

**Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Уральский университет – Уральский институт экономики, управления и права»
(АНО ВО УрУ-УИЭУиП)**

Принято
Ученым Советом УрУ-УИЭУиП

24.05.2020 №3
с изм. от 26.11.2020



УТВЕРЖДАЮ
Ректор

А. М. Асадов
24.05.2020
с изм. от
26.11.2020

Б1.О.33 Деловые коммуникации рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **Экономики и менеджмента**

Учебный план 40.03.01Юр иsprуденция.plx
Направление 40.03.01 Юриспруденция профиль "Правоприменительная и правоохранительная деятельность»

Квалификация **Бакалавр**

Форма обучения **очная, очно-заочная**

Общая трудоемкость **3 ЗЕТ**

Часов по учебному плану	108	Виды контроля в семестрах (о,оз):
в том числе:		зачет (2,7)
аудиторные занятия	36	
самостоятельная работа	62	
часов на контроль	10	

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	1(1.2) очно		4(4.1) очно-заочно	
	Неделя			
Вид занятий	УП	РПД	УП	РПД
Лекции	18	18	12	12
Практические	18	18	26	26
В том числе инт.	12	12	12	12
Итого ауд.	36	36	38	38
Контактная работа	36	36	38	38
Сам. работа	62	62	60	60
Часы на контроль	10	10	10	10
Итого	108	108	108	108

Программу составил(и):

к.э.н., доцент Внуковская Татьяна Николаевна _____

Рецензент(ы):

д.э.н., профессор Набоков Владимир Иннокентьевич _____

Рабочая программа дисциплины

Деловые коммуникации

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 40.03.01 ЮРИСПРУДЕНЦИЯ (уровень бакалавриата) (приказ Минобрнауки России от 13/08/2020 №1011)

составлена на основании учебного плана:

Направление 40.03.01 Юриспруденция профиль "Правоохранительная и правоприменительная деятельность" утвержденного Учёным советом вуза от 24.05.2020 (с изм. от 26.11.2020) протокол № 3.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Экономики и менеджмента

Протокол от 01.04.2020 № 3

Срок действия программы: уч.г.

Зав. кафедрой Внуковская Т.Н.

Председатель УМС Личман Б.В.

15.04.2020 № 1.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель УМС
__ ____ 2021г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2021-2022 учебном году на заседании кафедры **Экономики и менеджмента**

Протокол от __ ____ 2021 г. № __

Зав. кафедрой Внуковская Т.Н.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель УМС
__ ____ 2022 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2022-2023 учебном году на заседании кафедры **Экономики и менеджмента**

Протокол от __ ____ 2022 г. № __

Зав. кафедрой Внуковская Т.Н.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель УМС __ ____ 2023 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2023-2024 учебном году на заседании кафедры

Экономики и менеджмента

Протокол от __ ____ 2023 г. № __

Зав. кафедрой Внуковская Т.Н.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель УМС
__ ____ 2024г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2024-2025 учебном году на заседании кафедры **Экономики и менеджмента**

Протокол от __ ____ 2024 г. № __

Зав. кафедрой Внуковская Т.Н.

Оглавление

1. ЦЕЛЮ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) Ошибка! Закладка не определена.
2. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ Ошибка! Закладка не определена.
4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ. Ошибка! Закладка не определена.
5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ. Ошибка! Закладка не определена.
6. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) Ошибка! Закладка не определена.
7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ Ошибка! Закладка не определена.
8. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) Ошибка! Закладка не определена.
9. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО- ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) Ошибка! Закладка не определена.
10. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) Ошибка! Закладка не определена.
11. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ. Ошибка! Закладка не определена.
12. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ. Ошибка! Закладка не определена.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Целью освоения дисциплины (модуля)

Деловые коммуникации

является формирование компетенций, направленных на развитие гармоничной личности студента, получение студентами необходимых знаний в области деловой этики, изучение этических норм и ценностей современного общества. Формирование научных представлений студентов о подлинном гуманистическом смысле их будущей профессии, а также формирование нравственной культуры студента, его нравственной самодостаточности, потребности в непрерывном самообразовании

2. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Результатом освоения дисциплины является формирование у студентов следующих компетенций:

<i>Шифр компетенции</i>	<i>Результаты обучения</i>		<i>Уровень формирования компетенции</i>	<i>Этап формирования компетенции</i>
УК-4	зн а т ь	<i>правила осуществления коммуникации в письменной и устной формах на русском языке; один из иностранных языков на уровне, обеспечивающим способность к устной и письменной коммуникации</i>	3	3
	у м е т ь	<i>осуществлять письменную и устную коммуникацию на русском языке русском и иностранном языках</i>		
	вл ад е т ь	<i>навыками осуществления коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия</i>		
УК-5	зн а т ь	<i>основные правила, регулирующие профессиональные обязанности, основные принципы этики юриста и их содержание</i>	3	1
	у м е т ь	<i>определять круг профессиональных обязанностей юриста в зависимости от конкретной сферы деятельности, соотносить их</i>		

		<i>реализацию с принципами этики юриста</i>		
	<i>владеть</i>	<i>навыками реализации профессиональных обязанностей юриста в соответствии с принципами этики юриста</i>		
<p align="center">ОПК-2</p> <p><i>способность осуществлять профессиональную деятельность на основе развитого правосознания, правового мышления и правовой культуры</i></p>	<i>знать</i>	<i>сущность и содержание понятий правосознания, правовой культуры, правового мышления и формы практического выражения этих явлений в юридической практике</i>	4	7
	<i>уметь</i>	<i>оценивать правовые ситуации с точки зрения развитого правосознания, правовой культуры, правового мышления</i>		
	<i>владеть</i>	<i>навыками наиболее оптимального разрешения правовых ситуаций с точки зрения развитого правосознания, правовой культуры, правового мышления</i>		

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Учебная дисциплина «Деловые коммуникации» входит в число вариативных дисциплин по выбору учебного плана по направлению подготовки **40.03.01 Юриспруденция**.

Изучение данной дисциплины базируется на следующих дисциплинах: «Основы управления», «Русский язык и культура речи», «Профессиональная этика». Поскольку дисциплина читается на третьем курсе, то студенты должны владеть знаниями и компетенциями, сформированными в процессе освоения образовательной программы бакалавриата.

Для освоения учебной дисциплины студенты должны владеть следующими знаниями и компетенциями:

Знать:	<ul style="list-style-type: none"> - правила отношений в трудовых коллективах и каждого специалиста в отдельности к обществу, государственным интересам; - нравственные качества личности специалиста, необходимые в данной профессии; - специфику нравственных отношений специалистов и людей; - правила взаимоотношения внутри профессиональных коллективов и нравственные нормы, которые выражают эти отношения; - особенности профессионального воспитания, его цели и методы; - связь деловой этики с общей, универсальной этикой, относительность проявления высших моральных законов в зависимости от ряда факторов, главный из которых – профессиональное разделение труда.
Уметь:	<ul style="list-style-type: none"> - оценивать факты и явления профессиональной деятельности с этической точки зрения; - применять нравственные нормы и правила поведения в конкретных жизненных ситуациях.
Владеть/быть в состоянии продемонстрировать:	<ul style="list-style-type: none"> - навыками оценки своих поступков и поступков окружающих с точки зрения норм этики и морали;

	<ul style="list-style-type: none"> - навыками поведения в коллективе и общения с гражданами в соответствии с нормами этикета, норм деловой этики предпринимателя, этики бизнеса. - профессиональную деятельность как нравственное качество личности; - методами деловой коммуникации устной и письменной (с точки зрения формы речи); диалогической и монологической(с точки зрения однонаправленности/ двунаправленности речи между говорящим и слушающим); межличностной и публичной (с точки зрения количества участников); непосредственной и опосредованной (с точки зрения отсутствия/наличия опосредующего аппарата); контактной и дистантной (с точки зрения положения коммуникантов в пространстве). Вербальной и невербальной коммуникация.
--	--

Основные положения дисциплины должны быть использованы в дальнейшем при изучении следующих дисциплин: «Юридическая психология», производственная практика.

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ

Общая трудоемкость дисциплины составляет: 3 зачетные единицы (108 часа), в том числе: для студентов очной формы обучения: лекции – 18 часов, практические занятия – 18 часов, самостоятельная работа, включая подготовку к зачету, – 72 часа.

Для студентов очно-заочной формы обучения: лекции – 12 часов, практические занятия – 26 часов, самостоятельная работа, включая подготовку к зачету – 70 часов.

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ

5.1 Тематический план изучения дисциплины

Для студентов очной формы обучения:

№	Тема, раздел	Контактная работа обучающихся с преподавателем			Наименование оценочного средства	Самостоятельная работа	
		лекции	практич. занятия и др. формы	в т. ч. в активной форме		Кол-во часов	Наименование оценочного средства
1	Введение. Цели и задачи изучения деловых коммуникаций.	1	2		Эссе	4	Проверка рабочих тетрадей
2	Теоретические основы этики как науки о морали.	1	2	Коллоквиум	-	4	Проверка рабочих тетрадей. Вопросы по темам/разделам дисциплины
3	Деловые коммуникации и экономика: этические аспекты экономической деятельности.	1	2		-	4	Проверка рабочих тетрадей, тестирование
4	Деловые коммуникации организации.	1	4		Самостоятельная работа	4	Проверка рабочих тетрадей

5	Деловые коммуникации на рабочем месте.	1	4	Круглый стол, дискуссия, полемика, диспут, дебаты	-	4	Проверка рабочих тетрадей. Подготовка к Круглому столу, дискуссии, полемике
6	Этика руководителя.	1	4		-	4	Проверка рабочих тетрадей
7	Культура поведения и деловой этикет.	1	4		Контрольная работа.	4	Проверка рабочих тетрадей. Тестирование
8	Деловые конфликты и способы их разрешения.	1	4	Деловая и/или ролевая игра		4	Тема (проблема), концепция, роли и ожидаемый результат.
	Подготовка к зачету					10	Зачет
	ИТОГО:	18	18			62	

Для студентов очно-заочной формы обучения:

№	Тема, раздел	Контактная работа обучающихся с преподавателем			Формы контроля	Самостоятельная работа	
		лекции	семинары	другие формы		Кол-во часов	Формы контроля
1	Введение. Цели и задачи изучения деловых коммуникаций.	1	2		-	10	Проверка рабочих тетрадей
2	Теоретические основы этики как науки о морали.	1	2		-	10	Проверка рабочих тетрадей
3	Деловые коммуникации и экономика: этические аспекты экономической деятельности.	1	2		-	10	Проверка рабочих тетрадей
4	Деловые коммуникации организации.	1	4		-	10	Проверка рабочих тетрадей
5	Деловые коммуникации на рабочем месте.	1	4			10	Проверка рабочих тетрадей
6	Этика руководителя.	1	4		-	9	Проверка рабочих тетрадей
7	Культура поведения и деловой этикет.	1	4		-	9	Проверка рабочих тетрадей
8	Деловые конфликты и способы их разрешения.	1	4		Контрольная работа №2. (10 баллов)	10	Тестирование, проверка рабочих тетрадей
	Подготовка к зачету					10	зачет
	ИТОГО:	12	26		12	70	

5.2 СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1. Введение. Цели и задачи изучения деловых коммуникаций.

- 1. Стороны общения:** коммуникативная (обмен информацией), интерактивная (организация взаимодействия между людьми), перцептивная (восприятие партнерами друг друга).
- 2. Деловая коммуникация:** устная и письменная (с точки зрения формы речи); диалогическая и монологическая (с точки зрения однонаправленности/ двунаправленности речи между говорящим и слушающим); межличностная и публичная (с точки зрения количества участников); непосредственная и опосредованная (с точки зрения отсутствия/наличия опосредующего аппарата); контактная и дистантная (с точки зрения положения коммуникантов в пространстве). Вербальная и невербальная коммуникация.
- 3. Разнообразие подходов в психодиагностике как условие плодотворности деловых отношений.** Характеристики людей по темпераменту (холерик, сангвиник, флегматик, меланхолик) и способам восприятия (визуал, кинестетик, аудиал).
4. Основа деловой этики - этические кодексы: моральные требования, определяющие этическое поведение принадлежащих данной профессии: дипломатическая, судебная, медицинская, инженерная, спортивная этика.
5. Нравственная сторона поступка, его содержание (этика), эстетическая направленность, форма его проявления (этикет).
6. Деловая этика, нравственные отношения людей в трудовой сфере (материально-производственной, хозяйственно-экономической, управленческой, духовной, культурной и т. д.). Деловая этика как совокупность моральных норм, определяющих отношение человека к своему профессиональному долгу, к людям, с которыми связан в силу характера своей профессии, к обществу в целом.

Тема 2. Теоретические основы этики как науки о морали.

1. Предмет этики. Происхождение и взаимосвязь понятий «этика» и «мораль». Структура, ценности и функции морали. Моральное сознание, моральные отношения и моральная деятельность. Моральные требования, нормы, знания, убеждения, принципы и оценки как основные компоненты морального сознания. Связь морального сознания и нравственного поведения, стадии морального развития по Лоуренсу Колбергу. Особенности морального и правового регулирования. Понятие и иерархия моральных ценностей.
- 2. Моральные аспекты конституционных ценностей:** свобода, справедливость, равенство, права граждан. Проблема утверждения высших моральных ценностей (благо, долг, ответственность, совесть, честь, достоинство) в сфере управления.
- 3. Мораль и нравы.** Единство морали и многообразие нравов. Структура нравов. Индивидуальные и национальные нравы. Нравы людей и управленческая деятельность. Значение учета нравов для эффективного управления обществом.
4. **Этика как наука о морали.** Структура и функции этики. Индивидуальная этика. Особенности социальной этики. Профессиональная этика как вид прикладной этики, ее нормативный характер.

Тема 3. Деловые коммуникации и экономика: этические аспекты экономической деятельности.

- 1. Экономическая этика, предмет и сфера действия экономической этики.** Экономическая и предпринимательская этика. Этические основания хозяйственной и предпринимательской деятельности.
- 2. Эволюция культурно-этического облика предпринимательства в индустриальных и постиндустриальных странах.** Проблемы современной экономической этики. Институциональные (рамочные) ограничения участников экономического процесса и их роль в этизации рыночных отношений. «Этика порядка», ее плюсы и минусы.

3. Этические нормы цивилизованного бизнеса. Формы внутренней и внешней регуляции в этике бизнеса. Этические кодексы фирм, практика их применения. Этические аспекты партнерства, конкуренции, взаимоотношений фирмы с государственными органами и общественными организациями.

Тема 4. Деловые коммуникации организации.

1. Виды и социальная ответственность предпринимательских организаций. Плюсы и минусы социально ответственной политики. Этические нормы деятельности организаций и повышении их этического уровня.

2. Составные части корпоративной культуры. Экономические и социальные функции корпораций: обеспечение качества и безопасности продуктов, производства, окружающей среды. Социальный контроль внутри корпорации и над ней со стороны общества. Этическое поведение внутри корпорации. Виды и типы внутрикорпоративных отношений. Корпоративные этические кодексы и эффективность производства. Государственное учреждение как корпорация. Внутрикорпоративные противоречия. Внутрикорпоративные проблемы.

3. Защита интеллектуальной собственности, раскрытие корпоративной информации и конфиденциальной информации. Информационные технологии и этика. Камеры слежения. Компьютерная преступность. Промышленный шпионаж. Внутрикорпоративная демократия и внешняя политика корпораций.

4. Организационная культура фирмы, ее типы и функции. Имидж и репутация фирмы. Этические принципы рекламной деятельности.

Тема 5. Деловые коммуникации на рабочем месте.

1. Служебный коллектив: соотношение индивидуального и коллективного начал. Морально-психологический климат коллектива и его влияние на результаты деятельности. Понятие команды, специфика работы в команде.

2. Место и роль нравственных характеристик в профессиограмме. Проблема соотношения профессиональных и моральных качеств.

3. Трудности подбора управленческих кадров на основе учета нравственных характеристик. Проблема нравственного совершенствования управленческих кадров. Способы формирования желаемых нравственных качеств: этическое обучение, тренинги, этические деловые игры, создание комиссий по профессиональной этике, учет этических характеристик при аттестации сотрудников.

4. Нравственное самосовершенствование. Основные методы работы над собой. Самоменеджмент.

Тема 6. Этика руководителя.

1. Управленческое общение и поведение: специфика и характерные черты. Нравственный авторитет и психология подчинения. Престиж должности и авторитет личности, их соотношение. Функции, условия и законы управленческого общения.

2. Место и роль руководителя в системе административного управления. Проблема ответственности руководителя: основные подходы и концепции. Понятие «органических функций» руководителя. Общие, конкретные и специфические нравственные качества руководителя.

3. Руководитель и лидер: соотношение понятий, типология, методика развития профессионально-важных качеств. Классификация стилей руководства и их особенности. Авторитарный, демократический и либеральный типы руководителей. Пять стилей руководства в «управленческой решетке» Блейка-Моутона (примитивное, социальное, производственно-социальное, групповое, авторитарное).

4. Служебная этика руководителя. Руководитель и подчиненный: этика поручения, поощрения, взыскания, увольнения. Проблема делегирования полномочий: основные противоречия и

препятствия. Проблема лояльности служащего по отношению к руководителю или учреждению.

Тема 7. Культура поведения и деловой этикет.

1. Этикет как элемент культуры: гармония внутреннего и внешнего. Нравственный смысл регуляции внешнего поведения человека в служебной ситуации. Виды современного этикета деловых отношений. Функции делового этикета. Процесс трансформации этических ориентаций управленца в его деловые и личностные качества (типы отношений к обществу, к себе, к природе, к духовным ценностям). Отношение к делу. Цель жизни. Средства достижения цели. Отношение к закону. Правила поведения, устанавливаемые для себя.

2. Принципы современного этикета деловых отношений и их воплощение в нормах и правилах поведения в различных служебных ситуациях. Шесть заповедей делового этикета Дж. Ягера. Речевой этикет в деловом общении: культура устной речи. Культура письменной речи и административный речевой этикет. Культура делового спора. Этикет телефонных переговоров, деловых встреч и переговоров. Внешний облик: одежда, манеры поведения. Этнокультурные особенности делового этикета.

Тема 8. Деловые конфликты и способы их разрешения.

1. Конфликты в деловых отношениях.

Структура и динамика конфликта. Типы и причины деловых конфликтов: структурные конфликты, инновационные конфликты, позиционные конфликты (конфликты значимости), конфликты справедливости, соперничество за ресурсы, динамические (групповая динамика). Моббинг как этикопсихологическая форма принуждения и подавления человека независимо от его ранга на рабочем месте. Функции конфликтов. Профилактика конфликтов.

2. Стратегии поведения в конфликте: пять основных типов (приспособление, компромисс, сотрудничество, уклонение, конкуренция) поведения людей в конфликтной ситуации по К.Томасу и Р.Килменну.

3. Способы разрешения конфликтов. Метод принципиальных переговоров Р.Фишера и У.Юри. Методы медиации – проведения переговоров с помощью посредников.

5.3 ПЛАНЫ СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ

Тема 1. Введение. Цели и задачи изучения деловых коммуникаций.

Форма проведения семинара – дискуссия.

1. Этические кодексы, моральные требования, определяющие этическое поведение принадлежащих данной профессии: дипломатическая, судебная, медицинская, инженерная, спортивная этика. Определить отличие каждого раздела.
2. Деловая этика, нравственные отношения людей в трудовой сфере (материально-производственной, хозяйственно-экономической, управленческой, духовной, культурной и т. д.). Рассмотреть специфику применения каждого метода на конкретных примерах.
3. Основные социальные функции деловой этики. Раскройте сущность каждой функции.

Тема 2. Теоретические основы этики как науки о морали.

Форма проведения семинара – коллоквиум

1. Предмет этики. Происхождение и взаимосвязь понятий «этика» и «мораль».
2. Связь морального сознания и нравственного поведения, стадии морального развития по Лоуренсу Колбергу.
3. Особенности морального и правового регулирования. Понятие и иерархия моральных ценностей.
4. Моральные аспекты конституционных ценностей: свобода, справедливость, равенство, права граждан. Проблема утверждения высших моральных ценностей (благо, долг, ответственность, совесть, честь, достоинство) в сфере управления. Определить сущность каждого раздела
5. Этика как наука о морали.

6. Структура и функции этики.
7. Индивидуальная этика.
8. Особенности социальной этики.

Тема 3. Деловые коммуникации и экономика: этические аспекты экономической деятельности.

Форма проведения семинара – беседа.

1. Экономическая и предпринимательская этика. Этические основания хозяйственной и предпринимательской деятельности.
2. Эволюция культурно-этического облика предпринимательства в индустриальных и постиндустриальных странах.
3. Проблемы современной экономической этики.
4. Институциональные (рамочные) ограничения участников экономического процесса и их роль в этизации рыночных отношений. «Этика порядка», ее плюсы и минусы.
5. Этические нормы цивилизованного бизнеса.
6. Этические кодексы фирм, практика их применения.
7. Этические аспекты партнерства, конкуренции, взаимоотношений фирмы с государственными органами и общественными организациями.

Тема 4. Деловые коммуникации организации

Форма проведения семинара – беседа.

1. Виды и социальная ответственность предпринимательских организаций.
2. Плюсы и минусы социально ответственной политики.
3. Составные части корпоративной культуры.
4. Экономические и социальные функции корпораций: обеспечение качества и безопасности продуктов, производства, окружающей среды.
5. Социальный контроль внутри корпорации и над ней со стороны общества.
6. Этическое поведение внутри корпорации. Виды и типы внутрикорпоративных отношений. Корпоративные этические кодексы и эффективность производства.
7. Государственное учреждение как корпорация. Внутрикорпоративные противоречия. Внутрикорпоративные проблемы.
8. Защита интеллектуальной собственности, раскрытие корпоративной информации и конфиденциальной информации.
9. Информационные технологии и этика. Камеры слежения. Компьютерная преступность. Промышленный шпионаж.
10. Внутрикорпоративная демократия и внешняя политика корпораций.
11. Организационная культура фирмы, ее типы и функции. Имидж и репутация фирмы. Этические принципы рекламной деятельности.

Тема 5. Деловые коммуникации на рабочем месте.

Форма проведения семинара – круглый стол.

1. Служебный коллектив: соотношение индивидуального и коллективного начал.
2. Морально-психологический климат коллектива и его влияние на результаты деятельности. Понятие команды, специфика работы в команде.
3. Место и роль нравственных характеристик в профессиограмме. Проблема соотношения профессиональных и моральных качеств.
4. Трудности подбора управленческих кадров на основе учета нравственных характеристик. Проблема нравственного совершенствования управленческих кадров.
5. Способы формирования желаемых нравственных качеств: этическое обучение, тренинги, этические деловые игры, создание комиссий по профессиональной этике, учет этических характеристик при аттестации сотрудников.

6. Нравственное самосовершенствование. Основные методы работы над собой.
7. Самоменеджмент.

Тема 6. Этика руководителя.

Форма проведения семинара – беседа.

1. Управленческое общение и поведение: специфика и характерные черты. Нравственный авторитет и психология подчинения. Престиж должности и авторитет личности, их соотношение. Функции, условия и законы управленческого общения.
2. Место и роль руководителя в системе административного управления.
3. Проблема ответственности руководителя: основные подходы и концепции.
4. Понятие «органических функций» руководителя. Общие, конкретные и специфические нравственные качества руководителя.
5. Руководитель и лидер: соотношение понятий, типология, методика развития профессионально-важных качеств.
6. Классификация стилей руководства и их особенности. Авторитарный, демократический и либеральный типы руководителей.
7. Пять стилей руководства в «управленческой решетке» Блейка-Моутона (примитивное, социальное, производственно-социальное, групповое, авторитарное).
8. Служебная этика руководителя. Руководитель и подчиненный: этика поручения, поощрения, взыскания, увольнения.
9. Проблема делегирования полномочий: основные противоречия и препятствия. Проблема лояльности служащего по отношению к руководителю или учреждению.

Тема 7. Культура поведения и деловой этикет.

Форма проведения – конференция

1. Этикет как элемент культуры: гармония внутреннего и внешнего.
2. Нравственный смысл регуляции внешнего поведения человека в служебной ситуации.
3. Виды современного этикета деловых отношений.
4. Функции делового этикета.
5. Процесс трансформации этических ориентаций управленца в его деловые и личностные качества (типы отношений к обществу, к себе, к природе, к духовным ценностям).
6. Отношение к делу.
7. Цель жизни. Средства достижения цели. Отношение к закону. Правила поведения, устанавливаемые для себя.
8. Принципы современного этикета деловых отношений и их воплощение в нормах и правилах поведения в различных служебных ситуациях.
9. Шесть заповедей делового этикета Дж. Ягера.
10. Речевой этикет в деловом общении: культура устной речи.
11. Культура письменной речи и административный речевой этикет.
12. Культура делового спора.
13. Этикет телефонных переговоров, деловых встреч и переговоров.
14. Внешний облик: одежда, манеры поведения. Этнокультурные особенности делового этикета.

Тема 8. Деловые конфликты и способы их разрешения.

Форма проведения семинара – дискуссия.

1. Конфликты в деловых отношениях. Структура и динамика конфликта.
2. Типы и причины деловых конфликтов: структурные конфликты, инновационные конфликты, позиционные конфликты (конфликты значимости), конфликты справедливости, соперничество за ресурсы, динамические (групповая динамика).
3. Моббинг как этико-психологическая форма принуждения и подавления человека независимо от его ранга на рабочем месте.

4. Функции конфликтов. Профилактика конфликтов.
5. Стратегии поведения в конфликте: пять основных типов (приспособление, компромисс, сотрудничество, уклонение, конкуренция) поведения людей в конфликтной ситуации по К.Томасу и Р.Килменну.
6. Способы разрешения конфликтов.
7. Метод принципиальных переговоров Р.Фишера и У.Юри.
8. Методы медиации – проведения переговоров с помощью посредников.

6. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Самостоятельная работа, наряду с лекционным курсом и семинарскими занятиями, является неотъемлемой частью изучения курса Деловой этики.

Обязательным разделом методических рекомендаций является обоснование затрат времени на самостоятельную работу.

Суммарный объем часов на СРС составляет 36 ч. (очная форма). Для организации самостоятельной работы студентов по изучению дисциплины Деловые коммуникации подготовлены пособия для самостоятельной работы.

№ п/п	Виды самостоятельной работы	Расчетная трудоемкость СРС по нормам, час.
1	Подготовка к практическим занятиям	$0,7 \times 30 = 21$
2	Подготовка к текущему контролю	$2,0 \times \text{кол. контр. точек} = 2$
3	Написание эссе (реферата)	$1,0 \text{ на } 1 \text{ стр. A4} = 1$
4	Подготовка к зачету	6 ч.
	Итого:	36ч.

Суммарный объем часов на СРС составляет **38 ч. (очно-заочная форма).**

№ п/п	Виды самостоятельной работы	Расчетная трудоемкость СРС по нормам, час.
1	Повторение и изучение материала лекций	$0,25 \times 4 = 1,0\text{ч.}$
2	Подготовка к практическим занятиям	$0,7 \times 1 = 1,4 \text{ ч.}$
3	Подготовка к текущему контролю	$2,0 \times \text{кол. контр. точек} = 2 \text{ ч.}$
5	Написание эссе (реферата)	$1,0 \text{ на } 1 \text{ стр. A4} = 10 \text{ ч.}$

6	Изучение источников	36 ч.
7	Подготовка к зачету	4 ч.
	Итого:	38 ч.

1. Методические рекомендации для самостоятельной работы студентов.[Электр. ресурс] // [http: www.urauver.ru](http://www.urauver.ru). Портал электронных образовательных ресурсов. Открытый сайт кафедры философии. Методическое пособие (далее – МПОСР) составлено с учетом требований ФГОС 3-го поколения.

Содержание самостоятельной работы студентов

Тема	Виды работ	Ссылка на методические рекомендации
Тема 1. Введение. Цели и задачи изучения деловых коммуникаций.	1.изучение понятийного аппарата темы, лекционного материала, глав рекомендованных учебников и дополнительных источников; 2.ответы на вопросы к данной теме	МПОСР: 1.Тема 1 2.Вопросы 1 – 8 3. Упражнения 6, 8 - 10
Тема 2 Теоретические основы этики как науки о морали.	1.изучение понятийного аппарата темы, лекционного материала, глав рекомендованных учебников и дополнительных источников; 2.ответы на вопросы к данной теме 3. решение упражнений	МПОСР: 1.Тема 2 2.Вопросы 1 – 8 3. Упражнения 6, 15, 22
Тема 3. Деловые коммуникации и экономика: этические аспекты экономической деятельности.	1.изучение понятийного аппарата темы, лекционного материала, глав рекомендованных учебников и дополнительных источников; 2.ответы на вопросы к данной теме 3. решение упражнений	МПОСР: 1.Тема 3 2.Вопросы 1 – 7 3. Упражнения 18, 20
Тема 4. Деловые коммуникации организации .	1.изучение понятийного аппарата темы, лекционного материала, глав рекомендованных учебников и дополнительных источников; 2.ответы на вопросы к данной теме 3. решение упражнений	МПОСР: 1.Тема 4 2.Вопросы 1 – 8 3. Упражнения 16, 17, 48, 52, 56, 76
Тема 5. Этика поведения на рабочем месте.	1.изучение понятийного аппарата темы, лекционного материала, глав рекомендованных учебников и дополнительных источников; 2.ответы на вопросы к данной теме 3. решение упражнений	МПОСР: 1.Тема 5 2.Вопросы 1 – 7 3. Упражнения 15, 19, 22, 30, 36, 40
Тема 6. Этика руководителя.	1.изучение понятийного аппарата темы, лекционного материала, глав рекомендованных учебников и дополнительных источников; 2.ответы на вопросы к данной теме 3. решение упражнений	МПОСР: 1.Тема 6 2.Вопросы 1 – 9 3. Упражнения 14, 19, 25, 27, 49

Тема 7. Культура поведения и деловой этикет.	Подготовка к контрольной работе	МПОСР: 1.Тема 8 2.Вопросы 1 – 10 3. Упражнения 1 - 41
Тема 8. Деловые конфликты и способы их разрешения.	1.изучение понятийного аппарата темы, лекционного материала, глав рекомендованных учебников и дополнительных источников; 2.ответы на вопросы к данной теме 3. решение упражнений	МПОСР: 1.Тема 9 2.Вопросы 1 – 6 3. Упражнения 4, 10, 14 - 33

7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Данная дисциплина участвует в формировании компетенций на 3, 4 уровне.

<i>Критерии оценивания формирования компетенций</i>	<i>Уровни формирования компетенций</i>
Творческое продуктивное действие – самостоятельное конструирование способа деятельности, поиск новой информации. Формулирование оценочных суждений на основе имеющихся фактов и заданных критериев.	Четвертый (продвинутый)
Применение, начальное продуктивное действие – решает типовые задачи, принимать профессиональные и управленческие решения по известным алгоритмам, правилам и методикам поиск и использование информации для самостоятельного выполнения нового действия. Этот уровень предполагает комбинирование студентом известных алгоритмов и приемов деятельности.	Третий (базовый)
Понимание, репродуктивное действие – самостоятельное воспроизведение и применение информации для выполнения данного действия. Студент на этом уровне способен по памяти воспроизводить ранее усвоенную информацию и применять усвоенные алгоритмы деятельности для решения типовых задач.	Второй (пороговый)
Репродуктивная деятельность (узнавание объектов, свойств, процессов при повторном восприятии информации о них или действий с ними). На этом уровне студент не способен самостоятельно, без помощи извне, воспроизводить и применять полученную информацию. Уровень абитуриента.	Первый

7.1 . Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине

Деловые коммуникации

<i>Шифр компетенции</i>	<i>Результаты обучения</i>		<i>Шифр компетенции</i>	<i>Оценочные средства промежуточного контроля</i>
УК-4 способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	знать	правила осуществления коммуникации в письменной и устной формах на русском языке; один из иностранных языков на уровне, обеспечивающим способность к устной и письменной коммуникации	Собеседование по темам 1 – 9	Контрольная работа по теме № 8 МПОСР: 1.Тема 8 2.Вопросы 1 – 10 3. Упражнения 1 - 41
	уметь	осуществлять письменную и устную коммуникацию на русском языке русском и иностранном языках	Проверка рабочих тетрадей	

	вла де ть	навыками осуществления коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	по темам 1 – 9 Доклады и сообщения студентов по темам 1 – 9	Зачет по вопросам 1 - 46
УК-5	зна ть	основные правила, регулирующие профессиональные обязанности, основные принципы этики юриста и их содержание		
	уме ть	определять круг профессиональных обязанностей юриста в зависимости от конкретной сферы деятельности, соотносить их реализацию с принципами этики юриста	Собеседование по темам 1 – 9	
	вла дет ь	навыками реализации профессиональных обязанностей юриста в соответствии с принципами этики юриста	Проверка рабочих тетрадей по темам 1 – 9 Доклады и сообщения студентов по темам 1 – 9	
ОПК-2	зна ть	сущность и содержание понятий правосознания, правовой культуры, правового мышления и формы практического выражения этих явлений в юридической практике	Собеседование по темам 1 – 9	Контрольная работа по теме № 8 МПОСР: 1.Тема 8 2.Вопросы 1 – 10 Зачет по вопросам 1 - 46
	уме ть	оценивать правовые ситуации с точки зрения развитого правосознания, правовой культуры, правового мышления	Проверка рабочих тетрадей по темам 1 – 9	
	вла дет ь	навыками наиболее оптимального разрешения правовых ситуаций с точки зрения развитого правосознания, правовой культуры, правового мышления	Доклады и сообщения студентов по темам 1 – 9	

7.2.Перечень компетенций с указанием этапов и уровней их формирования представлен в разделе 2

7.3.Описание показателей, критериев оценивания результатов обучения, шкал оценивания и методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности

№	Формы контроля (процедуры)	Критерии оценивания	Кол-во баллов
	Доклад студента	Четкость и логичность формулировок, выделение главного, доказательность и самостоятельность суждений.	10 баллов

	Контрольная работа	Умение применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу.	10 баллов
	Проверка рабочих тетрадей	Оценка уровня усвоения учебного материала	по 5 баллов за тему (всего – 45)
	Собеседование	Понимание вопроса, аргументированность ответа, авторская позиция	5 баллов
	Дополнительные за-слуги	Активность на семинарах	5 баллов
		Общее количество баллов	75
№	Формы контроля (процедуры)	Критерии оценивания	Кол-во баллов

Процедуры и критерии оценивания по оценочным средствам текущего контроля (ответа студента на зачете) (в соответствии с 7.1)

<i>Процедуры</i>	<i>Критерии оценивания</i>	<i>Максимальное количество баллов</i>
1. Вопрос	<u>Теоретические знания:</u> Знать правила отношений в трудовых коллективах и каждого специалиста в отдельности к обществу, государственным интересам; нравственные качества личности специалиста, необходимые в данной профессии; специфику нравственных отношений специалистов и людей; правила взаимоотношения внутри профессиональных коллективов и нравственные нормы, которые выражают эти отношения; особенности профессионального воспитания, его цели и методы; связь деловой этики с общей, универсальной этикой, относительность проявления высших моральных законов в зависимости от ряда факторов, главный из которых – профессиональное разделение труда.	50
2. Вопрос	<u>Практические знания:</u> Умение оценивать факты и явления профессиональной деятельности с этической точки зрения; применять нравственные нормы и правила поведения в конкретных жизненных ситуациях; вести в коллективе и общаться с гражданами в соответствии с нормами этикета, норм деловой этики предпринимателя, этики бизнеса.	50
	<i>Общее количество баллов</i>	100

Аттестация студента по дисциплине производится по уровню достигнутого результата в формировании соответствующих компетенций. *Оценка осуществляется с использованием балльно-рейтинговой системы.* Оценка выставляется с учетом всех контрольно-обучающих мероприятий (текущие и промежуточные).

Критерии оценивания общих результатов обучения по дисциплине

№	Критерии оценивания	Балл зачета

1.	Оценка " <u>отлично</u> " заслуживает обучающийся, обнаруживший всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, умение свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, усвоивший основную литературу и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой.	зачтено
2.	Оценки " <u>хорошо</u> " заслуживает обучающийся, обнаруживший полное знание учебного материала, успешно выполняющий предусмотренные в программе практические задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную в программе. Оценка "хорошо" выставляется обучающимся, показавшим систематический характер знаний по дисциплине и способным к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.	зачтено
3.	Оценки " <u>удовлетворительно</u> " заслуживает обучающийся, обнаруживший знания основного учебного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профессии, справляющийся с выполнением практических заданий, предусмотренных программой, знакомых с основной литературой, рекомендованной программой. Оценка "удовлетворительно" выставляется обучающимся, допустившим погрешности в ответе и при выполнении заданий, но обладающим необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.	зачтено
4.	Оценка " <u>неудовлетворительно</u> " выставляется обучающемуся, обнаружившему пробелы в знаниях основного учебного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой практических заданий. Оценка "неудовлетворительно" ставится обучающимся, которые не могут продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании образовательного учреждения без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.	Не зачтено

7.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений навыков и (или) опыта деятельности

Методическое обеспечение текущей аттестации (в соответствии с 7.1)

Тема 1.	МПОСР: 1.Тема 1 2.Вопросы 1 – 8 3. Упражнения 6, 8 – 10
Тема 2.	МПОСР: 1.Тема 2 2.Вопросы 1 – 8 3. Упражнения 6, 15, 22
Тема 3.	МПОСР: 1.Тема 3 2.Вопросы 1 – 7 3. Упражнения 18, 20

Тема 4.	МПОСР: 1.Тема 4 2.Вопросы 1 – 8 3. Упражнения 16, 17, 48, 52, 56, 76
Тема 5.	МПОСР: 1.Тема 5 2.Вопросы 1 – 7 3. Упражнения 15, 19, 22, 30, 36, 40
Тема 6.	МПОСР: 1.Тема 6 2.Вопросы 1 – 9 3. Упражнения 14, 19, 25, 27, 49
Тема 7.	МПОСР: 1.Тема 7 2.Вопросы 1 – 9 3. Упражнения 3, 9, 14, 29
Тема 8.	МПОСР: 1.Тема 8 2.Вопросы 1 – 10 3. Упражнения 1 – 41
Тема 9.	МПОСР: 1.Тема 9 2.Вопросы 1 – 6 3. Упражнения 4, 10, 14 – 33

ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ:

1. Деловые коммуникации и ее социальные функции. Профессиональная этика как вид прикладной этики.
2. Предмет этики. Происхождение и взаимосвязь понятий «этика» и «мораль», функции морали. Единство морали и многообразие нравов.
3. Моральное сознание, моральные отношения и моральная деятельность. Связь морального сознания и нравственного поведения, стадии морального развития по Л.Колбергу.
4. Особенности морального и правового регулирования. Моральные аспекты конституционных ценностей.
5. Экономическая и предпринимательская этика. Этические основания хозяйственной и предпринимательской деятельности.
6. Эволюция культурно-этического облика предпринимательства в индустриальных и постиндустриальных странах.
7. «Этика порядка», ее плюсы и минусы.
8. Этические аспекты партнерства, конкуренции, взаимоотношений фирмы с государственными органами и общественными организациями.
9. Виды и социальная ответственность предпринимательских организаций. Плюсы и минусы социально ответственной политики.
10. Составные части корпоративной культуры. Виды и типы внутрикорпоративных отношений.
11. Экономические и социальные функции корпораций. Социальный контроль внутри корпорации и над ней со стороны общества.
12. Этическое поведение внутри корпорации. Корпоративные этические кодексы и эффективность производства.
13. Государственное учреждение как корпорация. Внутрикорпоративные противоречия и проблемы.

14. Интеллектуальная собственность: защита, корпоративная и конфиденциальная информация, промышленный шпионаж.
15. Информационные технологии и этика: камеры слежения, компьютерная преступность.
16. Организационная культура фирмы, ее типы и функции. Имидж и репутация фирмы. Этические принципы рекламной деятельности.
17. Морально-психологический климат коллектива и его влияние на результаты деятельности. Специфика работы в команде.
18. Место и роль нравственных характеристик в профессиограмме. Проблема соотношения профессиональных и моральных качеств.
19. Способы формирования желаемых нравственных качеств, учет этических характеристик при аттестации сотрудников.
20. Нравственное самосовершенствование, методы работы над собой. Самоменеджмент.
21. Управленческое общение и поведение: специфика и характерные черты. Функции, условия и законы.
22. Место и роль руководителя в системе административного управления. Проблема ответственности руководителя.
23. Руководитель и лидер. Классификация стилей руководства и их особенности.
24. Руководитель и подчиненный: этика поручения, поощрения, взыскания, увольнения.
25. Проблема лояльности служащего по отношению к руководителю или учреждению.
26. Деловая коммуникация. Вербальная и невербальная коммуникация.
27. Разнообразие подходов в психодиагностике как условие плодотворности деловых отношений.
28. Этикет: нравственный смысл регуляции внешнего поведения человека в служебной ситуации.
29. Виды современного этикета деловых отношений. Функции делового этикета. Принципы современного этикета деловых отношений.
30. Речевой этикет в деловом общении: культура устной речи. Внешний облик: одежда, манеры поведения.
31. Этнокультурные особенности делового этикета (сравнительная характеристика культур).
32. Конфликты в деловых отношениях. Типы и причины деловых конфликтов.
33. Функции конфликтов. Профилактика конфликтов. Стратегии поведения в конфликте.
34. Способы разрешения конфликтов. Метод принципиальных переговоров Р.Фишера и У.Юри. Методы медиации.

Пример типового практического задания к зачету:

Тест.

А) Патриотизм – важное нравственное качество. Как вы думаете, быть патриотом – это: гордиться символикой своей страны;

- считать все своё лучшим, чем заграничное;
- вести счёт боевым победам своего государства;
- любить свой народ;
- “раньше думать о Родине, а потом о себе”

Обоснуйте свой ответ.

Б) Если всё можно измерить деньгами, то какую, по-вашему сумму вы заплатили бы обиженному /или пожертвовали на благотворительность/, чтобы избавиться от чувства вины за:

- нарушенное обещание в бизнесе;
- ложь, приведшую к потере бизнеса другого человека;
- прежнее невнимание к матери, которая умерла;
- беспричинную грубость с зависящим от вас сотрудником.

Обоснуйте свой ответ.

В) На упадок нравственности сейчас жалуются очень сильно. В чем он, по-вашему, выражается в наибольшей степени:

- в озлобленности людей друг против друга;
- в разобщении по политическим и идейным мотивам в среде друзей, в семье, на работе;
- в эгоизме /"каждый сам за себя"/;
- в росте преступности;
- в утрате идеалов и ценностной дезориентации;
- в исчезновении элементарной культуры поведения;
- в том, что прервалась связь поколений;
- в распространении порнографии.

Обоснуйте свой ответ.

Г) "Золотое правило нравственности" гласит: чего себе не желаешь, того другим не делай. Примените его в различных ситуациях:

- два предпринимателя спорят по поводу торговой сделки;
- старый человек нуждается в помощи молодого;
- вор крадет имущество разбогатевшего нечестным путем;
- голодный крадет кусок хлеба;
- подружки /друзья/ "перемывают косточки" знакомым;
- гражданин отказывается от несения воинской службы.

Универсально ли "золотое правило"? Достаточно ли одного правила на все случаи жизни?

Д) Насилие безнравственно в этическом плане. Но на практике часто приходится его применять. **Определите, в каком случае приходится его применять Вам, если потребуется:**

- для обуздания преступности;
- для проведения полезных реформ;
- для завоевания и удержания власти;
- для отпора внешнему врагу;
- в целях воспитания;
- в целях бизнеса.

Е) Примените единую нравственную норму "Уважай старших" в различных обстоятельствах:

- в пригородном автобусе, где у вас билет с местом, а у пожилого человека – без места;
- старший уважаемый сотрудник просит отказаться от выходного и помочь ему с отчетом;
- начальник в беседе высказывает заведомо неверное мнение;
- преподаватель обещал автоматический зачет, а теперь отказывается от своих слов;

Напишите свой вариант ответа.

Ж) Добро многообразно. Поищите разные варианты "доброго поведения" в таких ситуациях:

- Ваш начальник несправедливо сердится;
- Ваш приятель в компании беззастенчиво врет.

Напишите свои варианты поведения.

З) Заповедь "не сделай себе кумира" первоначально была направлена против языческих идолов. А в чем нравственный вред любых кумиров? И не кумир ли сам Христос? Обоснуйте свой ответ.

И) Записано: "Не убивай". На кого, по вашему мнению, не распространяется эта норма:

- на комаров;
- на всех животных;
- на инопланетян;
- на врагов Отечества;
- на моих личных убийц.

Обоснуйте свой ответ.

К) Надеемся, Вы поддерживаете принцип "не убивай". Исходя из каких мотивов нельзя убивать:

- потому что попадешь в тюрьму;
- потому что в ответ могут убить меня;

- потому что жизнь человека священна;
- потому что никакое преступление не стоит жизни;
- потому что я никого не могу воскресить.

Дайте ответ на каждое утверждение.

Л) Записано: “не кради”. В законодательстве всех стран предусмотрены суровые кары за экономические преступления. Означает ли это, что в данных случаях выдерживается нравственная норма “не кради” и возможна ли данная норма в сфере бизнеса? Обоснуйте свой ответ.

М) Если украл “по необходимости”, попользовался и вернул, считается ли это кражей? Обоснуйте свой ответ с точки зрения нравственности.

Н) Часто можно слышать выражение “ложь во благо”. Разделяете ли Вы эту точку зрения? Как это можно соотнести с заповедью “не произноси ложного свидетельства...”

Обоснуйте свой ответ.

О) Есть выражение “резать правду-матку” и “говорить всю правду в глаза”. Но известно, что такая правда часто бывает оскорбительной. Как сочетать правдивость и деликатность? Какая норма кажется вам наиболее важной?

Обоснуйте свой ответ.

П) Запрет на ложь – один из самых древних в истории культуры. Какую ложь Вы осудите в большей степени:

- утверждение обратного правде;
- рассказы, не связанные с действительностью;
- утаивание части правды;
- самообман;
- ложь во спасение;
- маленькая ложь для достижения большого блага;
- ложь для удовольствия лгать.

Обоснуйте свою точку зрения.

Р) Условием моральной свободы является моральная вменяемость. Кого бы Вы сочли морально невменяемым субъектом:

- маленького ребенка;
- человека в сильном гневе;
- сумасшедшего;
- непроходимого дурака;
- человека, поставленного в безвыходное положение.

Обоснуйте свой ответ по каждому из предложенных вариантов.

С) Приведите примеры ситуаций из вашей жизни, где приведенные ниже конфликтогены вызвали конфликтную ситуацию.

- Незаслуженные и унижительные упреки.
- Негативные обобщения, «навешивание ярлыков».
- Настойчивые советы, предписания по поводу того, как другому человеку следует себя вести.
- Указания на факты, которые не имеют отношения к теме разговора или изменить которые собеседник не в состоянии.
- Решительное установление границ разговора, «закрытие» определенных тем для обсуждения.
- Неуместная ирония, сарказм.
- Ругательства, проклятия, оскорбительные высказывания, имеющие целью «выпустить пар».

7.5. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности

Оценочное средство	Методические материалы
Таблица по истории этики	Таблица заполняется самостоятельно (внеаудиторная работа) каждым студентом по шаблону с использованием различных

	источников информации. Оценивается содержательность, четкость, умение выделить главное и представить материал в краткой табличной форме
Устный опрос по теме	Вопросы для собеседования содержатся в рабочей программе дисциплины, доступны студентам в любое время. Оценивается полнота и достоверность изложения материала, использование дополнительных источников информации по данной теме, умение грамотно, четко, структурировано излагать свои мысли, выслушать товарищей, сделать выводы по вопросу
Эссе	Темы эссе предлагаются на выбор. Оценивается умение письменно излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно проводить анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария дисциплины, делать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме
Деловая игра (работа малыми группами)	Предлагается проблема, которая должна быть решена в ходе игры. Создается модель реальной ситуации (например, суда). Оценивается умение анализировать и решать типичные и нестандартные задачи, аргументировано и грамотно излагать свою позицию, выслушивать мнение своих товарищей. Оценивается владением знаниями дисциплины, привлечение ранее полученных знаний, а также различной дополнительной информации при подготовке к игре
Контрольная работа	Предлагаются задания по изученным темам в виде расширенных тестов (соотнесение столбиков, выбор нескольких правильных ответов). Оценивается качество знаний по дисциплине, умение решать типичные задачи по теме или разделу
Оценка публичного выступления по критериям	Используется для оценивания студентами выступлений однокурсников, для формирования навыков публичного выступления
Подготовка презентации	Предлагается приготовить презентацию с учетом требований к публичному выступлению, четкости, краткости и визуальной привлекательности. Оценивается умение преподнести кратко большой объем информации по теме, привлечь внимание к проблеме, выделить наиболее значимые вопросы, сформулировать актуальность, цель, задачи, предмет и объект исследования

8. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Основная литература:

1. Емельянова Е.А. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебное пособие / Е.А. Емельянова. — Электрон. текстовые данные. — Томск: Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, Эль Контент, 2019 — 122 с.<http://www.iprbookshop.ru/72086>
2. Персикова Т.Н. Корпоративная культура [Электронный ресурс] : учебник / Т.Н. Персикова. — Электрон. текстовые данные. — М. : Логос, 2019. — 288 с.<http://www.iprbookshop.ru/70694>

3. Белая Е.Н. Межкультурная коммуникация. Поиски эффективного пути [Электронный ресурс] : учебное пособие / Е.Н. Белая. — Электрон. текстовые данные. — Омск: Омский государственный университет им. Ф.М. Достоевского, 2016. — 312 с. <http://www.iprbookshop.ru/59614>
4. Веселкова Т.В. Культура устной и письменной коммуникации [Электронный ресурс] : учебное пособие / Т.В. Веселкова, И.С. Выходцева, Н.В. Любезнова. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Вузовское образование, 2019. — 268 с. <http://www.iprbookshop.ru/54473>

Дополнительная литература:

1. Афанасьева Е.А. Психология общения. Часть 1 [Электронный ресурс] : учебное пособие по курсу «Психология делового общения» / Е.А. Афанасьева. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Вузовское образование, 2018. — 106 с. <http://www.iprbookshop.ru/19277>
2. Афанасьева Е.А. Психология общения. Часть 2 [Электронный ресурс] : учебное пособие по курсу «Психология делового общения» / Е.А. Афанасьева. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Вузовское образование, 2018. — 126 с. <http://www.iprbookshop.ru/19278>
3. Виговская М.Е. Психология делового общения [Электронный ресурс] / М.Е. Виговская, А.В. Лисевич. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 140 с. <http://www.iprbookshop.ru/24526>
4. Пономарева Е.А. Практика делового общения [Электронный ресурс] : учебное пособие / Е.А. Пономарева, И.А. Сенюгина. — Электрон. текстовые данные. — Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2019. — 163 с. <http://www.iprbookshop.ru/62989>
5. Понкратова Т.А. Деловое общение [Электронный ресурс] : учебное пособие / Т.А. Понкратова, О.В. Секлецова, О.С. Кузнецова. — Электрон. текстовые данные. — Кемерово: Кемеровский технологический институт пищевой промышленности, 2019. — 142 с. <http://www.iprbookshop.ru/61263>
6. Горяйнова, Н. М. Корпоративная культура [Электронный ресурс] : учебное пособие / Н. М. Горяйнова. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — Челябинск, Саратов : Южно-Уральский институт управления и экономики, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 224 с. <http://www.iprbookshop.ru/81480>

9. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Журнал «Власть». Общественно-политический научно-публицистический журнал. - <http://www.isras.ru/authority.html>
2. Журнал "Ведомости прикладной этики" <http://www.tsogu.ru/nii/ethics/zhurnal-vedomosti/>
3. Журнал "Менеджмент в России и за рубежом" <http://www.mevriz.ru/>
4. Журнал "Этическое воспитание" <http://etika.narod.ru/index.htm>
5. Журнал «Государство и право» - <http://www.igpran.ru/rus/magazine/index.htm>
6. Профессиональная этика. Деловая этика. Этика бизнеса - подборка ссылок <http://www.nauki-online.ru/professionalnaya-etika#ego1>

10. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Алгоритм работы студентов для качественного усвоения учебной дисциплины включает в себя следующие составляющие:

- 1) посещение и конспектирование лекций с вынесением на поля вопросов, вызвавших дополнительный интерес для обсуждения их на семинарских занятиях;
- 2) изучение рабочей программы дисциплины «Деловые коммуникации», в том числе вопросов оценивания работы по дисциплине по предлагаемым в программе критериям. Это позволит правильно ориентироваться в системе требований, предъявляемых к студенту со стороны преподавателя;
- 3) обязательная подготовка к семинарским занятиям по примерным вопросам, а также подготовка ответов на дополнительные вопросы, возникшие на лекциях или семинарских занятиях в процессе изучения дисциплины;
- 4) подготовка к Круглому столу, дискуссии, полемике;
- 5) заполнение рабочих тетрадей;
- 6) изучение основной литературы по дисциплине;
- 7) изучение дополнительной литературы и интернет источников по дисциплине, подбор материалов для написания реферата с учетом всех требований к данным видам работы;
- 8) выполнение всех видов самостоятельной аудиторной и внеаудиторной работы в соответствии с требованиями преподавателя (все виды оцениваемых в баллах работ представлены в программе);
- 9) своевременная и качественная подготовка к занятиям, выполнение самостоятельной работы, постепенная и системная работа над курсовым проектом и рефератом.

11. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), включающая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

Название	Источник	Актуальность	Формы использования	Доступность для студентов
1. Журнал «Власть». Общенациональный научно-политический журнал. -	http://www.isras.ru/authority.html	Обновляется разработчиком	Обучение Самостоятельная работа Контроль знаний	Доступно для пользователей ПЭОР
2. Журнал "Этическое воспитание"	http://etika.narod.ru/index.htm	Обновляется разработчиком	Контроль знаний Самопроверка	Доступно для пользователей ПЭОР
3. Профессиональная этика. Деловая Этика. Этика бизнеса - подборка ссылок	http://www.nauki-online.ru/professionalnaya-etika#ego1	Обновляется разработчиком	Контроль знаний Самопроверка Самостоятельная работа	Доступно для пользователей ПЭОР
4. Журнал «Управление персоналом»	» http://www.top-personal.ru/	Обновляется и дополняется разработчиком	Обучение Самостоятельная работа	Доступно для пользователей ПЭОР
Microsoft Office 2007	Лицензионная, установлена в УрУ-УИЭУиП,	Обновляется ежедневно	Самостоятельная работа, Обучение, Поиск информации	Доступно в локальной сети УрУ-УИЭУиП,
Open (free) soft: Adobe reader, 7-Zip и др.		Обновляется ежедневно	Самостоятельная работа, Поиск информации	Доступно в сети Интернет

12. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Реализация учебной дисциплины осуществляется с использованием материально-технической базы, обеспечивающей проведение всех видов учебных занятий и научно-исследовательской работы обучающихся, и включающей:

Специальные помещения, укомплектованные специализированной мебелью, и представляющие собой:

- учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, оборудованные мультимедийными средствами обучения;
- учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа;
- учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций;
- учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет».