

Минобрнауки России

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

**«Оренбургский государственный университет»**

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

### **ДИСЦИПЛИНЫ**

*«Б.1.В.ОД.2 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

Очная

Год набора 2018

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

наименование кафедры

протокол № 5 от " 09 " 01 2018г.

Заведующий кафедрой

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

наименование кафедры

подпись

расшифровка подписи

Е.В. Шестакова

Исполнители:

Старший преподаватель

должность

подпись

Н.А. Четверикова

расшифровка подписи

должность

подпись

расшифровка подписи

СОГЛАСОВАНО:

Председатель методической комиссии по направлению подготовки

09.03.03 Управление персоналом

код наименование

личная подпись

расшифровка подписи

Е.В. Шестакова

Заведующий отделом комплексов научной библиотеки

личная подпись

Н.Н. Грицай

расшифровка подписи

Уполномоченный по качеству факультета

личная подпись

Ю.В. Рожкова

расшифровка подписи

№ регистрации \_\_\_\_\_

## 1 Цели и задачи освоения дисциплины

**Основной целью** изучения дисциплины «Этика деловых отношений» является ознакомление обучающихся с основными положениями науки о морали как методологической основы учебной дисциплины и нравственной основы деятельности по управлению персоналом.

### Основные задачи:

- изучение обучающимися теоретических основ по определению роли и значению деловой (профессиональной) этики в деловых взаимоотношениях;
- формирование профессиональных навыков по применению эффективных средств общения, а также по устранению потенциальных и реальных барьеров общения;
- обучение самостоятельному анализу техники деловых отношений в профессиональной деятельности.

## 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*

Постреквизиты дисциплины: *Б.1.Б.17 Организационное поведение, Б.1.Б.18 Управление персоналом организации, Б.1.Б.19 Конфликтология, Б.1.Б.22 Организационная культура, Б.1.В.ОД.10 Социология и психология управления, Б.2.В.У.1 Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков*

## 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
<p><b>Знать:</b> виды и формы деловых коммуникаций (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации);</p> <p><b>Уметь:</b> осуществлять деловое общение (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации);</p> <p><b>Владеть:</b> навыками выбора формы делового общения с учетом этических критериев и стратегической задачи.</p>	ОПК-9 способностью осуществлять деловое общение (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации)
<p><b>Знать:</b> основные категории этики как нравственной основы разработок и деятельности по управлению персоналом; этические нормативы профессиональной этики;</p> <p><b>Уметь:</b> применять этические нормативы в деятельности по управлению персоналом, в том числе в вопросах управления интеллектуальной собственностью и интеллектуальным капиталом, разрабатывать этический кодекс;</p> <p><b>Владеть:</b> правилами этичных деловых отношений для осуществления эффективной деятельности по управлению персоналом.</p>	ПК-1 знанием основ разработки и реализации концепции управления персоналом, кадровой политики организации, основ стратегического управления персоналом, основ формирования и использования трудового потенциала и интеллектуального капитала организации, отдельного работника, а также основ управления интеллектуальной собственностью и умение применять их на практике

## 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
<b>Общая трудоёмкость</b>	<b>108</b>	<b>108</b>
<b>Контактная работа:</b>	<b>34,25</b>	<b>34,25</b>
Лекции (Л)	18	18
Практические занятия (ПЗ)	16	16
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)	0,25	0,25
<b>Самостоятельная работа:</b> - выполнение индивидуального творческого задания (ИТЗ); - написание эссе (Э); - самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий); - подготовка к практическим занятиям; - подготовка к рубежному контролю)	<b>73,75</b>	<b>73,75</b>
<b>Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)</b>	<b>зачет</b>	

Разделы дисциплины, изучаемые в 2 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	Теоретические основы этики деловых отношений	14	2	2	-	10
2	Понятие морали и категорий этики как нравственных основ цивилизованного бизнеса	14	2	2	-	10
3	Этика и социальная ответственность организаций	14	2	2	-	10
4	Этика деятельности руководителя	14	2	2	-	10
5	Общение как инструмент этики деловых отношений	10	4	2	-	4
6	Нарушения этики деловых отношений и их социальные последствия	14	2	2		10
7	Профессиональная этика и этические кодексы	14	2	2	-	10
8	Роль этикета в деловом общении	14	2	2	-	10
	Всего:	108	18	16		74

### 4.2 Содержание разделов дисциплины

#### Раздел 1 Теоретические основы этики деловых отношений.

Определение предмета этики. Актуальность этики в современном мире. Виды этики (теоретическая, прикладная, профессиональная). Сущность этики деловых отношений. Основные принципы этики деловых отношений. Закономерности межличностных отношений. Этические проблемы деловых отношений. Дилеммы в этике деловых отношений. Возрастающая роль эмоционального интеллекта в современном управлении.

## **Раздел 2 Понятие морали и категорий этики как нравственных основ цивилизованного бизнеса.**

Ценностная природа морали. Мораль как особый регулятивный механизм, основанный на доброй воле индивидов, их стремлении к согласованию своих действий с интересами общности. Понятие моральной ценности. Средства формирования моральных ценностных ориентаций: культура, религия, искусство и наука. Духовность как способность выстроить гуманистически ориентированную иерархию жизненных ценностей. Система моральных ценностей как механизм реализации жизненной активности субъекта на уровне социума. Основные этические категории: добро и зло, долг и совесть, честь и достоинство, смысл жизни и счастье, свобода и ответственность, справедливость. Основные принципы общечеловеческой морали: гуманизм, альтруизм (бескорыстие), любовь, сострадание и уважение к личности, духовность и душевность. Человечность и милосердие. Способность к сочувствию и сопереживанию.

Мораль как совокупность идеалов и ценностей, идей о должном, этических принципов и норм деловых отношений. Этика деловых отношений в системе укрепления внутриорганизационных связей.

## **Раздел 3 Этика и социальная ответственность организаций.**

Понятие социальной ответственности в бизнесе. Принципы социальной ответственности в современных организациях. Международные модели социально ответственного бизнеса. Проблема социальной ответственности в России. Этические нормы в деятельности организации. Основные направления социальных программ. Влияние организационных изменений на совершенствование социальных программ. Перспективные направления повышения этического уровня организации.

## **Раздел 4 Этика деятельности руководителя.**

Этические нормы организации и этика руководителя. Роль руководителя организации в повышении профессионализма персонала и социальной ответственности перед субъектами деловых отношений. Управление этическими нормами межличностных отношений в коллективе. Нормы этического поведения руководителя. Этика взаимоотношений с «трудным» (проблемным) руководителем. Этика решения спорных вопросов, конфликтных ситуаций.

## **Раздел 5 Общение как инструмент этики деловых отношений.**

Этика как наука о моральных нормах и принципах общения людей. Предпосылки формирования этики делового общения: восточная и западная традиции. Влияние рыночных отношений на этику делового общения. Универсальные этические принципы и особенности их проявления в практике делового общения. Основопологающие принципы делового общения: порядочность, честность, обязательность в соблюдении договоров, недопущение финансовых нарушений, вежливость и внимательность и другие. Этика делового общения в организации: «сверху вниз», «снизу вверх», «по горизонтали». Понятие вербального и невербального общения. Особенности речевого поведения и визуального контакта. Культура дискуссии. Жесты и движения. Дистанционное общение. Этические нормы телефонного разговора. Культура делового письма. Манипуляции в общении и их характеристика. Правила нейтрализации манипуляций. Приемы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений. Деловое общение и управление им. Способы повышения нравственного уровня делового общения в организации: обучение этическому поведению, создание рабочих групп по этике, разработка этических рекомендаций, формирование высокой культуры межличностного общения.

## **Раздел 6 Нарушения этики деловых отношений и их социальные последствия.**

Нарушения этики бизнеса и их социальные последствия. Рейдерство как пример недобросовестной конкуренции. Коррупция как нарушение этики деловых отношений. Нарушение этики, связанное с неуважением к честному труду (проблема воровства). Оскорбление личного

достоинства персонала, потребителей. Дискриминация и конфликт интересов. Фаворитизм как проявление коррупции и дискриминации. Психологическое преследование работника (моббинг) в современных организациях. Сексуальные домогательства (харассмент) как нарушение прав человека.

## **Раздел 7 Профессиональная этика и этические кодексы.**

«Профессионализм» в обществе знаний. Профессиональная этика как способ регуляции поведения в конкретных видах профессиональной деятельности. Общие принципы профессиональной этики: профессиональная солидарность и корпоративность, конфиденциальность и приватность, лояльность, честность, транспарентность, добросовестность, профессиональный долг (профессиональные деонтологии) и особая форма ответственности.. Частные принципы и нормы профессиональных этик. Взаимодействие этических норм различного рода в процессе регулирования трудовых отношений. Этические кодексы как способы закрепления стандартов поведения.

## **Раздел 8 Роль этикета в деловом общении.**

Деловой этикет, его происхождение и функции. Формирование российской традиции этикета. Деловой этикет как совокупность норм и правил поведения в деловом общении. Единство этической и эстетической сторон делового этикета. Правила деловых отношений. Этикет делового человека. Этикет деловых отношений. Имидж и технология его формирования в деловом этикете. Международный этикет. Основные правила межкультурного общения.

### **4.3 Практические занятия (семинары)**

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
1	1	Теоретические основы этики деловых отношений	2
2	2	Понятие морали и категорий этики как нравственных основ цивилизованного бизнеса	2
3	3	Этика и социальная ответственность организаций	2
4	4	Этика деятельности руководителя	2
5	5	Общение как инструмент этики деловых отношений	2
6	6	Нарушения этики деловых отношений и их социальные последствия	2
7	7	Профессиональная этика и этические кодексы	2
8	8	Роль этикета в деловом общении	2
		Итого:	16

## **5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины**

### **5.1 Основная литература**

1. Алексина, Т. А. Деловая этика: учебник / Т. А. Алексина. - Москва : Юрайт, 2014. - 384 с.
2. Барышева, А. В. Этика и психология делового общения (сфера сервиса): учебное пособие / А. В. Барышева, Ю. А. Матюхина, Н. Г. Шередер. - Москва : Альфа-М : ИНФРА-М, 2013. - 256 с.
3. Кибанов, А. Я. Этика деловых отношений: учебник / А. Я. Кибанов, Д. К. Захаров, В. Г. Коновалова. – М. : ИНФРА-М, 2009. - 424 с.

### **5.2 Дополнительная литература**

1. Смирнов, Г. Н. Этика деловых отношений: учебник / Г. Н. Смирнов. - М. : Проспект, 2008. - 184 с.

2. Максимова, Е. В. Этика деловых отношений: учеб. пособие / Е. В. Максимова. - Оренбург : ГОУ ОГУ, 2008. - 104 с.
3. Бороздина, Г. В. Психология и этика делового общения: учебник и практикум для бакалавров: учебник 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.

### **5.3 Периодические издания**

1. Вопросы психологии: журнал. - М. : Агентство «Роспечать», 2018
2. Вопросы экономики: журнал. – М.: Агентство «Роспечать», 2018
3. Кадровое дело: журнал.– М.: Агенство «Роспечать», 2018
4. Проблемы теории и практики управления: журнал. – М.: Агентство «Роспечать», 2018
5. Проблемы теории и практики управления: журнал.– М.: Агенство «Роспечать», 2018
6. Социологические исследования: журнал. – М.: АРСМИ, 2018
7. Управление персоналом: журнал. – М.: Агентство «Роспечать», 2018
8. Управление развитием персонала: журнал. – М.: Агентство «Роспечать», 2018

### **5.4 Интернет-ресурсы**

1. [http:// cyberleninka.ru](http://cyberleninka.ru)– научная электронная библиотека;
2. <http://bukvy.net> – электронная библиотека книг и периодических изданий по экономике, управлению, менеджменту и психологии.
3. [http://bukvy.net/audioknigi/audioknigi\\_psihologiya/page/4/](http://bukvy.net/audioknigi/audioknigi_psihologiya/page/4/) – электронная библиотека книг и периодических изданий по экономике, управлению, менеджменту и психологии
4. <http://docs.cntd.ru> – электронный фонд правовой и нормативно-технической документации.
5. <http://elibrary.ru> – электронная библиотека научных публикаций.
6. <http://gumer.info> – электронная библиотека по истории, психологии, культуре;
7. <http://infomanagement.ru> – портал по менеджменту и управлению, а также представлены мировые и российские новости, посвященные управлению.
8. <http://praktikmanager.ru> – информационный сайт по менеджменту.
9. <http://www.hr-portal.ru> – интернет-портал, который содержит публикации по вопросам управления персоналом.
10. [www.aup.ru](http://www.aup.ru) – электронная библиотека деловой литературы и документов, а также биз-нес-форум по различным аспектам теории и практики организации, планирования и управления деятельностью предприятий.
11. Психология для всех [Электронный ресурс]: онлайн-курс на платформе <https://universarium.org/> – «Универсариум» / Разработчик курса: Центр управления конфликтами "Да!", Режим доступа: <https://universarium.org/course/970>
12. Этика деловых отношений [Электронный ресурс]: электронный курс в системе Moodle / Н. А. Четверикова, Оренб. гос. ун-т. – Электрон. дан. – Оренбург: ОГУ, 2018.– Режим доступа: Электронные курсы ОГУ в системе обучения moodle. – <https://moodle.osu.ru/course/view.php?id=971>

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

1. ГАРАНТ Платформа F1 [Электронный ресурс]: справочно-правовая система. / Разработчик ООО НПП «ГАРАНТ-Сервис», 119992, Москва, Воробьевы горы, МГУ, 2018. – Режим доступа в сети ОГУ для установки системы: \\fileserver1\GarantClient\garant.exe.
2. Консультант Плюс [Электронный ресурс]: электронное периодическое издание справочная правовая система. / Разработчик ЗАО «Консультант Плюс», 2018. – Режим доступа к системе в сети ОГУ для установки системы: \\fileserver1\!CONSULT\cons.exe.
3. Операционная система Microsoft Windows.

4. Пакет настольных приложений Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint, OneNote, Outlook, Publisher, Access).

## **6 Материально-техническое обеспечение дисциплины**

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

- комплекты ученической мебели;
- ученическая доска;
- магнитно-маркерная доска;
- экран для проектора на треноге;
- мультимедийный проектор;
- компьютеры с подключением к Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ОГУ.

### ***К рабочей программе прилагается:***

- Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине;
- Методические указания по освоению дисциплины.