

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

Заочная

Год набора 2018

Выборная 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*

УТВЕРЖДЕНО:

Председатель методической комиссии по направлению подготовки

38.03.03 Управление персоналом

*код наименование*

*личная подпись*

*расшифровка подписи*

Е.В. Шестакова

Заведующий отделом комплектования 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>10,25</b>	<b>10,25</b>
Лекции (Л)	4	4
Практические занятия (ПЗ)	6	6
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)	<b>97,75</b>	<b>97,75</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	13,5	0,5	0,5	-	12,5
2	Понятие морали и категорий этики как нравственных основ цивилизованного бизнеса	13,5	0,5	0,5	-	12,5
3	Этика и социальная ответственность организаций	13,5	0,5	0,75	-	12,25
4	Этика деятельности руководителя	13,5	0,5	0,75	-	12,25
5	Общение как инструмент этики деловых отношений	13,5	0,5	0,75	-	12,25
6	Нарушения этики деловых отношений и их социальные последствия	13,5	0,5	1	-	12
7	Профессиональная этика и этические кодексы	13,5	0,5	1	-	12
8	Роль этикета в деловом общении	13,5	0,5	0,75	-	12,5
	Итого:	108	4	6	-	98
	Всего:	108	4	6	-	98

### 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. основополагающие 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	0,5
	2	Понятие морали и категорий этики как нравственных основ цивилизованного бизнеса	0,5
	3	Этика и социальная ответственность организаций	0,75
	4	Этика деятельности руководителя	0,75
2,3	5	Общение как инструмент этики деловых отношений	0,75
	6	Нарушения этики деловых отношений и их социальные последствия	1
3	7	Профессиональная этика и этические кодексы	1
	8	Роль этикета в деловом общении	0,75
		Итого:	6

### **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.: Агентство «Роспечать», 2018
4. Проблемы теории и практики управления: журнал. – М.: Агентство «Роспечать», 2018
5. Проблемы теории и практики управления: журнал.– М.: Агентство «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 бизнес-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: \\filesver1\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: \\filesver1\!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.