

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Петровская Анна Викторовна  
Должность: Директор  
Дата подписания: 09.09.2024 15:53:18  
Уникальный программный ключ:  
798bda6555fbdebe827768f6f1710bd17a9070c31fdc1b6a6ac5a1f10c8c5199

Приложение 3  
к основной профессиональной образовательной  
программе по направлению подготовки  
*38.03.02 Менеджмент*  
направленность (профиль) программы  
*Менеджмент организации*

**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации**  
**федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение**  
**высшего образования**  
**«Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»**  
**Факультет экономики, менеджмента и торговли**  
**Кафедра бухгалтерского учета и анализа**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б1.О.ДЭ.01.01**      **Этика деловых отношений**

**Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент**

**Направленность (профиль) программы**  
**Менеджмент организации**

**Уровень высшего образования *Бакалавриат***

**Год начала подготовки 2021**

**Краснодар – 2021 г.**

Составитель:  
к.ф.н., доцент кафедры бухгалтерского  
учета и анализа  
(ученая степень, ученое звание, должность,)

Д.А. Сигида

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры  
бухгалтерского учета и анализа

протокол № 6 от «28» января 2021 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>I. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ .....</b>	<b>4</b>
Цель и задачи освоения дисциплины .....	4
Место дисциплины в структуре образовательной программы .....	4
Объем дисциплины и виды учебной работы .....	4
Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине .....	5
<b>II. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ .....</b>	<b>7</b>
<b>III. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ .....</b>	<b>11</b>
РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА .....	11
ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННО-СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ .....	11
ПЕРЕЧЕНЬ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ БАЗ ДАННЫХ .....	11
ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ "ИНТЕРНЕТ", НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ .....	12
ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ .....	12
МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ .....	12
<b>IV. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ .....</b>	<b>13</b>
<b>V. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ И УМЕНИЙ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ .....</b>	<b>13</b>
<b>VI. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ .....</b>	<b>14</b>

# I. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

## Цель и задачи освоения дисциплины

Целью учебной дисциплины «Этика деловых отношений» является освоение студентами этических основ, форм и сфер делового общения с деловыми и официальными лицами и зарубежными партнерами в рамках делового протокола, этических норм, требований этикета.

Курс ориентирован на овладение навыками воздействия на партнера и клиентуру методами и тактическими приемами рационального обеспечения своих интересов и достижения эффективного сотрудничества

Задачи учебной дисциплины «Этика деловых отношений»:

- определять потребности участников команды в овладении новыми знаниями и умениями;
- проектировать и организовывать командную работу в условиях межкультурных различий;
- знать теоретические основы и практические аспекты организации командной работы в условиях поликультуры;
- уметь определять свою роль в команде, ставить цели и формулировать задачи, связанные с ее реализацией;
- проектировать деловые межличностные и групповые коммуникации;
- знать и применять основные модели командообразования и технологии эффективной коммуникации в команде;
- знать правила деловых отношений
- умение управлять конфликтами.

## Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Этика деловых отношений», относится к обязательной части учебного плана.

## Объем дисциплины и виды учебной работы

Таблица 1

Показатели объема дисциплины *	Всего часов по формам обучения		
	очная	очно-заочная*	заочная*
Объем дисциплины в зачетных единицах	33ЕТ		
Объем дисциплины в акад. часах	108		
Промежуточная аттестация: форма	зачет	зачет	-
<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем (Контакт. часы), всего:</b>	30	14	-
1. Аудиторная работа (Ауд.), акад. часов всего, в том числе:	28	12	-

• лекции	12	6	-
• практические занятия	16	6	-
• лабораторные занятия	-	-	-
в том числе практическая подготовка	-	-	-
2. Индивидуальные консультации (ИК)** (заполняется при наличии по дисциплине курсовых работ/проектов)	-	-	-
3. Контактная работа по промежуточной аттестации (Катт) (заполняется при наличии по дисциплине курсовых работ/проектов)	2	2	-
4. Консультация перед экзаменом (КЭ)	-	-	-
5. Контактная работа по промежуточной аттестации в период экз. сессии / сессии заочников (Каттэк)	-	-	-
<b>Самостоятельная работа (СР), всего:</b>			-
в том числе:			
• самостоятельная работа в период экз. сессии (СРэк) (заполняется при наличии экзамена по дисциплине)	-	-	-
• самостоятельная работа в семестре (СРС)	78	94	-
в том числе, самостоятельная работа на курсовую работу (заполняется при наличии по дисциплине курсовых работ/проектов)	-	-	-
• изучение ЭОР (при наличии)	-	-	-
• изучение онлайн-курса или его части	-	-	-
• написание статей, подготовка научных работ на конкурс	-	-	-

## Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Таблица 2

Формируемые компетенции (код и наименование компетенции)	Индикаторы достижения компетенций (код и наименование индикатора)	Результаты обучения (знания, умения)
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах)	УК-4.2. Ведет деловую переписку на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках.	УК-4.2. 3-1. <b>Знает</b> нормы письменной речи, принятые в профессиональной среде УК-4.2. У-1. <b>Умеет</b> вести деловую переписку на государственном языке РФ и/или иностранном языке

	<p>УК-4.3. Использует диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах</p>	<p>УК-4.3. 3-1. <b>Знает</b> нормы и модели речевого поведения применительно к конкретной ситуации академического и профессионального взаимодействия УК-4.3. У-1. <b>Умеет</b> выстраивать монолог, вести диалог и полилог с соблюдением норм речевого этикета, аргументированно отстаивать свои позиции и идеи</p>
<p><b>УК-3.</b> Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде.</p>	<p><b>УК-3.1.</b> Понимает основные аспекты межличностных и групповых коммуникаций.</p>	<p><b>УК-3.1. 3-1. Знает</b> основные принципы и методы управления человеческими ресурсами для организации групповой работы. <b>УК-3.1. 3-2. Знает</b> методы оценки эффективности командной работы. <b>УК-3.1. 3-3. Знает</b> основные модели командообразования и технологии эффективной коммуникации в команде. <b>УК-3.1. У-1. Умеет</b> проектировать межличностные и групповые коммуникации. <b>УК-3.1. У-2. Умеет</b> определять свою роль в команде, ставить цели и формулировать задачи, связанные с ее реализацией. <b>УК-3.1. У-3. Умеет</b> выстраивать взаимодействие с учетом социальных особенностей членов команды.</p>

## II. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

этапы формирования и критерии оценивания сформированности компетенций  
Очная форма обучения

Таблица 3.1

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Трудоемкость-, академические часы						Индикаторы достижения компетенций	Результаты обучения-	Учебные задания для аудиторных занятий	Текущий контроль	Задания для творческого рейтинга (по теме(-ам)/разделу или по всему курсу в целом)
		Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия	Практическая подготовка	Самостоятельная работа	Всего					
Семестр 3												
<b>Раздел 1. Сущность делового общения.</b>												
1.	Тема 1. Этические принципы и нормы в деловых отношениях.	2	2	-	-	13	17	УК-4.2 УК-4.3 УК-3.1	УК-4.2 3-1, У-1 УК-4.3 3-1, У-1 УК-3.1, 3-1	О.	Т.	Д
2.	Тема 2. Общение как инструмент этики деловых отношений.	2	2	-	-	13	17	УК-4.2 УК-4.3 УК-3.1	УК-4.2 3-1, У-1 УК-4.3 3-1, У-1 УК-3.1, 3-1	О.	К.	Э.
3.	Тема 3. Правила деловых отношений.	2	2	-	-	13	17	УК-4.2 УК-4.3 УК-3.1	УК-4.2 3-1, У-1 УК-4.3 3-1, У-1 УК-3.1, 3-1	Гр.д.	К	Д
<b>Раздел 2. Социальная коммуникация в организации</b>												

4.	Тема 4. Межличностные и групповые коммуникации.	2	4	-	-	13	19	УК-4.2 УК-4.3 УК-3.1	УК-4.2 3-1, У-1 УК-4.3 3-1, У-1 УК-3.1, 3-1	О.	Д.И.	Д
5.	Тема 5. Модели командообразования и технологии эффективной коммуникации.	2	2	-	-	13	19	УК-4.2 УК-4.3 УК-3.1	УК-4.2 3-1, У-1 УК-4.3 3-1, У-1 УК-3.1, 3-1	Гр.д.	К/р	Ин.п.
6.	Тема 6. Индивидуальный и групповой имидж как инструмент деловых отношений	2	4	-	-	13	19	УК-4.2 УК-4.3 УК-3.1	УК-4.2 3-1, У-1 УК-4.3 3-1, У-1 УК-3.1, 3-1	О	ДИ	Д
	<b>Итого</b>	12	16	-	-	78	108					

**этапы формирования и критерии оценивания сформированности компетенций  
Очно - заочная форма обучения**

Таблица 3.2

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Трудоемкость-, академические часы						Индикаторы достижения компетенций	Результаты обучения -	Учебные задания для аудиторных занятий	Текущий контроль	Задания для творческого рейтинга (по теме(-ам)/разделу или по всему курсу в целом)
		Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия	Практическая подготовка	Самостоятельная работа	Всего					
		Семестр 3										
	<b>Раздел 1. Сущность делового общения.</b>											

1.	Тема 1. Этические принципы и нормы в деловых отношениях.	1	1	-	-	15	17	УК-4.2 УК-4.3 УК-3.1	УК-4.2 3-1, У-1 УК-4.3 3-1, У-1 УК-3.1, 3-1	О.	Т.	Д
2.	Тема 2. Общение как инструмент этики деловых отношений.	1	1	-	-	15	17	УК-4.2 УК-4.3 УК-3.1	УК-4.2 3-1, У-1 УК-4.3 3-1, У-1 УК-3.1, 3-1	О.	К.	Э.
3.	Тема 3. Правила деловых отношений.	1	1	-	-	16	18	УК-4.2 УК-4.3 УК-3.1	УК-4.2 3-1, У-1 УК-4.3 3-1, У-1 УК-3.1, 3-1	Гр.д.	К	Д
<b>Раздел 2. Социальная коммуникация в организации</b>												
4.	Тема 4. Межличностные и групповые коммуникации.	1	1	-	-	16	18	УК-4.2 УК-4.3 УК-3.1	УК-4.2 3-1, У-1 УК-4.3 3-1, У-1 УК-3.1, 3-1	О.	Д.И.	Д
5.	Тема 5. Модели командообразования и технологии эффективной коммуникации.	1	1	-	-	16	18	УК-4.2 УК-4.3 УК-3.1	УК-4.2 3-1, У-1 УК-4.3 3-1, У-1 УК-3.1, 3-1	Гр.д.	К/р	Ин.п.
6.	Тема 6. Индивидуальный и групповой имидж как инструмент деловых отношений	1	1	-	-	16	18	УК-4.2 УК-4.3 УК-3.1	УК-4.2 3-1, У-1 УК-4.3 3-1, У-1 УК-3.1, 3-1	О	Д.И	Д
<b>Итого</b>		6	6	-	-	94	106					

**Формы учебных заданий на аудиторных занятиях:**

Опрос (О.)

Групповая дискуссия (Гр.д.)

***Формы текущего контроля:***

Тест (Т.)

Контрольные работы (К/р)

Деловая игра (Д.и.)

Кейс (К.)

***Формы заданий для творческого рейтинга:***

Индивидуальный и/или групповой проект (Ин.п./Гр.п.)

Эссе/доклад (Э., Р., Д.)

### III. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

#### РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

##### Основная литература

1. Персикова, Т. Н. Межкультурная коммуникация и корпоративная культура : учебное пособие / Т. Н. Персикова. – Москва : Логос, 2020. – 224 с. – ISBN 978-5-98704-127-9. – Текст : электронный. –

Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=367443>

2. Папкина, О. В. Деловые коммуникации: Учебник / Папкина О.В. – Москва: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2017. – 160 с.:. – ISBN 978-5-9558-0301-2. – Текст : электронный. Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=171212>

##### Дополнительная литература:

1. Барышников, Н. В. Основы профессиональной межкультурной коммуникации: учебник / Н.В. Барышников. — М.: Вузовский учебник; ИНФРА-М, 2018. — 368 с. — ISBN 978-5-9558-0314-2. – Текст : электронный. –

<https://znanium.com/read?id=371540>

2. Черкашина, Т. Т. Язык деловых межкультурных коммуникаций : учебник / под ред. Т.Т. Черкашиной. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 368 с. + Доп. Материалы [Электронный ресурс; Режим доступа <http://new.znanium.com>]. — (Высшее образование: Бакалавриат). — [www.dx.doi.org/10.12737/22224](http://www.dx.doi.org/10.12737/22224). - ISBN 978-5-16-012114-7. - Текст : электронный. <https://znanium.com/read?id=344557>

3. Сидоров, П. И. Деловое общение : учебник / П.И. Сидоров, М.Е. Путин, И.А. Коноплева ; под ред. Проф. П.И. Сидорова. — 2-е изд., перераб. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 384 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). – ISBN 978-5-16-003843-8. – Текст : электронный. – <https://znanium.com/read?id=372531>

##### Нормативные правовые документы:

б. Федеральный закон «О свободе совести и о религиозных объединениях» от 26.09.1997 N 125-ФЗ

##### ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННО-СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ

1. <http://www.consultant.ru> – Справочно-правовая система Консультант Плюс;
2. <http://www.garant.ru> – Справочно-правовая система Гарант.

##### ПЕРЕЧЕНЬ ЭЛЕКТРОННО-ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ РЕСУРСОВ

Отсутствуют

##### ПЕРЕЧЕНЬ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ БАЗ ДАННЫХ

1. <http://www.gks.ru> - Росстат – федеральная служба государственной статистики

2. <http://www.iep.ru/ru/publikacii/categories.html> Федеральный образовательный портал. Экономика. Социология. Менеджмент
3. <https://rosmintrud.ru/opendata> - База открытых данных Минтруда России
4. [www.economy.gov.ru](http://www.economy.gov.ru) – Базы данных Министерства экономического развития и торговли России
5. <http://www.fedsfm.ru/opendata> - База открытых данных Росфинмониторинга
6. <https://www.polpred.com> – Электронная база данных «Polpred.com Обзор СМИ»

### **ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

1. <http://sznkuban.ru/> официальный сайт Министерства труда и социального развития.
2. <https://admkrain.krasnodar.ru/> официальный сайт администрации Краснодарского края
3. <https://mintrud.gov.ru/> официальный сайт Министерства труда и социальной защиты РФ.
4. Сайт «Компьютерная поддержка учебно-методической деятельности филиала» <http://vrgteu.ru>

### **ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ**

Операционная система Windows 10, Microsoft Office Professional Plus: 2019 год (MS Word, MS Excel, MS Power Point, MS Access)

Антивирус Dr.Web Desktop Security Suite Комплексная защита

Браузер Google Chrome

Adobe Premiere

### **МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Дисциплина «Этика деловых отношений» обеспечена:

для проведения занятий лекционного типа:

- учебной аудиторией, оборудованной учебной мебелью, мультимедийными средствами обучения для демонстрации лекций-презентаций;

для проведения практических занятий:

- учебной аудиторией, оборудованной учебной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации: для самостоятельной работы, в том числе для курсового проектирования;

- помещением для самостоятельной работы, оснащенным компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде университета.

#### **IV. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

- Методические рекомендации по организации и выполнению внеаудиторной самостоятельной работы.
- Методические указания по подготовке и оформлению рефератов.

#### **V. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ И УМЕНИЙ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ**

Результаты текущего контроля и промежуточной аттестации формируют рейтинговую оценку работы обучающегося. Распределение баллов при формировании рейтинговой оценки работы обучающегося осуществляется в соответствии с «Положением о рейтинговой системе оценки успеваемости и качества знаний студентов в процессе освоения дисциплины «Социально-психологическая адаптация и коммуникация» в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова».

Таблица 4

<b>Виды работ</b>	<b>Максимальное количество баллов</b>
Выполнение учебных заданий на аудиторных занятиях	20
Текущий контроль	20
Творческий рейтинг	20
Промежуточная аттестация	40
<b>ИТОГО</b>	<b>100</b>

В соответствии с Положением о рейтинговой системе оценки успеваемости и качества знаний обучающихся «преподаватель кафедры, непосредственно ведущий занятия со студенческой группой, обязан проинформировать группу о распределении рейтинговых баллов по всем видам работ на первом занятии учебного модуля (семестра), количестве модулей по учебной дисциплине, сроках и формах контроля их освоения, форме промежуточной аттестации, снижении баллов за несвоевременное выполнение выданных заданий. Обучающиеся в течение учебного модуля (семестра) получают информацию о текущем количестве набранных по дисциплине баллов через личный кабинет студента».

## **VI. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

Оценочные средства по дисциплине разработаны в соответствии с Положением о фонде оценочных средств в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова».

### ***Тематика курсовых работ/проектов***

Курсовая работа/проект по дисциплине «Этика деловых отношений» учебным планом не предусмотрена.

### ***Типовой перечень вопросов к зачету:***

1. Общая характеристика понятий «этика», «отношения», «общение», «деловое общение», «коммуникация».
2. Современные этические проблемы в деловых отношениях.
3. Этические принципы деловых отношений.
4. Этические проблемы деловых отношений.
5. Формирование системы этических норм.
6. Методы повышения этического уровня организаций.
7. Содержание профессиональной этики руководителя.
8. Этика решения конфликтных ситуаций.
9. Формы делового общения.
10. Роль этики в деловом общении.
11. Вербальное общение.
12. Невербальное общение.
13. Управление деловым общением.
14. «Барьеры общения» и пути их преодоления.
15. Основные этические принципы общения, используемые при деловом взаимодействии.
16. Этика использования средств выразительности деловой речи.
17. Этические нормы телефонного разговора.
18. Современные этические требования к оформлению и содержанию деловых бумаг.
19. Современные электронные средства связи и возможности их использования в деловом общении.
20. Этика использование электронных коммуникаций.
21. Манипуляции в общении: определение, правила нейтрализации.
22. Общие требования, предъявляемые к внешнему облику делового человека.
23. Этикет приветствия, рукопожатия и представления.

24. Особенности делового этикета зарубежных стран.
25. Правила конструктивной критики.
26. Правила подготовки публичного выступления, переговоров, беседы, совещания.
27. Этикет и имидж делового человека.
28. Особенности внешнего облика женщины.
29. Основные формы деловых приемов и их характеристика.
30. Этикет деловых приемов.
31. Деловое межкультурное общение.
32. Нормы и принципы деловой этики, формы и жанры в рамках бизнес-коммуникаций и международного сотрудничества.
33. Барьеры и конфликты в деловом межкультурном общении.
34. Способы их предупреждения и разрешения.
35. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.
36. Национальное коммуникативное поведение.

***Типовые кейсы к зачету:***

**№ Задание**

1. Вам поручено организация делового приема «Бокал шампанского». Дайте характеристику этому приему, подготовьте план приема, приглашения и т.д.
2. Вы работаете в одной из торговых фирм, часто приходится общаться с деловыми партнерами. Во всех странах деловые партнеры обмениваются визитные карточки. Дайте характеристику визитной карточки, порядок ее вручения и получения. Разработайте свою личную визитную карточку.
3. Организация, в которой вы работаете, отмечает юбилей, 20 лет, вам поручено подготовить прием «Обед». Начало приема в 19 час. Подготовьте все необходимые документы для этого приема.
4. Разговаривая по телефону, необходимо вести себя достойно, соблюдать этические принципы. Сформулируйте основные требования, предъявляемые к разговору по телефону.
5. Деловым людям необходимо освоить общепринятые правила ведения телефонного разговора. Эти правила обычно делят на две группы в зависимости от типичной ситуации телефонного диалога – вам звонят, вы звоните. Сформулируйте эти правила и обоснуйте их.
6. Раскройте сущность методов управления деловым общением.
7. Проанализируйте значение коммуникативной культуры в деловом общении. Какое влияние она оказывает на результаты делового общения?
8. Раскройте основные этапы и сущность моделирования хода деловой беседы. Приведите примеры.

- 9 Разработайте способы обеспечения высокой активности участников совещания.
- 10 Разработайте один из видов деловых приемов. Подготовьте приглашение на этот прием. (вид приема студент выбирает самостоятельно).
- 11 Учитывая происходящие в нашем обществе перемены в культуре и технологии, какой стиль руководства, по вашему мнению, будет наиболее эффективным в современной России?
- 12 Проведите трансактный анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации. Руководитель обращается к своему заместителю со словами упрека: «Вы не смогли обеспечить своевременность выполнения поставленной задачи». Заместитель: «Меня отвлекли семейные обстоятельства».
- 13 Раскройте сущность методов управления деловым общением.
- 14 Проанализируйте значение коммуникативной культуры в деловом общении. Какое влияние она оказывает на результаты делового общения?
- 15 Составьте резюме.
- 16 Объясните ошибки, допущенные в примерах, и исправьте их:
- Необходимо отметить о расходе средств.
  - Он многое сделал для повышения природного дарования.
  - Все интересовались о результатах переговоров.
  - Это говорит за то, что вопрос злободневный.
  - Важно отметить о росте доходов.
  - Я не в курсе дел по этому вопросу. Цель задания – отработка универсальной фразеологии, которая часто используется в деловом общении.
- 17 Иван Геннадиевич для вас больше, чем босс. Он тот, кто способствовал вашему быстрому продвижению на новом месте работы. Вы часто вместе обедаете и даже играете в теннис. Однажды за столом, говоря об ожидаемом обновлении компьютеров, он упоминает, что компания XYZ Computer выделила ему 1000 долл. на "благие цели". Иван Геннадиевич просит забыть об этом. Две недели спустя вы узнаете, что заключен контракт с компанией XYZ несмотря на то, что цена, предложенная компанией ABC Computer, ниже и у вашей компании в прошлом были проблемы с надежностью продуктов XYZ. Сообщите ли вы вышестоящему начальнику о поступке Ивана Геннадиевича? Почему?
- 18 Что делать, если обнаруживается, что ваша компания (вы ее а)руководитель, б) рядовой сотрудник ) вела двойную бухгалтерию на

двух различных компьютерах?

- 19 Вам предстоит выбрать одну из трех рекламных кампаний, в общих чертах разработанных рекламным агентством для вашего нового товара. Первая кампания (А) построена на частной информации и принципах «мягкой продажи». Вторая кампания (Б) использует сексуально-чувственные мотивы и преувеличивает выгоды товара. Третья кампания (В) - запутанная, кричащая, вызывающая раздражение, но она наверняка привлечет к себе внимание аудитории. Предварительные тесты показали, что по своей эффективности ролики располагаются в следующем порядке: В, Б и А. Какую из рекламных кампаний предпочтете вы? Почему?
- 20 Вы работаете в табачной компании и до сих пор не были убеждены в том, что курение сигареты вызывает рак. Недавно вы познакомились с отчетом об исследовании, в ходе которого со всей очевидностью установлена связь между курением и раковыми заболеваниями. Ваши действия (смените работу, останетесь на прежнем рабочем месте)? Ответ мотивируйте.
- 21 Вы беседуете со способной женщиной, желающей поступить к вам торговым агентом. Уровень ее квалификации выше, чем у мужчин, с которыми вы беседовали ранее. Однако есть подозрения, что ее прием на работу вызовет отрицательную реакцию со стороны ряда ваших нынешних торговых агентов, среди которых нет женщин, и может раздосадовать некоторых важных клиентов фирмы. Как вы поступите в данной ситуации?
- 22 Перерабатывающий завод, на котором действуют передовые методы организации производства, заслужил высокую оценку как в нашей стране, так и за рубежом. На завод требуется принять сотрудника на должность координатора программ, в чьи обязанности входит организация и исполнение всех функций, связанных с приемом посетителей и гостей из других организаций, которые примерно раз в месяц приезжают для осмотра завода. Отдел по связям с общественностью настаивает, чтобы с посетителями обращались как с весьма важными персонами и уделяли им максимум внимания. Кандидат обладает высокой квалификацией и приятен в общении, владеет несколькими языками и мог бы идеально подойти на эту должность за исключением одного обстоятельства — он прикован к инвалидному креслу. Хотя в принципе руководство организации не возражает против приема на работу людей с физическими ограничениями, все же оно сомневается, сможет ли данный кандидат выполнять эту работу. Например, каким образом он сможет ездить в аэропорт встречать прибывших гостей, устраивать их в отель,

организовывать осмотр завода и т.п.?

- 23 Врач компании стала замечать возрастающее число случаев заболевания эмфиземой легких у рабочих, длительное время работающих на заводе компании. Она сообщает об этом руководству, и ей предлагают продолжать регистрировать число подобных случаев, но никому об этом не сообщать. В следующем году, с увеличением числа заболевших, она приходит к выводу о наличии связи между устарелой вентиляционной системой на различных участках завода и числом заболевших. Она ставит в известность об этом руководство фирмы, и ей снова предлагают продолжать наблюдение, но не проводить анализов и ничего никому не говорить, чтобы не встревожить рабочих. Есть ли у нее моральная обязанность поступать так, как ей велят? Есть ли у нее моральная обязанность предпринимать что-либо другое, кроме того, что ей велят?
- 24 У одного из ваших дилеров на важной сбытовой территории недавно начались неурядицы в семье, и показатели его продаж упали. В прошлом это был один из самых высокопроизводительных продавцов фирмы. Как скоро войдет в норму его семейная жизнь, неясно, а пока что большое количество продаж теряется. Есть юридическая возможность ликвидировать выданную этому дилеру торговую привилегию и заменить его. Как вы поступите в этой ситуации?
- 25 Иван Геннадиевич для вас больше, чем директор. Он тот, кто способствовал вашему быстрому продвижению на новом месте работы. Вы часто вместе обедаете и даже играете в теннис. Однажды за столом, говоря об ожидаемом обновлении компьютеров, он упоминает, что компания XYZ Computer выделила ему 1000 долл. на "благие цели". Иван Геннадиевич просит забыть об этом. Две недели спустя вы узнаете, что заключен контракт с компанией XYZ несмотря на то, что цена, предложенная компанией ABC Computer, ниже и у вашей компании в прошлом были проблемы с надежностью продуктов XYZ. Сообщите ли вы вышестоящему начальнику о поступке Ивана Геннадиевича? Почему?
- 26 Образуйте глагольные словосочетания с данными ниже словами.  
Образец: акт – составить  
Претензия -  
благодарность -  
виза -  
протокол -  
выговор -  
расписка -  
договор -

резюлюция -  
документ -  
резюме -

- 27 Соответствует ли приведенное ниже заявление требованиям, предъявляемым к оформлению реквизитов, языку и стилю служебных документов? Отредактируйте текст заявления.

Директору фирмы «Заря»

Афанасьеву Ю.П.

от Комова С.

Заявление.

Настоятельно прошу Вас дать мне отгул на 28.12.2007 в связи с причинами личного характера.

24.12.2007

Комов С.В.

- 28 Составьте список приемов, которыми пользуются недобросовестные работники, чтобы уклониться от выполнения задания или избежать ответственности.
- 29 Укажите в резюме в графе ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ: любую информацию, которая, как Вы думаете, поможет в трудоустройстве.
- 30 Подчиненный вам работник, талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем, у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как вести себя?
- 31 Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером, вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал как всегда шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая сегодня произошла у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята,

но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете?

- 32 Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных, критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, она отделяется молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь. Что можно предпринять, чтобы изменить ситуацию?
- 33 Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний – она расплакалась. Как добиться того, чтобы довести до нее свои соображения?
- 34 У вас есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать «тусовки» прямо на рабочем месте. Вы не знаете, какой интерес их объединяет. Что вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы?
- 35 Вы приняли на работу молодого способного специалиста, только окончившего престижный институт. Он отлично справляется с работой. Уже закончил несколько проектов, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление по поводу его грубости. Какие замечания и каким образом необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе?
- 36 Во время делового взаимодействия с вами ваш сотрудник «вышел из себя», не принимая ваших замечаний по поводу очередного рекламного проекта. Вы не можете позволить подчиненному так себя вести. Ведь это подрывает ваш авторитет. Что вы предпримете?

### ***Типовые тестовые задания:***

#### **1. Выберите правильный ответ:**

Автор концепции «свобода как познанная необходимость»:

Аристотель;

=Гегель;

Кант;  
Сартр.

**2. Выберите правильный ответ:**

В рамках западной европейской культуры первостепенное внимание уделяется следующим этическим нормам:

Польза, выгода, трудолюбие;  
=Справедливость, добро, благо;  
Честь, свобода, вера  
Толерантность

**3. Выберите правильный ответ:**

Выделите принцип, на котором не может быть основано деловое общение:

Доброжелательность;  
Порядочность;  
Тактичность;  
Уважительность;  
=Эгоизм

**4. Выберите правильный ответ:**

Высококультурный человек всегда:  
Законопослушный, морально устойчивый;  
Потенциальный бездельник;  
Преступник;  
Склонный к злоупотреблениям служебным положением;  
=Честолюбивый

**5. Выберите правильный ответ:**

Деловая беседа предполагает:  
Использование лести;  
Использование литературного языка;  
=Комплиментарное воздействие;  
Чрезмерное использование иностранных слов и профессионального жаргона

**6. Выберите правильный ответ:**

К невербальным средствам делового общения относятся:  
Деловая переписка;  
=Мимика; жесты;  
Профессиональный жаргон;  
Речевые конструкции;  
Социальные диалекты

**7. Выберите правильный ответ:**

К способу регулирования межличностных отношений не относится:  
Проектирование, формирование и развитие системы взаимоотношений;  
=Регулирование межгрупповых отношений;  
Учет социально-психологических процессов и явлений в коллективах;  
Целенаправленное обучение персонала современным технологиям

нравственного Взаимоотношения

**8. Выберите правильный ответ:**

Как называется неумение при общении определить необходимую меру в выражениях и поступках, в проявлении интереса к другому человеку

- Бестактность;
- Воспитанность;
- Порядочность;
- =Тактичность;
- Уважение

**9. Выберите правильный ответ:**

Какая этическая категория лежит в основе высказывания «Все равны перед законом и судом»

- Долг;
- Достоинство;
- Ответственность;
- =Справедливость;
- Честь

**10. Выберите правильный ответ:**

Какая этическая категория передает моральную необходимость выполнения общественно полезных обязанностей

- Благо;
- =Долг;
- Счастье;
- Честь.

**11. Впишите ответ в свободном поле (слово с заглавной буквы на русском языке в именительном падеже):**

— форма распоряжения, применяемая в чрезвычайных ситуациях, а также по отношению к недобросовестным сотрудникам

- =Приказ

**12. Впишите ответ в свободном поле (слово с заглавной буквы на русском языке в именительном падеже):**

— личное влияние человека на коллектив, которое он приобретает своим трудом, профессиональными знаниями, организаторскими способностями, нововведениями, умением работать с людьми

- =Авторитет

**13. Впишите ответ в свободном поле (слово с заглавной буквы на русском языке в именительном падеже):**

— совокупность правил поведения определенной социальной группы, обеспечивающая нравственный характер взаимоотношений, обусловленных или сопряженных с профессиональной деятельностью

- =Профессиональная этика

**14. Впишите ответ в свободном поле (цифра):**

Статья Федерального закона «О государственной гражданской службе РФ», определяющая основные требования к служебному поведению гражданского служащего:

= 18

**15. Впишите ответ в свободном поле (слово с заглавной буквы на русском языке в именительном падеже):**

— один из основных элементов системы мотивации и стимулирования труда персонала, все то, что представляет для работника ценность или может казаться ему ценным

=Вознаграждение

**16. Впишите ответ в свободном поле (слово с заглавной буквы на русском языке в именительном падеже):**

— установленный порядок поведения где-либо  
=Этикет

**17. Впишите ответ в свободном поле (слово с заглавной буквы на русском языке в именительном падеже):**

— набор этических правил и рекомендаций, конкретизирующих этический кодекс для каждого сотрудника с учетом его должности, опыта и т. п.

=Карты этики

**18. Впишите ответ в свободном поле (слово с заглавной буквы на русском языке в именительном падеже):**

— форма общественного сознания и вид общественных отношений, направленных на утверждение самооценности личности, равенства всех людей в их стремлении к счастливой и достойной жизни, выражающих идеал человечности, гуманистическую перспективу истории

=Мораль

**19. Впишите ответ в свободном поле (слово с заглавной буквы на русском языке в именительном падеже):**

Деятельность руководителя, направленная на карьерный и профессиональный рост сотрудников:

Карьерный мониторинг

=Карьерный маркетинг

Стимулирование

**20. Впишите ответ в свободном поле (цифру):**

Статья Федерального закона «О государственной гражданской службе РФ», провозглашающая принцип верховенства закона в служебной деятельности гражданских служащих:

=15

**21. Выберите правильный ответ:**

Сложившееся у окружающих мнение о нравственном облике личности или коллектива, основанное на его предшествующем поведении и выражающееся в признании его заслуг, называется:

Авторитет;  
Имидж;  
Популярность;  
Престиж;  
=Репутация

**22. Выберите правильный ответ:**

Тактичность - это:

Внутренний голос человека;

Определенный круг обязательств и исполнение своих обязанностей, сложившихся на основе профессиональных или общественных отношений;

Сделал, и что хотел сделать;

=Способность и привычка человека вести себя, уважая достоинство другого человека;

Способность человека осуществлять внутренний нравственный самоконтроль;

Эмоции, заставляющие человека страдать по поводу расхождений между тем, что он

**23. Выберите правильный ответ:**

Укажите основные категории этики

=Добро и зло;

Пространство и время;

Свобода;

Совесть

**24. Выберите правильный ответ:**

Укажите фамилию русского писателя и мыслителя, считавшего, что «признание необходимости противления злу насилеием есть не что иное, как оправдание людьми своих привычных излюбленных пороков: мести, корысти, зависти, злости, властолюбия».

В.С.Соловьев;

=Л.Н.Толстой;

Н.А.Бердяев;

С.Н.Булгаков;

Ф.М.Достоевский

**25. Выберите несколько правильных ответов:**

Каноничные правила представления:

Женщина первая представляется мужчине;

Лица с более высоким статусом представляются людям со статусом более низким;

=Младшие по возрасту представляются старшим;

=Мужчина первым представляется женщине

**26. Выберите несколько правильных ответов:**

Фундаментальные принципы административной этики (три правильных ответа):

Безусловная исполнительность;

Бюрократизм;

=Гуманизм;

=Законность;

=Справедливость

**27. Выберите несколько правильных ответов:**

Что изучает наука этика

=Мораль;

=Нравственность;

Поведение каждого конкретного человека в обществе;

Политическое устройство общества;

Социальные проблемы общества;

Традиции, обычаи, народное творчество

**28. Выберите несколько правильных ответов:**

Деловое общение реализуется в следующих основных формах:

=Деловая беседа

=Телефонные переговоры

=Деловые переговоры

Деловое поведение

**29. Выберите несколько правильных ответов:**

К психологическим барьерам общения относятся:

=Агрессия

Ужас

=Страх

=Раздражение

**30. Выберите несколько правильных ответов:**

К психолого-дидактическим принципам речевого воздействия относятся:

=Принцип ассоциативности

Принцип экстенсивности

=Принцип экспрессивности

=Принцип доступности

***Примеры вопросов для опроса:***

1. Раскройте содержание понятия «деловая коммуникация»
2. В чем отличие деловой коммуникации от других форм коммуникации?
3. Перечислите известные вам виды деловой коммуникации, в чем их специфика?
4. Опишите основные виды коммуникативных барьеров, их сходства и различия?
5. Каковы основные элементы модели коммуникации?

***Примеры тем групповых дискуссий:***

1. Межкультурные конфликты и способы их разрешения.

2. Влияние языка, традиций, национальных и религиозных особенностей на формирование культуры деловой личности в современном обществе.

***Примеры типовых заданий для контрольной работы:***

1. Составить таблицу «Планирование жизни по методу Б.Франклина».
2. Раскрыть модели эмоционального интеллекта, применительно к своей личности.

***Деловая игра:***

**«Потерпевшие кораблекрушение»**

Представьте себе, вы дрейфуете на яхте в южной части Тихого океана. В результате пожара большая часть яхты и ее груза уничтожена. Яхта медленно тонет. Ваше местонахождение неясно из-за поломки основных навигационных приборов, но примерно вы находитесь на расстоянии тысячи километров от ближайшей земли.

Ниже дан список 15 предметов, которые остались целыми и не поврежденными после пожара. В дополнение к этим предметам вы располагаете прочным надувным плотом с веслами, достаточно большим, чтобы выдержать Вас, экипаж и все перечисленные ниже предметы. Имущество оставшихся в живых людей составляют пачка сигарет, несколько коробков спичек и пять сторублевых банкнот.

1. Секстант.
2. Зеркало для бритвы.
3. Канистра с 25 литрами воды.
4. Противомоскитная сетка.
5. Одна коробка с армейским рационом.
6. Карты Тихого океана.
7. Надувная плавательная подушка.
8. Канистра с 10 литрами нефтегазовой смеси.
9. Маленький транзисторный радиоприемник.
10. Репеллент, отпугивающий акул.
11. Два квадратных метра непрозрачной пленки.
12. Один литр рома крепостью 80%.
13. 450 метров нейлонового каната.
14. Две коробки шоколада.
15. Рыболовная снасть.

***Тематика групповых и/или индивидуальных проектов:***

1. Личная эффективность как основа коммуникативной компетентности
2. Социальная реклама как способ привлечь внимание на проблемы молодежной политики в вопросах культурного воспитания.

### Тематика эссе:

1. Эмоциональный интеллект. Особенности генезиса и развития эмоционального интеллекта.
2. Гендерные тенденции в деловом общении.
3. Коммуникативные барьеры и конфликты в деловой коммуникации.
4. Особенности деловой коммуникации в Интернет.
5. Поликультуризм в Краснодарском крае.

### Тематика докладов:

1. Различные технологии таим – менеджмента.
2. Формирование и развитие лидерских качеств личности.
3. Виды и формы конфликтов. Способы предупреждения и разрешения конфликтных ситуаций.
4. Взаимосвязь национальной ментальности и корпоративной культуры.
5. Специфика деловой коммуникации в сетевых сообществах.

### Типовая структура зачетного задания

<i>Наименование оценочного средства</i>	<i>Максимальное количество баллов</i>
Вопрос 1	15
Вопрос 2	15
Кейс	10

### Показатели и критерии оценивания планируемых результатов освоения компетенций и результатов обучения, шкала оценивания

Таблица 5

Шкала оценивания		Формируемые компетенции	Индикатор достижения компетенции	Критерии оценивания	Уровень освоения компетенций
85 – 100 баллов	«зачтено»	<b>УК-4.</b> Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах). <b>УК-3.</b> Способен осуществлять	<b>УК-4.2.</b> Ведет деловую переписку на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках <b>УК-4.3.</b> Использует диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах. <b>УК-3.1.</b> Понимает основные аспекты межличностных и групповых	<b>Знает верно и в полном объеме:</b> нормы письменной речи, принятые в профессиональной среде; нормы и модели речевого поведения применительно к конкретной ситуации академического и профессионального взаимодействия. <b>Умеет верно и в полном объеме:</b> вести деловую переписку на государственном языке РФ и/или иностранном языке;	<b>Продвинутый</b>

		социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде.	коммуникаций.	выстраивать монолог, вести диалог и полилог с соблюдением норм речевого этикета, аргументированно отстаивать свои позиции и идеи.	
<b>70 – 84 баллов</b>	<b>«зачтено»</b>	<b>УК-4.</b> Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах). <b>УК-3.</b> Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде.	<b>УК-4.2.</b> Ведет деловую переписку на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках <b>УК-4.3.</b> Использует диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах. <b>УК-3.1.</b> Понимает основные аспекты межличностных и групповых коммуникаций.	<b>Знает с незначительными замечаниями:</b> нормы письменной речи, принятые в профессиональной среде; нормы и модели речевого поведения применительно к конкретной ситуации академического и профессионального взаимодействия. <b>Умеет с незначительными замечаниями:</b> вести деловую переписку на государственном языке РФ и/или иностранном языке; выстраивать монолог, вести диалог и полилог с соблюдением норм речевого этикета, аргументированно отстаивать свои позиции и идеи.	<b>Повышенный</b>
<b>50 – 69 баллов</b>	<b>«зачтено»</b>	<b>УК-4.</b> Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах). <b>УК-3.</b> Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде.	<b>УК-4.2.</b> Ведет деловую переписку на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках <b>УК-4.3.</b> Использует диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах. <b>УК-3.1.</b> Понимает основные аспекты межличностных и групповых коммуникаций.	<b>Знает на базовом уровне, с ошибками:</b> нормы письменной речи, принятые в профессиональной среде; нормы и модели речевого поведения применительно к конкретной ситуации академического и профессионального взаимодействия. <b>Умеет на базовом уровне, с ошибками:</b> вести деловую переписку на государственном языке РФ и/или иностранном языке; выстраивать монолог, вести диалог и полилог с соблюдением норм речевого этикета, аргументированно отстаивать свои позиции и идеи.	<b>Базовый</b>
<b>менее 50 баллов</b>	<b>«не зачтено»</b>	<b>УК-4.</b> Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и	<b>УК-4.2.</b> Ведет деловую переписку на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках <b>УК-4.3.</b> Использует диалог для сотрудничества в	<b>Не знает на базовом уровне:</b> нормы письменной речи, принятые в профессиональной среде; нормы и модели речевого поведения применительно к конкретной ситуации академического и	<b>Компетенции не сформированы</b>

		<p>иностранном (ых) языке (ах).  <b>УК-3.</b> Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде.</p>	<p>социальной и профессиональной сферах  <b>УК-3.1.</b> Понимает основные аспекты межличностных и групповых коммуникаций.</p>	<p>профессионального взаимодействия.  <b>Не умеет на базовом уровне:</b>  вести деловую переписку на государственном языке РФ и/или иностранном языке;  выстраивать монолог, вести диалог и полилог с соблюдением норм речевого этикета, аргументированно отстаивать свои позиции и идеи.</p>	
--	--	--	---	---	--

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«Российский экономический университет имени Г. В. Плеханова»  
Краснодарский филиал РЭУ им. Г. В. Плеханова

Факультет экономики, менеджмента и торговли

Кафедра бухгалтерского учета и анализа

**АННОТАЦИЯ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б1.О.ДЭ.01.01 ЭТИКА ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ**

**Направление подготовки 38.03.02 МЕНЕДЖМЕНТ**

**Направленность (профиль) программы  
МЕНЕДЖМЕНТ ОРГАНИЗАЦИИ**

**Уровень высшего образования Бакалавриат**

## 1. Цель и задачи дисциплины:

Целью учебной дисциплины «Этика деловых отношений» является изучение основных аспектов межличностных и групповых коммуникаций, методов командного взаимодействия, умение определять эффективность командной работы, основных принципов и видов коммуникационных барьеров, межкультурной дифференциации.

Задачи учебной дисциплины «Этика деловых отношений»:

- определять потребности участников команды в овладении новыми знаниями и умениями;
- проектировать и организовывать командную работу в условиях межкультурных различий;
- знать теоретические основы и практические аспекты организации командной работы в условиях поликультуры;
- уметь определять свою роль в команде, ставить цели и формулировать задачи, связанные с ее реализацией;
- проектировать деловые межличностные и групповые коммуникации;
- знать и применять основные модели командообразования и технологии эффективной коммуникации в команде;
- знать правила деловых отношений
- уметь управлять конфликтами.

## 2. Содержание дисциплины:

№ п/п	Наименование разделов / тем дисциплины
1.	<b>Раздел 1. Сущность делового общения.</b>
2.	Тема 1. Этические принципы и нормы в деловых отношениях.
3.	Тема 2. Общение как инструмент этики деловых отношений.
4.	Тема 3. Правила деловых отношений.
5.	<b>Раздел 2. Социальная коммуникация в организации</b>
6.	Тема 4. Межличностные и групповые коммуникации.
7.	Тема 5. Модели командообразования и технологии эффективной коммуникации.
8.	Тема 6. Индивидуальный и групповой имидж как инструмент деловых отношений
<b>Трудоемкость дисциплины составляет 3 з.е. / 108 часов</b>	

**Форма контроля –зачет**

### Разработчик:

Доцент кафедры бухгалтерского учета и анализа  
Краснодарского филиала РЭУ им. Г.В. Плеханова

Д.А. Сигида