

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Оренбургский государственный университет»

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма



УТВЕРЖДАЮ
Директор Института менеджмента

В.В. Боброва

(подпись, расшифровка подписи)

"26" февраля 2016 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ

«Б.1.В.ОД.4 Этика деловых отношений»

Уровень высшего образования

БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки

38.03.03 Управление персоналом

(код и наименование направления подготовки)

Управление персоналом организации

(наименование направленности (профиля) образовательной программы)

Тип образовательной программы

Программа прикладного бакалавриата

Квалификация

Бакалавр

Форма обучения

Заочная

**Рабочая программа дисциплины «Б.1.В.ОД.4 Этика деловых отношений» /сост.
Е.В Шестакова - Оренбург: ОГУ, 2015**

Рабочая программа предназначена студентам заочной формы обучения по направлению подготовки 38.03.03 Управление персоналом

© Шестакова ЕВ, 2015
© ОГУ, 2015

Содержание

1 Цели и задачи освоения дисциплины	4
2 Место дисциплины в структуре образовательной программы	4
3 Требования к результатам обучения по дисциплине	4
4 Структура и содержание дисциплины	5
4.1 Структура дисциплины	5
4.2 Содержание разделов дисциплины	6
4.3 Практические занятия (семинары)	7
5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины	7
5.1 Основная литература	7
5.2 Дополнительная литература	7
5.3 Периодические издания	8
5.4 Интернет-ресурсы	8
5.5 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы современных информационных технологий	9
6 Материально-техническое обеспечение дисциплины	9
Лист согласования рабочей программы дисциплины	10

1 Цели и задачи освоения дисциплины

Цель (цели) освоения дисциплины: сформировать у студентов представление об основах профессионально этичного поведения и научить управлять этикой деловых отношений, конфликтами и стрессами

Задачи дисциплины «Этика деловых отношений»: - изучить теоретических основ этики деловых отношений; - овладеть навыками группового взаимодействия, научиться работать с разными типами людей; - развить умения выражать мысли, эффективно слышать и слушать собеседника, устанавливать контакт, коммуникативные сценарии поведения, стратегии и стили делового общения.

2 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к обязательным дисциплинам (модулям) вариативной части блока 1 «Дисциплины (модули)»

Пререквизиты дисциплины: *Б.1.Б.8 Русский язык и культура речи*

Требования к входным результатам обучения, необходимым для освоения дисциплины

Предварительные результаты обучения, которые должны быть сформированы у обучающегося до начала изучения дисциплины	Компетенции
Знать: - коммуникационные процессы; коммуникативную культуру специалиста по управлению персоналом; - содержание и сущность современной теории управления Уметь: - использовать нормативные документы в управлении персоналом Владеть: системным подходом к теории и практике управления персоналом	ОК-5 способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия

Постреквизиты дисциплины: *Б.1.Б.18 Организационное поведение, Б.1.Б.19 Управление персоналом организации, Б.1.Б.20 Конфликтология, Б.1.Б.23 Организационная культура, Б.1.В.ОД.12 Социология и психология управления, Б.2.В.У Учебная практика*

3 Требования к результатам обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих результатов обучения

Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	Формируемые компетенции
Знать: - специфику деятельности сотрудника по управлению персоналом на разных предприятиях - этические основы осуществления делового общения, в том числе с применением новых информационных технологий; Уметь: - разрабатывать и реализовать программы профессионального развития персонала и оценивать их эффективность. - в практической деятельности применять теоретические основы делового этикета Владеть: - навыками проектно-исследовательской деятельности при разработке плана профессионального и должностного продвижения	ОПК-6 владением культурой мышления, способностью к восприятию, обобщению и экономическому анализу информации, постановке цели и выбору путей ее достижения; способность отстаивать свою точку зрения, не разрушая отношения
Знать:	ОПК-7 готовностью к

Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	Формируемые компетенции
<p><i>методы и способы подготовки к публичным выступлениям и переговорам, деловой беседе с учетом социокультурной ситуации общения; этические принципы и нормы оформления различных видов деловой документации.</i></p> <p>Уметь: - составлять документацию в соответствии с нормами делового этикета и делопроизводства;</p> <p>Владеть: - навыками оценки своих поступков и поступков окружающих с точки зрения этических и моральных норм; - информацией об социокультурных и национальных особенностях этики делового общения.</p>	кооперации с коллегами, к работе на общий результат, а также владением навыками организации и координации взаимодействия между людьми, контроля и оценки эффективности деятельности других
<p>Знать: понимать высокую социальную значимость профессии, ответственно и качественно выполнять профессиональные задачи, соблюдая принципы профессиональной этики; особенности невербальной и вербальной коммуникации и их влияние на процесс организации делового общения</p> <p>Уметь: - организовывать свое поведение в деловом общении в соответствии с нормами деловой этики.</p> <p>Владеть: - навыками вести профессиональную деятельность в поликультурной среде, учитывая особенности социокультурной ситуации развития - навыками поведения в коллективе и общения с гражданами в соответствии с нормами этики делового общения;</p>	ОПК-9 способностью осуществлять деловое общение (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации)

4 Структура и содержание дисциплины

4.1 Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц (108 академических часов).

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	2 семестр	всего
Общая трудоёмкость	108	108
Контактная работа:	10,25	10,25
Лекции (Л)	4	4
Практические занятия (ПЗ)	6	6
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)	0,25	0,25
Самостоятельная работа:	97,75	97,75
- написание реферата (Р);	17,75	
- самостоятельное изучение разделов (Этика в учении Конфуция, Сократа, Платона, Аристотеля. Этика и нравственность. Мораль как основа нормального функционирования общества, фундамент человечности. Нормы и ценности, регулирующие поведение человека в различных сферах жизни.);	20	
- самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий);	20	
- подготовка к практическим занятиям;	20	
- подготовка к рубежному контролю и т.п.)	20	

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	2 семестр	всего
Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)	зачет	

Разделы дисциплины, изучаемые в 2 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	Этика делового общения как философская и социокультурная проблема	18	1	1		16
2	Психологическая и нравственная стороны трудовой деятельности и делового общения.	18	1	1		16
3	Речевая этика в деловом общении	17,5	0,5	1		16
4	Деловые переговоры	17,5	0,5	1		16
5	Этика делового общения в условиях применения новых информационных технологий	17,5	0,5	1		16
6	Национальные особенности деловой этики и культуры общения	19,5	0,5	1		18
	Итого:	108	4	6		98
	Всего:	108	4	6		98

4.2 Содержание разделов дисциплины

1. Этика делового общения как философская и социокультурная проблема. Теоретические предпосылки становления этики делового общения. Этика в учении Конфуция, Сократа, Платона, Аристотеля. Этика и нравственность. Мораль как основа нормального функционирования общества, фундамент человечности. Нормы и ценности, регулирующие поведение человека в различных сферах жизни. Виды этических норм и правил. Профессиональная мораль как составная часть морали общества. Деловая этика и деловой этикет.

2. Психологическая и нравственная стороны трудовой деятельности и делового общения. Общение как социально-психологическая категория. Характеристика и содержание общения. Структура, средства и функции общения. Общение и коммуникация. Понятие коммуникации. Основные элементы коммуникации. Особенности невербальной и вербальной коммуникации. Понятие делового общения. Этапы делового общения. Механизмы воздействия в процессе делового общения. Стили и функции делового общения. Характеристика основных видов и форм делового общения (деловая беседа, публичное выступление, деловые переговоры). Прикладной и ориентирующий характер профессиональной этики. Основные виды профессиональной этики. Кодексы профессиональной этики.

3. Речевая этика в деловом общении. Культура речи делового человека. Речевая этика. Деловая беседа и публичные выступления. Понятие деловая беседа. Функции деловой беседы. Основные этапы деловой беседы: подготовка к беседе, начало беседы, аргументированное и обоснованное выдвижение идей, завершение беседы. Нормы этикета при ведении деловой беседы. Психологические особенности поведения человека при проведении деловой беседы. Соотношение деловой беседы и публичного выступления. Подготовка к публичному выступлению: выбор темы, определение целевой установки. Основные технологии произнесения речи: начало выступления, как завлечь и удержать внимание аудитории, как завершить выступление. Секреты ораторского искусства.

4. Деловые переговоры. Деловые переговоры. Структура переговоров. Подготовка к переговорам: организационная и содержательная части. Правила подготовки переговоров. Методы и

тактические приемы ведения переговоров. Подведение итогов переговоров. Основные протокольные моменты, соблюдаемые при деловых встречах, визитах, переговорах. Национальные стили ведения переговоров. Учет личностных особенностей в психологии деловых переговоров. Формированием необходимых психологических состояний при ведении деловых переговоров.

5. Этика делового общения в условиях применения новых информационных технологий.

Телефонный разговор как важнейшая сторона человеческого общения. Правила и приемы общения и деловых переговоров по телефону и переписке. Предварительная проработка телефонного разговора. Устойчивые формы делового телефонного общения в различных странах мира. Национальные особенности ведения телефонных разговоров. Интернет-технологии и деловое общение. Нормы и принципы оформления деловых документов. Различия между устной и письменной речью. Письменные материалы: принципы составления деловых документов. Виды деловых документов. Этикетные тексты. Договоры. Служебная телеграмма. Организационно-распорядительная документация. Особенности делового письма. Доклады и обзоры. Личные резюме.

6. Национальные особенности деловой этики и культуры общения. Национальный фактор в истории нравственности. Проблема национального характера и менталитета. Деловая этика и культура общения в международных отношениях. Черты характера и особенности поведения народов Европы. Система моральных установок и иерархия ценностей народов Востока. Деловая этика в современном международном и российском бизнесе.

4.3 Практические занятия (семинары)

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
1	1	Этика делового общения как философская и социокультурная проблема	1
2	2	Психологическая и нравственная стороны трудовой деятельности и делового общения.	1
3	3	Речевая этика в деловом общении	1
4	4	Деловые переговоры	1
5	5	Этика делового общения в условиях применения новых информационных технологий	1
6	6	Национальные особенности деловой этики и культуры общения	1
		Итого:	6

5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Основная литература

1. Бороздина, Г. В. Психология и этика делового общения [Текст] : учебник и практикум для студентов высших учебных заведений, обучающихся по экономическим направлениям и специальностям / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова; под общ. ред. Г. В. Бороздиной. - Москва : Юрайт, 2014. - 464 с. : табл. - (Бакалавр. Углубленный курс). - Слов.: с. 454-458. - Библиогр.: с. 459-463. - ISBN 978-5-9916-3433-5.

2. Коробейникова, А. А. Речевая служебная культура [Текст] : практикум: учебное пособие для студентов, обучающихся по программам высшего профессионального образования по направлению подготовки 32700.62 Филология / А. А. Коробейникова; М-во образования и науки Рос. Федерации, Федер. гос. бюджет. образоват. учреждение высш. проф. образования "Оренбург. гос. ун-т". - Оренбург : ОГУ, 2015. - 171 с. : табл.; 10,69 печ. л. - Библиогр.: с. 169-171. - ISBN 978-5-7410-1181-2. Издание на др. носителе [Электронный ресурс]

3. Лавриненко В.Н Психология и этика делового общения [Текст] : учебник под ред. В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой.- 6-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юрайт, 2013. - 591 с. - (Бакалавр.Углубленный курс) - ISBN 978-5-9916-2800-6.

5.2 Дополнительная литература

1. Ботавина, Р. Н. Этика деловых отношений [Текст] : учеб.пособие для вузов / Р. Н. Ботавина. - М. : Финансы и статистика, 2005. - 208 с. - Библиогр.: с. 205. - ISBN 5-279-02386-8.

2. Кибанов, А. Я. Этика деловых отношений [Текст] : учебник для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальности "Управление персоналом" / А. Я. Кибанов, Д. К. Захаров, В. Г. Коновалова; М-во образования и науки Рос. Федерации, Гос. ун-т упр.- 2-е изд., испр. и доп. - Москва : ИНФРА-М, 2009. - 424 с. - (Высшее образование). - Прил.: с. 389-415. - Библиогр.: с. 416-419. - ISBN 978-5-16-003228-3.

3. Руднев, В. Н. Риторика. Деловое общение [Текст] : учебное пособие / В. Н. Руднев.- 2-е изд., испр. и доп. - Москва : КноРус, 2014. - 352 с. - (Бакалавриат). - Библиогр.: с. 324-326 и в подстроч. примеч. - ISBN 978-5-406-03449-1.

4. Смирнов, Г. Н. Этика деловых отношений [Текст] : учебник / Г. Н. Смирнов. - Москва : Проспект, 2014. - 192 с. - Прил.: с. 162-178. - ISBN 978-5-392-12384-1.

5. Титова, Л. Г. Деловое общение [Текст] : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления (06000) / Л. Г. Титова. - Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2006. - 271 с. : ил. - (SUB ROSA. Конфиденциальность. Доверительность. Честность). - Библиогр.: с. 267-269. - ISBN 5-238-00919-4.

5.3 Периодические издания

1. Акционерное общество: вопросы корпоративного управления : журнал. - М. : Агентство«Роспечать».

2. Вопросы экономики : журнал. - М. : Агентство «Роспечать».

3. Кадровая служба и управление персоналом предприятия : журнал. - М. : Агентство«Роспечать».

4. Кадры предприятия : журнал. - М. : Агентство «Роспечать».

5. Менеджмент в России и за рубежом : журнал. - М. : Агентство «Роспечать».

6. Проблемы теории и практики управления : журнал. - М. : Агентство «Роспечать».

7. Региональная экономика: Теория и практика: журнал. 82327. - М. : ООО «Издательский дом Финансы и Кредит».

8. Российский журнал менеджмента : журнал. - М. : Агентство «Роспечать».

9. Служба кадров и персонал : журнал. - М. : Агентство «Роспечать».

10. Справочник по управлению персоналом : журнал. - М. : Агентство «Роспечать».

11. Управление персоналом: журнал. 72035. - М. : ООО «Деловые коммуникации».
12. Управление развитием персонала : журнал. - М. : Агентство «Роспечать».
13. Управление человеческим потенциалом : журнал. - М. : ЗАО ИД «Гребенников».
14. Экономические науки : журнал. - М. : Агентство «Роспечать»...

5.4 Интернет-ресурсы

1. <http://elibrary.ru/>

eLIBRARY.RU - крупнейшая в России электронная библиотека научных публикаций, обладающая богатыми возможностями поиска и получения информации. Библиотека интегрирована с Российским индексом научного цитирования (РИНЦ) - созданным по заказу Минобрнауки РФ бесплатным общедоступным инструментом измерения и анализа публикационной активности ученых и организаций. eLIBRARY.RU и РИНЦ разработаны и поддерживаются компанией «Научная электронная библиотека».

2. <http://www.aup.ru/>

Административно-управленческий портал - бизнес-портал предназначен для руководителей, менеджеров, маркетологов, финансистов и экономистов предприятий. Основой портала является электронная библиотека деловой литературы и документов, а также бизнес-форум по различным аспектам теории и практики организации, планирования и управления деятельностью предприятий.

3. <http://www.biblioclub.ru>

Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» - это электронная библиотека, обеспечивающая доступ высших и средних учебных заведений, публичных библиотек и корпоративных пользователей к наиболее востребованным материалам учебной и научной литературы по всем отраслям знаний от ведущих российских издательств. Ресурс содержит учебники, учебные пособия, монографии, периодические издания, справочники, словари, энциклопедии, видео- и аудиоматериалы.

4. <http://bukvy.net/>

Электронная библиотека книг и периодических изданий по экономике, управлению, менеджменту и психологии.

5. <http://www.consultant.ru>

Официальный сайт компании «КонсультантПлюс», представляющий собой справочную правовую систему.

6. <http://grebennikon.ru/>

Электронная библиотека «GrebennikON» содержит статьи по менеджменту, управлению персоналом, маркетингу, финансам, опубликованные в специализированных журналах Издательского дома «Гребенников».

7. <http://infomanagement.ru/>

Инфо-менеджмент – портал, на котором собраны литература (книги, лекции, периодические издания) по менеджменту и управлению, а также представлены мировые и российские новости, посвященные управлению

8. <http://praktikmanager.ru/>

Информационный сайт по менеджменту. Теория и практика для студентов.

9. <http://rucont.ru>

Национальный _____ цифровой ресурс Руконт – межотраслевая электронная библиотека (ЭБС) на базе технологии Контекстум

10. <http://slovari.yandex.ru/>

На портале представлены толковые словари, энциклопедии, словари иностранных слов, орфографические словари, этимологические словари, словарь синонимов.

11. <http://www.znaniium.com>

Электронная библиотечная система znaniium.com издательства «ИНФРА-М»

5.5 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы современных информационных технологий

- 1 Операционная система MS Windows.
- 2 Программный продукт MicrosoftOfficeProject.
- 3 Пакет настольных приложений MSOffice.

6 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Кафедра «Управление персоналом, сервиса и туризма» располагает компьютерным классом, аудитория 3201. Каждый из компьютеров подключен к сети Интернет.

Кафедра «Управление персоналом, сервиса и туризма» для построения эффективного учебного процесса располагает следующими материально-техническими средствами, которые используются в процессе изучения дисциплины «Этика деловых отношений»:

- доска;
- персональные компьютеры (компьютерный класс кафедры, аудитория 3201, 9 шт.);
- экран на треноге;
- мультимедийный проектор.

ЛИСТ

согласования рабочей программы

Направление подготовки: 38.03.03 Управление персоналом
код и наименование

Профиль: Управление персоналом организации

Дисциплина: Б.1.В.ОД.4 Этика деловых отношений

Форма обучения: заочная
(очная, очно-заочная, заочная)

Год набора 2015

РЕКОМЕНДОВАНА заседанием кафедры
Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма
наименование кафедры

протокол № 5 от "25" 01 2016г.

Ответственный исполнитель, заведующий кафедрой
Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма И.Н. Корабейников
наименование кафедры подпись расшифровка подписи

Исполнители:
Доцент Е.В. Шестакова
должность подпись расшифровка подписи

СОГЛАСОВАНО:
Председатель методической комиссии по направлению подготовки
38.03.03 Управление персоналом Ж.А. Ермакова
код наименование личная подпись расшифровка подписи

Заведующий отделом комплектования научной библиотеки
Н.Н. Грицай
личная подпись расшифровка подписи

Уполномоченный по качеству факультета
Ю.В. Рожкова
личная подпись расшифровка подписи

Рабочая программа зарегистрирована в ОИОТ ЦИТ
Начальник отдела информационных образовательных технологий ЦИТ
Е.В. Дырдина
личная подпись расшифровка подписи