченность и совместимость. Характер межличностных отношений в служебном коллективе. Соотношение индивидуального и коллективного начал. Морально-психологический климат коллектива и его влияние на результаты деятельности. Способы регулирования отношений в коллективе. Понятие команды, специфика работы в команде.</p>

#### 4.3. Практические (семинарские) занятия

Темы практических занятий и их трудоемкость приведены в таблице 4.

Таблица 4 – Практические занятия и их трудоемкость

№ п/п	Темы практических занятий	Формы практических занятий	Трудоемкость, (час)	№ раздела дисциплины
Семестр 4				
1	Цели и задачи деловой этики. Особенности психологии личности	Дискуссия	2	1
2	Деловые коммуникационные техники (переговоры, приемы, переписка и др.). Подготовка деловой беседы Письменная коммуникация как составная часть имиджа. Составление письменных документов. Планирование и подготовка беседы. Разговор по телефону: основные правила общения, этикет телефонного разговора.	Решение ситуационных задач, упражнений, Имитационные занятия	2	2
3	Внешние конфликты. Технология предупреждения и разрешения конфликтов в деловом общении. Типы производственных конфликтов. Сигнализаторство.	Рольевые игры, Решение ситуационных задач	2	2
4	Групповое взаимодействие и групповое давление.	Решение кейсов, деловые учебные игры	1	3
5	Проблемы совместимости. Неформальное общение. Создание благоприятного морально-психологического климата. Взаимоотношения между руководителями и исполнителями. Работа в команде.	Групповые дискуссии, мозговой штурм, имитационные занятия	1	3
Всего:			8	

#### 4.4. Лабораторные занятия

Темы лабораторных занятий и их трудоемкость приведены в таблице 5.

Таблица 5 – Лабораторные занятия и их трудоемкость

№	Наименование лабораторных работ	Трудоемкость,	№ раздела
---	---------------------------------	---------------	-----------



п/п		(час)	дисциплины
Учебным планом не предусмотрено			
Всего:			

#### 4.5. Курсовое проектирование (работа)

Учебным планом не предусмотрено

#### 4.6. Самостоятельная работа обучающихся

Виды самостоятельной работы и ее трудоемкость приведены в таблице 6.

Таблица 6 Виды самостоятельной работы и ее трудоемкость

Вид самостоятельной работы	Всего, час	Семестр 4, час
1	2	3
<b>Самостоятельная работа, всего</b>	96	96
изучение теоретического материала дисциплины (ТО)	50	50
курсовое проектирование (КП, КР)		
расчетно-графические задания (РГЗ)		
выполнение реферата (Р)		
Подготовка к текущему контролю (ТК)	26	26
домашнее задание (ДЗ)		
контрольные работы заочников (КРЗ)	20	20

#### 5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся указаны в п.п. 8-10.

#### 6. Перечень основной и дополнительной литературы

##### 6.1. Основная литература

Перечень основной литературы приведен в таблице 7.

Таблица 7 – Перечень основной литературы

Шифр	Библиографическая ссылка / URL адрес	Количество экземпляров в библиотеке (кроме электронных экземпляров)
[81'271.2(075) Г59]	<a href="#">Гойхман, О. Я.</a> Речевая коммуникация: учебник/ О. Я. Гойхман, Т. М. Надеина. - 2-е изд., прераб. и доп.. - М.: ИНФРА-М, 2008. - 272 с..	50
[Ю7 П84]	Коробкова О.К. Профессиональная этика делового общения: сборник практических задач/ С.-Петерб. гос. ун-т аэрокосм.	363

	приборостроения; сост. О. К. Коробкова. - СПб.: ГОУ ВПО "СПбГУАП", 2008. - 83 с.	
	Этика деловых отношений: Учебник / В.К. Борисов, Е.М. Панина, М.И. Панов и др. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 176 с <a href="http://znanium.com/bookread2.php?book=502708">http://znanium.com/bookread2.php?book=502708</a>	
	Профессиональная этика и психология делового общения: Учебное пособие / И.П. Кошечкина, А.А. Канке. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 304 с <a href="http://znanium.com/bookread2.php?book=444527">http://znanium.com/bookread2.php?book=444527</a>	
	Психология и этика делового общения / Лавриненко В.Н., - 5-е изд. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 415 с <a href="http://znanium.com/bookread2.php?book=882329">http://znanium.com/bookread2.php?book=882329</a>	

### 6.2. Дополнительная литература

Перечень дополнительной литературы приведен в таблице 8.

Таблица 8 – Перечень дополнительной литературы

Шифр	Библиографическая ссылка/ URL адрес	Количество экземпляров в библиотеке (кроме электронных экземпляров)
	Разин А. В. Этика: Учебник / А.В. Разин. - 4-е изд., перераб. и доп. - М.: ИНФРА-М, 2012. - 416 с. <a href="http://znanium.com/bookread.php?book=328047">http://znanium.com/bookread.php?book=328047</a>	
	Этика делового общения: Учебное пособие / И.С. Иванова. - 3-е изд., испр. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 168 с <a href="http://znanium.com/bookread2.php?book=417747">http://znanium.com/bookread2.php?book=417747</a>	

### 7. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети ИНТЕРНЕТ, необходимых для освоения дисциплины

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети ИНТЕРНЕТ, необходимых для освоения дисциплины приведен в таблице 9.

Таблица 9 – Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети ИНТЕРНЕТ, необходимых для освоения дисциплины

URL адрес	Наименование
<a href="http://ica-amk.com/">http://ica-amk.com/</a>	Агентство международных коммуникаций
<a href="http://dic.academic.ru/dic.nsf/econ_dict/4...business_ethics">dic.academic.ru/dic.nsf/econ_dict/4...business ethics</a>	Бизнес-этика
<a href="http://Btraining.ru/business_ethica/">Btraining.ru/business_ethica/</a>	Деловая этика
<a href="http://www.icbcr.ru">www.icbcr.ru</a>	Международный центр исследований бизнес-коммуникаций
<a href="http://russcomm.ru/">http://russcomm.ru/</a>	Российская коммуникативная ассоциация

### 8. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

#### 8.1. Перечень программного обеспечения

Перечень используемого программного обеспечения представлен в таблице 10.

Таблица 10 – Перечень программного обеспечения

№ п/п	Наименование
1	Microsoft Windows
2	Microsoft Office

### 8.2. Перечень информационно-справочных систем

Перечень используемых информационно-справочных систем представлен в таблице 11.

Таблица 11 – Перечень информационно-справочных систем

№ п/п	Наименование
1	ЭБС «ZNANIUM»
2	ЭБС «ЛАНЬ»

### 9. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Состав материально-технической базы представлен в таблице 12.

Таблица 12 – Состав материально-технической базы

№ п/п	Наименование составной части материально-технической базы	Номер аудитории (при необходимости)
1	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа – укомплектована специализированной (учебной) мебелью, набором демонстрационного оборудования и учебно-наглядными пособиями, обеспечивающими тематические иллюстрации, соответствующие рабочим учебным программам дисциплин (модулей).	
2	Учебная аудитория для проведения практических занятий - укомплектована специализированной (учебной) мебелью, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.	
3	Помещение для самостоятельной работы –укомплектованы специализированной мебелью, оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечено доступом в электронную информационно-образовательную среду ГУАП	
4	Аудитории общего пользования (для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации) - Аудитория укомплектована специализированной мебелью, техническими средствами обучения, служащими для предоставления учебной информации большой аудитории	

### 10. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

10.1. Состав фонда оценочных средств приведен в таблице 13

Таблица 13 - Состав фонда оценочных средств для промежуточной аттестации

Вид промежуточной аттестации	Примерный перечень оценочных средств
Дифференцированный зачёт	Список вопросов; Задачи.

10.2. Перечень компетенций, относящихся к дисциплине, и этапы их формирования в процессе освоения образовательной программы приведены в таблице 14.

Таблица 14 – Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Номер семестра	Этапы формирования компетенций по дисциплинам/практикам в процессе освоения ОП
ОК-6 «способность к самоорганизации и самообразованию»	
1	Математика. Аналитическая геометрия и линейная алгебра
1	Математика. Математический анализ
1	Информатика
1	Основы социального государства
1	Иностранный язык
1	Прикладная физическая культура (элективный модуль)
1	История
1	Экономическая география и регионалистика
2	Иностранный язык
2	Культурология
2	Математика. Математический анализ
2	История управленческой мысли
2	Прикладная физическая культура (элективный модуль)
2	Информатика
2	Экономика. Микроэкономика
2	Концепции современного естествознания
2	Учебная практика
3	Математика. Теория вероятностей и математическая статистика
3	Экономика организации
3	Прикладная физическая культура (элективный модуль)
3	Экономика. Макроэкономика
3	Философия
3	Иностранный язык
3	Социология и политология
4	Институциональная экономика
4	Прикладная физическая культура (элективный модуль)
4	Иностранный язык
4	Психология и педагогика
4	Мировая экономика и международные экономические отношения
4	Статистика
4	Основы менеджмента
4	Производственная практика
4	Организация связей с общественностью
4	Безопасность жизнедеятельности
4	Деловая этика
5	Финансовый учет
5	Теория организации
5	Информационные системы в менеджменте
5	Институциональная экономика
5	Основы менеджмента
5	Экология
5	Социально-экономическая статистика
5	Иностранный язык (второй)
5	Прикладная физическая культура (элективный модуль)

5	Деловой иностранный язык
5	Мировая экономика и международные экономические отношения
6	Правоведение
6	Физическая культура
6	Финансовый анализ
6	Основы информационной безопасности
6	Деловой иностранный язык
6	Исследование систем управления
6	Иностранный язык (второй)
6	Информационные технологии
6	Производственная практика
7	Финансовые рынки и институты
7	Методы принятия управленческих решений
7	Маркетинг
7	Организационное поведение
7	Деловые коммуникации
7	Моделирование бизнес-процессов
7	Государственное и муниципальное управление
8	Финансовый менеджмент
8	Управление человеческими ресурсами
8	Бизнес-планирование
8	Управленческий учет
8	Управление качеством
8	Управление проектами
8	Финансовые рынки и институты
9	Финансовый менеджмент
9	Управление вознаграждением персонала
9	Антикризисное управление
9	Управление развитием персонала
9	Маркетинговые коммуникации
9	Управление изменениями
9	Стратегический менеджмент
10	Риск-менеджмент
10	Корпоративная социальная ответственность
10	Стратегический менеджмент
10	Конфликтология
10	Управление цепочками поставок
10	Деловое администрирование
10	Управление изменениями
10	Производственная преддипломная практика
ОПК-4 «способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации»	
4	Деловая этика
7	Маркетинг
7	Организационное поведение
7	Деловые коммуникации
9	Маркетинговые коммуникации
ПК-2 «владение различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе	

современных технологий управления персоналом, в том числе, в межкультурной среде»	
2	Учебная практика
4	Психология и педагогика
4	Деловая этика
4	Производственная практика
7	Организационное поведение
9	Управление развитием персонала
9	Маркетинговые коммуникации
9	Управление изменениями
10	Корпоративная социальная ответственность
10	Конфликтология
10	Управление изменениями
10	Деловое администрирование

**10.3.** В качестве критериев оценки уровня сформированности (освоения) у обучающихся компетенций применяется шкала модульно–рейтинговой системы университета. В таблице 15 представлена 100–балльная и 4–балльная шкалы для оценки сформированности компетенций.

Таблица 15 –Критерии оценки уровня сформированности компетенций

Оценка компетенции		Характеристика сформированных компетенций
100-балльная шкала	4-балльная шкала	
$85 \leq K \leq 100$	«отлично» «зачтено»	<ul style="list-style-type: none"> <li>- обучающийся глубоко и всесторонне усвоил программный материал;</li> <li>- уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает;</li> <li>- опираясь на знания основной и дополнительной литературы, тесно привязывает усвоенные научные положения с практической деятельностью направления;</li> <li>- умело обосновывает и аргументирует выдвигаемые им идеи;</li> <li>- делает выводы и обобщения;</li> <li>- свободно владеет системой специализированных понятий.</li> </ul>
$70 \leq K \leq 84$	«хорошо» «зачтено»	<ul style="list-style-type: none"> <li>- обучающийся твердо усвоил программный материал, грамотно и по существу излагает его, опираясь на знания основной литературы;</li> <li>- не допускает существенных неточностей;</li> <li>- увязывает усвоенные знания с практической деятельностью направления;</li> <li>- аргументирует научные положения;</li> <li>- делает выводы и обобщения;</li> <li>- владеет системой специализированных понятий.</li> </ul>
$55 \leq K \leq 69$	«удовлетворительно» «зачтено»	<ul style="list-style-type: none"> <li>- обучающийся усвоил только основной программный материал, по существу излагает его, опираясь на знания только основной литературы;</li> <li>- допускает несущественные ошибки и неточности;</li> <li>- испытывает затруднения в практическом применении знаний направления;</li> <li>- слабо аргументирует научные положения;</li> <li>- затрудняется в формулировании выводов и обобщений;</li> <li>- частично владеет системой специализированных понятий.</li> </ul>
$K \leq 54$	«неудовлетворительно» «не зачтено»	<ul style="list-style-type: none"> <li>- обучающийся не усвоил значительной части программного материала;</li> <li>- допускает существенные ошибки и неточности при рассмотрении проблем в конкретном направлении;</li> <li>- испытывает трудности в практическом применении знаний;</li> <li>- не может аргументировать научные положения;</li> <li>- не формулирует выводов и обобщений.</li> </ul>

**10.4. Типовые контрольные задания или иные материалы:**

## 1. Вопросы (задачи) для экзамена (таблица 16)

Таблица 16 – Вопросы (задачи) для экзамена

№ п/п	Перечень вопросов (задач) для экзамена
	Учебным планом не предусмотрено

## 2. Вопросы (задачи) для зачета / дифференцированного зачета (таблица 17)

Таблица 17 – Вопросы (задачи) для зачета / дифф. зачета

№ п/п	Перечень вопросов (задач) для зачета / дифференцированного зачета
1	Понятия «этики» и «этикета». Роль этикета в обществе.
2	Этические нормы деловых отношений.
3	Принципы и методы организации деловых коммуникаций.
4	Сущность и методы управления организационной культурой.
5	Виды деловых отношений в управлении и их характеристики.
6	Правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения; процедуры и методы контроля.
7	Этические аспекты управленческих решений.
8	Этические и этикетные принципы делового общения.
9	Принципы этики делового человека;
10	Психическая структура личности и практика делового общения.
11	Виды этикета. Этика и этикет деловых отношений.
12	Составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа,
13	аксессуары
14	Нормы этики и их роль в деятельности руководителя.
15	Этические проблемы деловых отношений.
16	Взаимное доверие как основа деловой этики.
17	Кодексы делового поведения: корпоративные кодексы, профессиональные кодексы, национальные и всемирные кодексы.
18	Этика взаимоотношений в группах.
19	Этический кодекс организации. Карты этики. Этика взаимоотношений с подчиненными.
20	Этика взаимоотношений с руководителем.
21	Этика решения спорных вопросов, конфликтных ситуаций.
22	Этика служебной карьеры.
23	Коммуникативная культура в деловом общении.
24	Понятие и виды делового общения.
25	Стиль общения. Формы делового общения.
26	Средства общения. Техника общения.
27	Структура делового общения. Управление деловым общением.
28	Деловой контакт. Принципы установления делового контакта. Методика установления контакта.
29	Речевая культура делового человека.
30	Этика приветствий.
31	Этика деловых знакомств.
32	Обращения.
33	Деловая беседа.
34	Опосредованные деловые контакты.
35	Этика деловых переговоров.
36	Деловые дискуссии.
37	Основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования; формы обращения, изложения просьб, выражения
38	

39	признательности, способы аргументации в производственных ситуациях;
40	Современные концептуальные подходы к деловым переговорам
41	Особенности этикета зарубежных стран.
42	Общая характеристика общения: виды, структура, функции.
43	Детерминация поведения личности в деловом общении.
44	Восприятие и понимание в деловом общении.
45	Общение как коммуникация.
46	Переговоры как вид делового общения. Стратегия и динамика переговоров.
47	Тактические приемы ведения переговоров.
48	Социально-психологические особенности рабочей группы. Морально-психологический климат коллектива.
49	Психотип личности и практика делового общения.
50	Структура социальной власти в малой группе (феномены делегирования власти, лидерства и руководства).
51	Стиль руководства. Психологические проблемы руководства.
52	Этика взаимоотношений руководителя и подчиненного.
53	Стресс, его причины и источники. Управление стрессом.
54	Понятие конфликта. Этика поведения в конфликтной ситуации. Профилактика стрессов в деловом общении.
55	Виды конфликтов; методы управления конфликтами; способы разрешения конфликтных ситуаций.

3. Темы и задание для выполнения курсовой работы / выполнения курсового проекта (таблица 18)

Таблица 18 – Примерный перечень тем для выполнения курсовой работы / выполнения курсового проекта

№ п/п	Примерный перечень тем для выполнения курсовой работы / выполнения курсового проекта
	Учебным планом не предусмотрено

4. Вопросы для проведения промежуточной аттестации при тестировании (таблица 19)

Таблица 19 – Примерный перечень вопросов для тестов

№ п/п	Примерный перечень вопросов для тестов
	Учебным планом не предусмотрено

5. Контрольные и практические задачи / задания по дисциплине (таблица 20)

Таблица 20 – Примерный перечень контрольных и практических задач / заданий

№ п/п	Примерный перечень контрольных и практических задач / заданий
1	Руководитель поручил Вам организовать и провести совещание по результатам работы организации или подразделения, в котором Вы работаете. Разработайте технологию проведения делового совещания.
2	Составьте протокол совещания по выбранной Вами теме.
3	Совещание у директора фирмы «Атлант». Подводились итоги работы за первый квартал текущего года. Ситуация на рынке холодильников изменилась, в результате чего на складах фирмы скопилось большое количество нереализованной продукции. Директором фирмы все обвинения за упущения были возложены на коммерческого директора И.И.Петрова. В свою очередь И.И.Петров уведомил участников совещания о том, что уже в январе у него



	<p>появилась тревога по поводу реализации холодильников и поэтому он дал устное указание начальнику отдела маркетинга В.П.Сидорову определить конъюнктуру рынка на февраль и март. Сидоров же на выдвинутые обвинения ответил, что он об этом впервые слышит. Возник конфликт.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Определите природу и тип конфликта (причины, объект, субъект).</li> <li>2. Разработайте модель эффективного управления конфликтом.</li> </ol>
4	<p>Вы обсуждаете с младшими руководителями своего подразделения вопрос, имеющий принципиальное значение. Тон разговора постоянно повышается. Появляется резкость в выражениях. Н этом совещании находятся и несколько рядовых сотрудников. Что должен предпринять в этой ситуации старший руководитель?</p>
5	<p>На сегодняшнее утро Вы для беседы вызвали подчиненного, который часто опаздывает на работу. Вы по стечению обстоятельств задержались дома и пришли на работу с опозданием. Подчиненный ждет Вас. Как Вы поведете себя?</p>
6	<p>Вы принимаете работников по личному вопросу. К Вам стал часто приходить сотрудник, который подробно и долго излагает свое недовольство обслуживанием в столовой, приемом в медпункте, обращением вахтеров. С каждым его приходом Вы убеждаетесь, что человек повторяется, не беспокоясь о том, что отнимает у Вас время, задерживает других посетителей. Что бы Вы предприняли на месте руководителя?</p>
7	<p>К Вам пришел рабочий с просьбой отпустить его с работы на день. Вы спрашиваете о цели. Оказывается, он хочет использовать этот день на поиски другого места работы. Его уход лишит ваш участок очень нужного и квалифицированного специалиста. Как бы Вы отреагировали на просьбу рабочего?</p>
8	<p>Вас назначили начальником отстающего участка. Вы изучили сложившуюся здесь обстановку и решили провести собрание. Надо подготовиться к выступлению перед ним. Как бы Вы построили свое выступление?</p>
9	<p>Вы – руководитель семинара. Один из слушателей произносит: «Все, что Вы сейчас рассказывали, не имеет отношения к практике, оторвано от жизни». Что Вы ему ответите и как построите свой ответ?</p>
10	<p>Вы проводите производственное совещание. Один из присутствующих, инженер Костин, резко высказался против Вашего предложения, мотивируя свою точку зрения заботой об интересах коллектива. В душе Вы не уважаете этого человека, считаете его обыкновенным «критиканом», плохим работником. Как Вы будете реагировать на выступление инженера Костина?</p>
11	<p>Инсценируйте первую встречу и процесс переговоров с иностранными партнерами любой страны. Продумайте свой диалог, манеру поведения, место проведения переговоров, возможные подарки.</p>
12	<p>Подумайте о моральных проблемах, с которыми сталкивается российский бизнес. Какие из них являются, на Ваш взгляд, наиболее сложными? Есть ли пути их решения?</p>
13	<p>Если бы Вы принимали участие в разработке этического кодекса вуза (или факультета), в котором обучаетесь, то какие бы пункты Вы обязательно включили (дополнили, исключили)?</p>
14	<p>Кейс «Джонсон энд Джонсон» и препарат «Тайленол».</p>
15	<p>Задание «Средства невербального общения»</p>
16	<p>Задание «Коммуникации»</p>
17	<p>Кейс №Проведение совещания в компании Сигма»</p>
18	<p>Кейс «Вимм-Билль-Данн»</p>

19	Кейс «проведение изменений в ОАО «Хлебопродукт»
20	Кейс «Организация поведения на вьетнамской фабрике «Фост» в Подмосковье».

**10.5.** Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и / или опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, содержатся в Положениях «О текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов ГУАП, обучающихся по программам высшего образования» и «О модульно-рейтинговой системе оценки качества учебной работы студентов в ГУАП».

## **11. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Основной целью изучения дисциплины «Деловая этика» является формирование у студентов современного управленческого мышления и способностей решать разнообразные психологические проблемы в сфере деловой межличностной и межкультурной коммуникации с использованием современных приемов и средств.

### **Методические указания для обучающихся по освоению лекционного материала**

Основное назначение лекционного материала – логически стройное, системное, глубокое и ясное изложение учебного материала. Назначение современной лекции в рамках дисциплины не в том, чтобы получить всю информацию по теме, а в освоении фундаментальных проблем дисциплины, методов научного познания, новейших достижений научной мысли. В учебном процессе лекция выполняет методологическую, организационную и информационную функции. Лекция раскрывает понятийный аппарат конкретной области знания, её проблемы, дает цельное представление о дисциплине, показывает взаимосвязь с другими дисциплинами. На лекциях преподаватель рассматривает вопросы программы курса, составленной в соответствии с государственным образовательным стандартом.

#### Планируемые результаты при освоении обучающимися лекционного материала:

- получение современных, целостных, взаимосвязанных знаний, уровень которых определяется целевой установкой к каждой конкретной теме;
- развитие профессионально–деловых качеств и самостоятельного творческого мышления;
- появление интереса, необходимого для самостоятельной работы;
- получение знаний о современном уровне развития науки и техники и о прогнозе их развития на ближайшие годы;
- научиться методически обрабатывать материал (выделять главные мысли и положения, приходить к конкретным выводам, повторять их в различных формулировках);
- получение точного понимания всех необходимых терминов и понятий.

#### Структура предоставления лекционного материала:

- Изложение теоретических вопросов, связанных с рассматриваемой темой.
- Обобщение изложенного материала
- Ответы на возникающие вопросы по теме лекции.

### **Методические указания для обучающихся по прохождению практических занятий**

Практическое занятие является одной из основных форм организации учебного процесса, заключающаяся в выполнении обучающимися под руководством преподавателя комплекса учебных заданий с целью усвоения научно-теоретических основ учебной дисциплины, приобретения умений и навыков, опыта творческой деятельности.

Целью практического занятия для обучающегося является привитие обучающимся умений и навыков практической деятельности по изучаемой дисциплине.

Планируемые результаты при освоении обучающимся практических занятий:

- закрепление, углубление, расширение и детализация знаний при решении конкретных задач;
  - развитие познавательных способностей, самостоятельности мышления, творческой активности;
  - овладение новыми методами и методиками изучения конкретной учебной дисциплины;
  - выработка способности логического осмысления полученных знаний для выполнения заданий;
  - обеспечение рационального сочетания коллективной и индивидуальной форм обучения.
- Функции практических занятий:
- познавательная;
  - развивающая;
  - воспитательная.

По характеру выполняемых обучающимся заданий по практическим занятиям подразделяются на:

- ознакомительные, проводимые с целью закрепления и конкретизации изученного теоретического материала;
- аналитические, ставящие своей целью получение новой информации на основе формализованных методов;
- творческие, связанные с получением новой информации путем самостоятельно выбранных подходов к решению задач.

Формы организации практических занятий:

- в интерактивной форме: решение ситуационных задач, деловая учебная игра, ролевая игра, кейс, мозговой штурм, групповые дискуссии, имитационные занятия;
- в не интерактивной форме выполнение упражнений, решение ситуационных задач и другое.

#### **Требования к проведению практических занятий**

Практические занятия должны соответствовать плану лекционных занятий по данной дисциплине. Практическое занятие должно проводиться в учебных кабинетах. Продолжительность одного занятия – не менее двух академических часов.

Необходимыми структурными элементами практического занятия, помимо самостоятельной деятельности студентов, является инструктаж, проводимый преподавателем, а также анализ и оценка выполненных работ и степени овладения студентами запланированными умениями.

Подготовка практического занятия включает подбор типовых и нетиповых задач, заданий, вопросов, обеспечение учебного процесса методическими материалами. Перед началом надо ознакомить студентов с целями и задачами занятий, формами отчетности, установить готовность занимающихся к выполнению практических заданий.

Сложность практических заданий необходимо наращивать постепенно. В решении задач студентам необходимо предоставить полную самостоятельность, прибегая к помощи только в тех случаях, когда возникают общие для всей аудитории затруднения.

При постановке новых задач следует показывать пути, алгоритмы и решения. Вместе с тем, студентов необходимо учить не только стандартным процедурам, но и поисковой деятельности.

Критериями подготовки студентов к практическим занятиям считаются: знание соответствующей литературы, владение необходимыми методиками, выделение сущности явления в изученном материале, умения делать логические построения, иллюстрировать теоретические положения самостоятельно подобранными примерами.

### **Методические указания для обучающихся по прохождению самостоятельной работы**

В ходе выполнения самостоятельной работы, обучающийся выполняет работу по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия.

Для обучающихся по заочной форме обучения, самостоятельная работа может включать в себя контрольную работу (реферат).

В процессе выполнения самостоятельной работы, у обучающегося формируется целесообразное планирование рабочего времени, которое позволяет им развивать умения и навыки в усвоении и систематизации приобретаемых знаний, обеспечивает высокий уровень успеваемости в период обучения, помогает получить навыки повышения профессионального уровня.

Методическими материалами, направляющими самостоятельную работу обучающихся являются:

- учебно-методический материал по дисциплине;
- методические указания по выполнению контрольных работ (для обучающихся по заочной форме обучения).

### **Методические указания для обучающихся по прохождению промежуточной аттестации**

Промежуточная аттестация обучающихся предусматривает оценивание промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине. Она включает в себя:

- дифференцированный зачет – это форма оценки знаний, полученных обучающимся при изучении дисциплины, при выполнении курсовых проектов, курсовых работ, научно-исследовательских работ и прохождении практик с аттестационной оценкой «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Система оценок при проведении промежуточной аттестации осуществляется в соответствии с требованиями Положений «О текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов ГУАП, обучающихся по программы высшего образования» и «О модульно-рейтинговой системе оценки качества учебной работы студентов в ГУАП».

Дата внесения изменений и дополнений. Подпись внесшего изменения	Содержание изменений и дополнений	Дата и № протокола заседания кафедры	Подпись зав. кафедрой