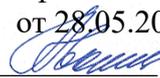


Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Петровская Анна Викторовна  
Должность: Директор  
Дата подписания: 09.10.2024 14:19:55  
Уникальный идентификационный ключ:  
798b06553f11e0e87768f6f1710bd17a9079c31fd81b6a6ac5a1f10c8c5199



**Приложение 3 к основной профессиональной образовательной программе по направлению подготовки 38.03.06 Торговое дело направленность (профиль) программы «Коммерция»**

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

УТВЕРЖДЕНО  
протоколом заседания Совета  
Краснодарского филиала РЭУ им. Г.В. Плеханова  
от 28.05.2019 № 11  
Председатель  Г.Л. Авагян



**Кафедра бухгалтерского учета и анализа**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ  
для студентов приема 2020 г.**

**Б1.В.ДВ.01.02 ЭТИКА ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ**

**Направление подготовки 38.03.06  
Торговое дело**

**Направленность (профиль) программы  
Коммерция**

**Уровень высшего образования Бакалавриат**

**Программа подготовки академический бакалавриат**

Краснодар  
2019 г.

**Рецензенты:**

1. Даниленко Т.В., к.ф.н., доцент КБУ КФ РЭУ им. Г.В. Плеханова
2. Киргуева Р.А., к.пед.н., доцент, декан факультета Сестринского дела и клинической психологии КММИВСО

**Аннотация рабочей программы дисциплины «Этика деловых отношений»:** Целью освоения дисциплины является развитие у студентов представления: о роли этики в деловых отношениях в коммерческой деятельности; формирование практических навыков поведения в характерных профессиональных ситуациях, предъявляющих определенные требования к деловым взаимоотношениям в организациях;

Задачи изучения дисциплины: сформировать целостное представление об этических аспектах коммерческой деятельности, основных принципах и нормах деловой этики в торговле; развить творческое отношение к освоению отечественного и мирового опыта в решении этических проблем в торговых организациях и сформировать навыки поведения в деловой сфере коммерческой деятельности.

Рабочая программа составлена на основании Федерального государственного образовательного стандарта.

Составитель:



(подпись)

Д.А. Сигида, к.ф.н., доцент кафедры бухгалтерского учета и аудита

Рабочая программа рекомендована к утверждению кафедрой Бухгалтерского учета и анализа  
Протокол от 28 марта 2019 №7

Заведующий кафедрой, к.э.н., доц.

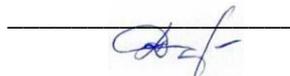


(подпись)

Н.В. Лактионова.

**СОГЛАСОВАНО**

Заведующий кафедрой КТП, к.э.н., доц



С.Н. Диянова

**СОГЛАСОВАНО**

Протокол заседания Учебно-методического совета от 18 апреля 2019 №6

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>I. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ.....</b>	<b>4</b>
<b>II. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ .....</b>	<b>6</b>
<b>III. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ .....</b>	<b>7</b>
<b>IV. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ, ИНФОРМАЦИОННОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....</b>	<b>7</b>
<b>V. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....</b>	<b>14</b>
<b>VI. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ .....</b>	<b>17</b>
<b>VII. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ.....</b>	<b>24</b>
<b>VIII. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ .....</b>	<b>26</b>
<b>Лист регистрации изменений (актуализации).....</b>	<b>32</b>
<b>Карта обеспеченности дисциплины «Этика деловых отношений» учебными изданиями и иными информационно-библиотечными ресурсами .....</b>	<b>33</b>

# І. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

## 1.1 Цель дисциплины

Целью учебной дисциплины «Этика деловых отношений» является:

1. Развитие у студентов представления о роли этики в деловых отношениях в торговых организациях;
2. Формирование практических навыков поведения коммерсанта в характерных профессиональных ситуациях, предъявляющих определенные требования к деловым взаимоотношениям в торговой деятельности.

## 1.2 Учебные задачи дисциплины

Задачами дисциплины являются:

- формирование целостного представления об этических аспектах коммерческой деятельности, основных принципах и нормах деловой этики в торговле;
- развитие творческого отношения к освоению отечественного и мирового опыта в решении этических проблем в торговых организациях;
- формирование навыков поведения в деловой сфере коммерческой деятельности.

## 1.3 Место дисциплины в структуре ОПОП ВО (основной профессиональной образовательной программы высшего образования)

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

Для успешного освоения дисциплины «Этика деловых отношений», студент должен:

1. Знать: ценности семьи и общества; правила здорового и безопасного для себя и окружающих образа жизни; русский язык и литературу;
2. Уметь: организовать собственную деятельность; самостоятельно действовать и отвечать за свои поступки перед семьей и обществом;
3. Владеть: навыками умения учиться и формирования основ гражданской идентичности;

Изучение дисциплины «Этика деловых отношений» необходимо для дальнейшего освоения таких дисциплин, как: «Коммерческая деятельность», «Управление торговой организацией», «Оптово-посреднические операции».

## 1.4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Показатели объема дисциплины	Всего часов по формам обучения		
	Очная	Очно-заочная	Заочная
Объем дисциплины в зачетных единицах	2 ЗЕТ		
Объем дисциплины в часах	72		
Контактная работа обучающихся с преподавателем (контактные часы), всего	28,25	24,25	8,25
1. Аудиторная работа (Ауд), всего:	28	24	8
в том числе:			
лекции, в том числе интерактивные ()	14 (4)	8 (4)	4(2)
лабораторные занятия, в том числе интерактивные ()	-	-	-
практические (семинарские) занятия, в том числе интерактивные ()	14 (4)	16 (4)	4(2)
2. Индивидуальные консультации (ИК)	-	-	-
3. Контактная работа по промежуточной аттестации (Кат)	0,25	0,25	0,25
Самостоятельная работа (СР), всего:	43,75	47,75	63,75
в том числе:			
самостоятельная работа в семестре (СРС)	43,75	47,75	60
самостоятельная работа в период экз. сессии (Контроль)	-	-	3,75

### **1.5 Требования к результатам освоения содержания дисциплины**

В результате освоения дисциплины должны быть сформированы следующие общекультурные (ОК) и профессиональные (ПК) компетенции:

**ОК-4** - способностью работать в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.

В результате освоения компетенции **ОК-4** студент должен:

**Знать:** особенности межличностных отношений с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различия индивидов

**Уметь:** применять принципы и закономерности межличностных взаимоотношений в деятельности, работать в коллективе; толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

**Владеть:** навыками взаимодействия с коллегами с учетом основных этических принципов делового общения

**ОК-5**- способностью к самоорганизации и самообразованию.

В результате освоения компетенции **ОК- 5** студент должен:

**Знать:** цели, задачи и способы общекультурного и профессионального самосовершенствования.

**Уметь:** реализовывать достижения в сфере профессиональной этики.

**Владеть:** навыками самоорганизации и самообразования в сфере этики деловых отношений.

**ПК-6** – способностью выбирать деловых партнеров, проводить с ними деловые переговоры, заключать договора и контролировать их выполнение.

В результате освоения компетенции **ПК-6** студент должен:

**Знать:** правила проведения деловых переговоров, служебных совещаний, деловой беседы с учетом принципов

**Уметь:** выбирать деловых партнеров, проводить с ними деловые переговоры, заключать договоры и контролировать их выполнение

**Владеть:** навыками проведения переговоров, правилами делового этикета

### **1.6 Формы контроля**

Текущий контроль (контроль самостоятельной работы студента) осуществляется в процессе освоения дисциплины в виде следующих работ: контрольные работы, реферат, эссе, презентация, работа с литературой, решение кейс-задачи, творческое задание, интерактивная лекция.

Промежуточная аттестация проводится в соответствии с учебным планом в форме **зачета**.

Результаты текущего контроля и промежуточной аттестации формируют рейтинговую оценку работы обучающегося по программе бакалавриата. Распределение баллов при формировании рейтинговой оценки работы обучающегося осуществляется в соответствии с «Положением о рейтинговой системе оценки успеваемости и качества знаний студентов в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова». Распределение баллов по отдельным видам работ в процессе освоения дисциплины «Этика деловых отношений» осуществляется в соответствии с разделом VIII.

### **1.7 Требования к адаптации учебно-методического обеспечения дисциплины для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов**

Требования к адаптации учебно-методического обеспечения дисциплины для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов определены в

«Положении об организации образовательного процесса для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в ФГБОУ ВО «РЭУ им.Г.В.Плеханова»».  
<http://www.rea.ru>

Набор адаптационных методов обучения, процедур текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации осуществляется исходя из специфических особенностей восприятия, переработки материала обучающимися с ограниченными возможностями здоровья с учетом рекомендаций медико-социальной экспертизы, программы реабилитации инвалида с учетом индивидуальных психофизических особенностей.

## II. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Содержание дисциплины «Этика деловых отношений», описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования в процессе освоения ОПОП ВО представлено в таблице 2.1

Таблица 2.1

Наименование раздела дисциплины (темы)	Содержание	Формируемые компетенции	Образовательные технологии
Тема 1. Понятие о профессиональной этике и этикете в коммерческой деятельности	Сущность этики деловых отношений. Закономерности межличностных отношений. Этические проблемы деловых отношений в торговой деятельности. Этика и социальная ответственность торговой организации и ее руководителя. Этика взаимоотношений с руководителем.	ОК-4 ОК-5 ПК-6	Лекция; занятие семинарского типа (собеседование, реферат, творческое задание, кейс-задача, тест)
Тема 2. Общение как инструмент этики деловых отношений в торговле	Этика делового общения при персональных продажах, составление текстов для других средств маркетинговых коммуникаций в торговле. Вербальное и невербальное общение в ситуациях, связанных с торговой деятельностью. Виды делового общения: личное, по телефону, посредством переписки. Управление деловым общением в торговле.	ОК-4 ОК-5 ПК-6	Интерактивная лекция; занятия семинарского типа (собеседование, реферат, кейс-задача, тест)
Тема 3. Основные принципы деловых отношений в коммерческой деятельности	Правила деловой переписки и телефонных переговоров. Организация и проведение деловых переговоров. Деловой протокол. Правила подготовки деловых бесед, деловых совещаний, публичных выступлений в коммерческой деятельности. Формирование навыков борьбы с возражениями клиентов.	ОК-4 ОК-5 ПК-6	Лекция; занятие семинарского типа (собеседование, реферат, кейс-задача, контрольная работа)
Тема 4. Имидж и этикет коммерсанта и его роль в формировании деловых отношений	Деловой этикет предпринимателя-коммерсанта. Навыки профессионального поведения. Правила представления и знакомства. Требования к внешнему облику, манерам, деловой одежде. Требования к речи. Этикет деловых приемов. Особенности делового общения с иностранными партнерами.	ОК-4 ОК-5 ПК-6	Интерактивная лекция; занятие семинарского типа (собеседование, творческое задание, кейс-задача)

### III. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В процессе освоения дисциплины «Этика делового общения» используются следующие образовательные технологии:

#### 1. Стандартные методы обучения:

лекции;

занятия семинарского типа, на которых обсуждаются основные проблемы, раскрываемые в лекциях и сформулированные в домашних заданиях;

рефераты

тестирование

контрольная работа

самостоятельная работа студентов, в которую входит освоение теоретического материала, подготовка к практическим занятиям, работа с литературой и др.

#### 2. Методы обучения с применением интерактивных форм образовательных технологий:

интерактивные лекции;

выполнение творческого задания;

кейс-задача.

### IV. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ, ИНФОРМАЦИОННОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 4.1. Рекомендуемая литература

##### Основная литература (О):

1. Кибанов А.Я., Этика деловых отношений: учебник; под ред. А.Я. Кибанова, 2-изд, перераб. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2020 - 383 с., Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=356048>

2. Кузнецов И. Н., Деловой этикет: Учебное пособие / И.Н. Кузнецов. М.: НИЦ ИНФРА-М, 2020. - 348 с Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=356017>

3. Панкратов, Ф. Г. Коммерческая деятельность: Учебник / Панкратов Ф.Г., - 13-е изд., перераб. и доп. - Москва :Дашков и К, 2017. - 500 с. Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=94344>

##### Дополнительная литература (Д):

1. Этика : учеб. пособие / А.М. Руденко, В.В. Котлярова, М.М. Шубина [и др.] ; под ред. А.М. Руденко. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2019. — 228 с. - Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=339618>

2. Кошечкина И.П., Профессиональная этика и психология делового общения: Учебное пособие / И.П. Кошечкина, А.А. Канке. М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2020. - 304 с. Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=359313>

3. Кузнецов И.Н. Современный этикет [Эл. ресурс]. - 7-е изд. М.: ИТК «Дашков и Ко», 2019. - 496 с. Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=358359>

4. Кузнецов И.Н. Управление продажами: учебно-практическое пособие для бакалавров /авт.-сост. И. Н. Кузнецов. — 3-е изд. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2018. - 492 с. Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=358387>

5. Этика: Учебник / А.В. Разин. - 4-е изд., перераб. и доп. М.: НИЦ ИНФРА-М, 2019. – 415 с. Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=326301>

#### 4.2. Перечень информационно-справочных систем

1.Справочно-правовая система «КонсультантПлюс» <http://www.consultant.ru/>

2.Информационно-правовая система «Гарант» <http://garant.ru>

3.Информационно-правовая система «Законодательство России» <http://pravo.gov.ru/ips/>

4.Правовая справочно-консультационная система «Кодексы и законы РФ» <http://kodeks.systems.ru>

#### **4.3. Перечень электронно-образовательных ресурсов**

1. ЭБС «ИНФРА–М» <http://znanium.com>
2. Компьютерные тестовые задания: система тестирования Indigo
3. Лекториум - просветительский проект: массовые открытые онлайн-курсы, открытый видеоархив лекций вузов России <https://www.lektorium.tv/>
4. Видеолекции <http://vrgteu.ru/course/view.php?id=6680>

#### **4.4. Перечень профессиональных баз данных**

1. База данных Научной электронной библиотеки eLIBRARY.RU <http://elibrary.ru>
2. Библиографическая и реферативная база данных Scopus  
<https://www.elsevier.com/solutions/scopus>
3. База данных PATENTSCOPE <https://patentscope.wipo.int/search/ru/search.jsf>
4. Российский архив государственных стандартов, а также строительных норм и правил (СНиП) и образцов юридических документов (РАГС) <http://www.rags.ru/gosts/2874/>

#### **4.5 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

1. Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики РФ (статистические данные) <http://www.gks.ru/>
2. Федеральный портал «Российское образование» <http://www.edu.ru>
3. Министерство науки и высшего образования Российской Федерации (Минобрнауки России) - официальный сайт <https://www.minobrnauki.gov.ru>
4. Российский фонд фундаментальных исследований (РФФИ) - официальный сайт <http://www.rfbr.ru/rffi/ru>
5. «Soc.Lib.ru – Электронная библиотека – Социология, Психология, Управление» <http://soc.lib.ru>
6. Сайт «Компьютерная поддержка учебно-методической деятельности филиала» <http://vrgteu.ru>
7. Единое окно доступа к образовательным ресурсам - федеральная информационная система открытого доступа к интегральному каталогу образовательных интернет-ресурсов и к электронной библиотеке учебно-методических материалов для всех уровней образования: дошкольное, общее, среднее профессиональное, высшее, дополнительное <http://window.edu.ru/>

#### **4.6 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения**

1. Операционная система Windows 10
2. Пакет прикладных программ Office Professional Plus 2010 Rus
3. Антивирусная программа Касперского Kaspersky Endpoint Security для бизнеса-Расширенный Rus Edition
4. PeaZip, Adobe Acrobat Reader DC

#### **4.7 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

Задания для организации самостоятельной работы представлены на сайте компьютерной поддержки учебной деятельности Краснодарского филиала РЭУ им. Г.В. Плеханова в «Методическом пособии по проведению практических занятий и организации самостоятельной работы» по дисциплине «Этика деловых отношений». Режим доступа: <http://vrgteu.ru>.

## Тема 1. Понятие о профессиональной этике и этикете в коммерческой деятельности

Литература: О-1,2,3 Д-1,2,3,4,5.

### Вопросы для самопроверки:

1. Приведите определение понятия этики деловых отношений.
2. Какие этические принципы считаются универсальными для современных деловых отношений?
3. Соблюдение каких этических принципов вы считаете наиболее важным для развития деловых отношений в коммерческой деятельности?
4. Как вы понимаете понятие социальная ответственность торговой организации?

### Вопросы собеседования:

1. Этика в коммерческой деятельности и ее основные категории;
2. Основные принципы профессиональной этики коммерсанта;
3. Этические проблемы деловых отношений в торговле;
4. Основные принципы социальной ответственности торговой организации.

### Творческие задания:

Прочтите пословицы и поговорки о торговле. Раскройте смысл и значение этих пословиц. «Торгуй правдою — больше порядка будет», «Торгуй правдою, больше барыша будет», «На базаре два дурака: один дешево дает, другой дорого просит», «Твои деньги, твои и глаза: гляди сам, что покупаешь», «Без ума торговать — только деньги терять».

### Кейс-задача

#### Задание 1.

А). Как вы понимаете "золотое правило" нравственности? Обозначьте его содержание в современных условиях. Составьте текст выступления. Приведите примеры из современной жизни, практики.

Б). Примените "золотое правило" нравственности в различных ситуациях:

- 1) два продавца спорят по поводу торговой сделки;
- 2) старый сотрудник нуждается в помощи молодого;
- 3) молодой человек не уступает место в очереди женщине с ребенком;
- 4) голодный крадет кусок хлеба.

Дайте ответы на следующие вопросы и обоснуйте их:

1. Универсально ли "золотое правило"? Достаточно ли одного правила на все случаи жизни? Аргументируйте свой ответ.

2. Почему такие понятия и категории, как нравы, моральные нормы, ценности, идеалы, добро и зло, долг, совесть, честь и достоинство употребляются только в этике или преимущественно в ней? Обоснуйте свой ответ.

### Темы рефератов (докладов):

1. Этические проблемы в торговых организациях и их решение.
2. Социальная ответственность торговой организации.
3. Ценностные ориентации и моральные качества предпринимателя-коммерсанта.

## Тема 2. Общение как инструмент этики деловых отношений в торговле

Литература: О-1,2,3 Д-1,2,3,4,5.

### Вопросы для самопроверки:

1. Содержание и особенности этики деловых отношений в торговле.

2. Комплекс маркетинговых коммуникаций. Персональная продажа как одна из форм маркетинговых коммуникаций в торговле.
3. Этика делового общения при персональных продажах.
4. Вербальное и невербальное общение в ситуациях, связанных с торговой деятельностью.
5. Личностные и профессиональные требования к коммерческому работнику.
6. Виды делового общения.
7. Управление деловым общением.

### **Вопросы собеседования:**

1. В чем заключаются коммуникативная, интерактивная и перцептивная стороны делового общения в сфере торговли?
2. Как должен себя вести коммерсант в процессе персональной продажи?
3. Профессиональная этика при составлении текстов для разнообразных средств маркетинговых коммуникаций в торговле.
4. Какими качествами должен обладать предприниматель-коммерсант?
5. Какие особенности профессиональной этики присущи личному общению по поводу торговой сделки?
6. В чем особенности делового общения по поводу торговой сделки по телефону?
7. Профессиональная этика при написании коммерческих писем.

### **Кейс-задача**

#### **Шиноремонтная мастерская Plimpton**

Дождливый день. Остановив автомобиль, Беверли Уилльямс отметила, что тормозной путь увеличился на несколько футов против обычного. По возвращении домой она проверила шины и убедилась в том, что они полностью изношены. «Неужели я так давно их поставила?» — подумала про себя Беверли. Впрочем, ответ не имел никакого значения, поскольку необходимость замены шин была очевидна.

Вспомнив о нередко в последнее время рекламировавшейся шиноремонтной мастерской, Беверли отправилась туда за рулем своего «Мустанга» модели 1966 года. В торговый зал она вошла с намерением приобрести комплект недорогих 4-слойных шин на нейлоновой основе. Смысла покупать нечто более дорогостоящее, по мнению Беверли, не было, поскольку автомобилем она пользовалась только для поездок на работу и обратно. Однако ей хотелось иметь на своем автомобиле шины с широкими белыми кругами по диаметру - так машина выглядела привлекательнее. В магазине состоялся следующий разговор:

*Покупатель.* Добрый день. Мне бы новые шины.

*Продавец.* А что у вас за машина?

*Покупатель.* «Мустанг» 66-го года... Диаметр, мне кажется, 14 дюймов... Но я бы хотела что-нибудь не очень дорогое.

*Продавец (подходит к стеллажу).* Вот эти — самые дешевые из тех, у нас есть.

*Покупатель.* На такую сумму я, честно говоря, не рассчитывала. (*Ждет ответа и, не получив его, продолжает.*) Ну что ж, вероятно, мне придется поискать где-нибудь еще.

### **Вопросы к кейсу:**

1. А вы купили бы что-нибудь у этого продавца? Почему? Почему нет?
2. В чем состоит ошибка продавца?
3. Как бы вы поступили на месте продавца?

#### **Competition Shoes, Inc.**

Рекламное объявление гласило: «Кроссовки Competition — мы знаем, что нужно для бега». Достаточно было бросить мимолетный взгляд на кроссовки Дейва Уилсона, чтобы понять — больше чем на пару миль их не хватит.

Лишь недавно занявшись спортивным бегом, Дейв настолько пристрастился к этому новому для него хобби, что пробегал уже от 15 до 20 миль еженедельно. Понятно, что для начала Дейв решил обойтись не очень дорогой обувью. Но теперь приобретение высококачественных кроссовок выглядело неизбежным. Тем же вечером Дейв зашел в Competition Shoes:

*Продавец.* Добрый вечер. Чем могу помочь?

*Покупатель.* Я ищу пару новых кроссовок для бега.

*Продавец.* Вы предпочитаете какую-нибудь определенную марку?

*Покупатель.* Честно говоря, бегом-то я занимаюсь всего три месяца, этому в спортивной обуви разбираюсь слабо.

*Продавец.* Какое расстояние вы пробегаете в неделю?

*Покупатель.* Около 20 миль.

*Продавец.* Это уже немало для начинающего. А в соревнованиях вы планируете участвовать?

*Покупатель.* Начал-то я бегать так, для разминки, как все остальные. Но, вы знаете, бег мне так понравился, что я задумываюсь о марафонной дистанции. Просто чтобы доказать самому себе, что смогу ее пробежать полностью.

*Продавец.* Это уже своего рода соревнование.

*Покупатель.* Да, пожалуй.

*Продавец.* По какому покрытию вы чаще всего бегаете - по грунту то или по асфальту?

*Покупатель.* На школьной спортплощадке недалеко от моего дома есть грунтовая дорожка, но чтобы добраться до нее, мне нужно пару кварталов бежать по улице.

*Продавец.* Господин Уилсон, у нас есть две модели кроссовок, обе из которых могли бы вам неплохо подойти. (*Снимает две пары кроссовок с витрины.*) Кроссовки Nike отличаются своей прочностью и просто необходимы тем, кто, как вы, бежит достаточно много. А вот эти кроссовки Big Paw Olympian (*показывает Дейву вторую пару*) не менее прочны и вдобавок оснащены широкой вибропоглощающей пяткой. Такие кроссовки рекомендуются для бега по твердым покрытиям.

*Покупатель.* Я, пожалуй, примерю модель Olympian. Мне нужен 10-й размер. (*Продавец удаляется и вскоре возвращается с парой кроссовок, которые Дейв начинает примерять.*)

*Продавец.* Ну, как вы себя в них чувствуете?

*Покупатель.* Великолепно, (*ощущает разницу между новыми и своими старыми кроссовками*) я их беру.

*Продавец.* Прекрасно! Вы не пожалеете. А теперь взгляните на эти толстые носки специально для бега. Это наша новинка. При вашей беговой нагрузке вам потребуются минимум три пары.

### **Вопросы к кейсу:**

1. Поясните, в чем проявился профессионализм продавца в описанной ситуации. Допустил ли он, по вашему мнению, какие-либо ошибки?
2. Окажись вы на месте Дейва, стали бы вы покупать у этого продавца? Почему?
3. Чем поведение данного продавца отличается от описанного в предыдущем примере?

### **Темы рефератов:**

1. Вербальное и невербальное общение в торговле.
2. Выявление потребностей и нужд покупателей в процессе личного общения.
3. Техника борьбы с возражениями клиентов.
4. Средства прямого маркетинга и присущие им виды общения.

### **Тема 3. Основные принципы деловых отношений в коммерческой деятельности**

**Литература:** О-1,2,3 Д-1,2,3,4,5.

### **Вопросы для самопроверки:**

1. Основные правила подготовки к публичному выступлению.
2. Основные правила подготовки к деловой беседе.
3. Как обычно проходит служебное совещание?
4. Назовите факторы, оказывающие влияние на положительный результат в переговорах с деловыми партнерами.

**Вопросы для собеседования:**

1. Правила деловой переписки и телефонных переговоров.
2. Организация и проведение деловых переговоров.
3. Деловой протокол.
4. Правила подготовки деловых бесед, деловых совещаний, публичных выступлений в коммерческой деятельности.
5. Формирование навыков борьбы с возражениями клиентов.

**Творческое задание:**

На основе Ваших наблюдений покажите роль эмоций в деловом общении.

**Кейс-задача**

Допустим, у вас в подчинении работает человек, который несколько перерос свою должность. Однако, из-за различных объективных причин карьерный рост невозможен, а доход достаточно высок, есть так же комиссионные. Найдите пути дополнительной мотивации такого сотрудника.

**Темы рефератов:**

1. Этические аспекты использования сети Интернет в деловых отношениях в торговле
2. Применение в бизнесе сервисов мгновенного обмена сообщениями.
3. Способы проведения совещаний в сфере продаж при помощи современных интерактивных технологий
4. Использование электронной почты в деловых отношениях в торговле

**Тема 4. Имидж и этикет коммерсанта и его роль в формировании деловых отношений**

**Литература: О-1,2,3 Д-1,2,3,4,5.**

**Вопросы для самоконтроля:**

1. Что такое имидж личности и имидж торговой компании?
2. Влияние профессиональной этики на имидж коммерсанта и торгового предприятия.
3. Национальные особенности делового общения.
4. Этикет деловых приемов.
5. В чем особенности требований к внешнему виду женщины-коммерсанта?

**Вопросы для собеседования:**

1. Деловой этикет предпринимателя-коммерсанта.
2. Навыки профессионального поведения.
3. Правила представления и знакомства.
4. Требования к внешнему облику, манерам, деловой одежде.
5. Требования к речи.
6. Особенности делового общения с иностранными партнерами.

**Творческое задание:**

Выполнить презентацию по теме «Корпоративный фирменный стиль торгового предприятия» на конкретном примере.

**Кейс-задача:**

На совещании торговых агентов А сообщает, что постоянно теряет заказы из-за того, что конкуренты стали производить новую продукцию и продавать её по заниженным ценам. Коллеги делятся с ним своим опытом успешного конкурентирования каждый в своей области и дают советы, но все предложения А отвергает, находя в них изъяны и твердя, что в его области эти приёмы не срабатывают. Чем больше возражает А, тем больше ему стараются помочь. Через некоторое время руководитель Б замечает: «Я вижу, да, Вы не хотите ничего изменить, и у меня совершенно пропало желание продолжать это обсуждение!». Наступила тишина и общая неловкость.

1. Какую позицию в данной ситуации занимают руководитель А, его коллеги и руководитель Б?
2. Определите стратегию выхода из конфликтной ситуации.

#### **4.8 Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Для реализации дисциплины «Этика деловых отношений» используются учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, оборудованные мультимедийным оборудованием и учебно-наглядными пособиями, для занятий семинарского типа, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду филиала.

Освоение дисциплины лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения с учетом рекомендаций медико-социальной экспертизы, программы реабилитации инвалида с учетом индивидуальных психофизических особенностей на основании заявления студента.

## V. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Тематический план изучения дисциплины «Этика деловых отношений» для студентов **очной формы обучения** представляет содержание учебной дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием часов и видов занятий, контактной и самостоятельной работы, формы контроля, таблица 5.1

Таблица 5.1

Наименование разделов и тем	Контактная работа, час									Контактная работа по промежуточной аттестации в период экз. сессии, Каттэкз	Самостоятельная работа*,			Формы текущего контроля (КСР)
	Аудиторные часы						Индивидуальная консультация, ИК	Контактная работа по промежуточной аттестации, Катт	Консультация перед экзаменом, КЭ		формы	в семестре, час	Контроль/СР в сессию	
	лекции	практические занятия	лабораторные работы	всего	в т.ч. интерактивные формы / часы									
				лекции	практические занятия									
Тема 1. Понятие о профессиональной этике и этикете в коммерческой деятельности	2	2	-	4	-	К.3/2	-	-	-	-	Лит.	10	-	Собеседование, реферат, творческое задание, кейс-задача, тест (входной контроль)
Тема 2 Общение как инструмент этики деловых отношений в торговле	4	4	-	8	И.Л./2		-	-	-	-	Лит.	10	-	Собеседование, реферат, кейс-задача, тест
Тема 3. Основные принципы деловых отношений в коммерческой деятельности	4	4	-	8		К.3/2	-	-	-	-	Лит.	12	-	Собеседование, реферат, кейс-задача, контрольная работа
Тема 4. Имидж и этикет коммерсанта и его роль формировании деловых отношений	4	4	-	8	И.Л./2		-	-	-	-	Лит.	11,75	-	Собеседование, творческое задание, кейс-задача
<b>Итого:</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>-</b>	<b>28</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>43,75</b>	<b>-</b>	
<b>Зачет</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	
<b>Всего по дисциплине</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>28</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>0,25</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>43,75</b>	<b>-</b>	<b>72</b>

Тематический план изучения дисциплины «Этика деловых отношений» для студентов **очно-заочной формы обучения** представляет содержание учебной дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием часов и видов занятий, контактной и самостоятельной работы, формы контроля, таблица 5.2

Таблица 5.2

Наименование разделов и тем	Контактная работа, час									Самостоятельная работа*,			Формы текущего контроля (КСР)	
	Аудиторные часы						Индивидуальная консультация, ИК	Контактная работа по промежуточной аттестации, Катт	Консультация перед экзаменом, КЭ	Контактная работа по промежуточной аттестации в период экз. сессии, Катгэкз	формы	в семестре, час		Контроль/СР в сессию
	лекции	практические занятия	лабораторные работы	всего	в т.ч. интерактивные формы / часы									
Тема 1. Понятие о профессиональной этике и этикете в коммерческой деятельности	2	2	-	4	-	К.3/2	-	-	-	-	Лит.	10	-	Собеседование, реферат, творческое задание, кейс-задача, тест
Тема 2 Общение как инструмент этики деловых отношений в торговле	2	4	-	6	И.Л./2		-	-	-	-	Лит.	12	-	Собеседование, реферат, кейс-задача, тест
Тема 3. Основные принципы деловых отношений в коммерческой деятельности	2	6	-	8		К.3/2	-	-	-	-	Лит.	12	-	Собеседование, реферат, кейс-задача, контрольная работа
Тема 4. Имидж и этикет коммерсанта и его роль в формировании деловых отношений	2	4	-	6	И.Л./2		-	-	-	-	Лит.	13,75	-	Собеседование, творческое задание, кейс-задача
<b>Итого:</b>	<b>8</b>	<b>16</b>	<b>-</b>	<b>24</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>47,75</b>	<b>-</b>	
<b>Зачет</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>0,25</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	
<b>Всего по дисциплине</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>24</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>0,35</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>47,75</b>	<b>-</b>	<b>72</b>

Тематический план изучения дисциплины «Этика деловых отношений» для студентов **заочной формы обучения** представляет содержание учебной дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием часов и видов занятий, контактной и самостоятельной работы, формы контроля, таблица 5.3

Таблица 5.3

Наименование разделов и тем	Контактная работа, час									Самостоятельная работа*,			Формы текущего контроля (КСР)	
	Аудиторные часы						Индивидуальная консультация, ИК	Контактная работа по промежуточной аттестации, Катт	Консультация перед экзаменом, КЭ	Контактная работа по промежуточной аттестации в период экз. сессии, Каттэкз	формы	в семестре, час		Контроль/СР в сессию
	лекции	практические занятия	лабораторные работы	всего	в т.ч. интерактивные формы / часы									
					лекции	практические занятия								
Тема 1. Понятие о профессиональной этике и этикете в коммерческой деятельности	1	1	-	2	-	-	-	-	-	Лит.	14	-	Собеседование, реферат, кейс-задача, контрольная работа	
Тема 2. Общение как инструмент этики деловых отношений в торговле	1	1	-	2	И.Л./2	-	-	-	-	Лит.	14	-	Собеседование, реферат, кейс-задача, контрольная работа	
Тема 3. Основные принципы деловых отношений в коммерческой деятельности	1	1	-	2	-	-	-	-	-	Лит.	16	-	Собеседование, реферат, кейс-задача, контрольная работа	
Тема 4. Имидж и этикет коммерсанта и его роль в формировании деловых отношений	1	1	-	2	-	К.З./2	-	-	-	Лит.	16	-	Собеседование, кейс-задача, контрольная работа	
<b>Итого:</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>60</b>	<b>3,75</b>		
<b>Зачет</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>0,25</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>		
<b>Всего по дисциплине</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>8</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>60</b>	<b>3,75</b>	<b>72</b>	

\*Формы самостоятельной работы студентов по дисциплине «Этика деловых отношений» определены в Методическом пособии по проведению практических занятий и организации самостоятельной работы по дисциплине «Этика деловых отношений» для студентов направления подготовки программы бакалавриата 38.03.06 Торговое дело

Сокращения, используемые в Тематическом плане изучения дисциплины, таблица 5.4

Таблица 5.4

Сокращение	Вид работы
Лит.	Работа с литературой
КЗ	Кейс – задача
И.Л.	Интерактивная лекция

## VI. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонд оценочных средств по дисциплине «Этика деловых отношений» разработан в соответствии с требованиями Положения «О фонде оценочных средств в ФГБОУ ВО «РЭУ им. Г.В.Плеханова». Оценочные средства хранятся на кафедре, обеспечивающей преподавание данной дисциплины.

Планируемые результаты обучения студентов по дисциплине «Этика деловых отношений» представлены в разделе II «Содержание программы учебной дисциплины».

Типовые контрольные задания по дисциплине Этика деловых отношений, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы включают в себя:

**1. Диагностическое тестирование входного контроля уровня подготовки обучающихся или уровня профессиональной подготовки обучающихся в процессе изучения смежных дисциплин не предусмотрено.**

### **2. Типовые задания для контрольной работы.**

#### *Вариант 1*

Правила деловой переписки и телефонных переговоров.

Организация и проведение деловых переговоров.

#### *Вариант 2*

Правила подготовки деловых бесед, деловых совещаний, публичных выступлений в коммерческой деятельности.

Формирование навыков борьбы с возражениями клиентов.

### **3. Тематика курсовых работ**

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

### **4. Вопросы к зачету**

Перечень вопросов к зачету
1. Проблема ценностей в бизнесе.
2. Личность работника сферы торговли и ее нравственные ориентации.
3. Проблема морального выбора в сфере продаж.
4. Этические проблемы деловых отношений в торговле.
5. Этика деловых отношений как элемент корпоративной культуры.
6. Факторы деловых отношений в коммерческой деятельности.
7. Социальная ответственность торговых организаций.
8. Этические нормы в деятельности торговых организаций.
9. Уровни регулирования деловой этики в торговой организации.
10. Этика коммерческого директора

11. Управление этическими нормами межличностных отношений команды продаж
12. Этика делового общения при персональных продажах.
13. Этика взаимоотношений торгового персонала с начальником отдела продаж.
14. Этика решения спорных вопросов и конфликтных ситуаций в торговле.
15. Вербальное общение в ситуациях, связанных с торговой деятельностью
16. Невербальное общение в ситуациях, связанных с торговой деятельностью
17. Управление деловым общением в торговле.
18. Имидж и репутация предпринимателя-коммерсанта
19. Основные барьеры маркетинговой коммуникации.
20. Деловая беседа. Аргументация и контраргументация.
21. Обсуждение и дискуссия как формы делового общения в сфере продаж.
22. Достоинства и основные недостатки спора.
23. Основные способы урегулирования деловых конфликтов и споров.
24. Персональная продажа как элемент системы маркетинговых коммуникаций.
25. Последовательность этапов персональной продажи.
26. Атмосфера персональных продаж.
27. Пространство и время как скрытые средства делового общения в торговле.
28. Технические средства общения в осуществлении продаж.
29. Дистанция общения. Выбор места для общения.
30. Временные, эргономические, физиологические и психологические барьеры делового общения в торговле.
31. Правовые, социальные, лингвистические и этнокультурные барьеры делового общения в торговле.
32. Навыки делового общения, необходимые для успешного завершения сделки.
33. Техника публичного выступления.
34. Использование законов риторики в при деловых переговорах.
35. Теория аргументации.
36. Техника ведения переговоров с установкой на сотрудничество.
37. Виды деловых бесед, типы собеседников. Беседа как средство разрешения конфликта.
38. Правила эффективного слушания.
39. Культура спора.
40. Техника общения в условиях конфликтных взаимоотношений.
41. Сложности этического ведения бизнеса.
42. Соблюдение нравственных критериев в трудовых отношениях.
43. Основные формы нарушения этических правил в деловом общении.
44. Деловой этикет. Функции этикета.
45. Этикет приветствия.
46. Имидж. Репутация.
47. Деловой протокол
48. Приемы и их организация.
49. Специфика международного и межрелигиозного этикета.
50. Национальные особенности делового общения.
51. Ошибки, совершаемые с иностранными партнерами и их устранение.
52. Виды делового общения: личное, по телефону, посредством переписки
53. Телефонный этикет.
54. Этикет делового подарка
55. Методы аргументации в споре.
56. Виды и условия эффективного слушания.
57. Ошибка атрибуции в общении.
58. Факторы, определяющие этический выбор.
59. Развитие коммуникационных навыков и тренинги по продажам.
60. Конфликты в торговых организациях.

### Перечень практических заданий:

№	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 на примере торгового предприятия.
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 транзактный 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: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Необходимо отметить о расходе средств.</li> <li>- Он многое сделал для повышения природного дарования.</li> <li>- Все интересовались о результатах переговоров.</li> <li>- Это говорит за то, что вопрос злободневный.</li> <li>- Важно отметить о росте доходов.</li> <li>- Я не в курсе дел по этому вопросу. Цель задания – отработка универсальной фразеологии, которая часто используется в деловом общении.</li> </ul>
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.

	<p>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?</p>
18	<p>Что делать, если обнаруживается, что ваша компания (вы ее а)руководитель, б) рядовой сотрудник ) вела двойную бухгалтерию на двух различных компьютерах?</p>
19	<p>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?</p>
20	<p>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.</p>
21	<p>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?</p>
22	<p>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.?</p>
23	<p>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 устаревшей 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</p>

	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. <i>Образец: акт – составить</i> Претензия - благодарность - виза - протокол - выговор - расписка - договор - резолюция - 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?

#### **4. Типовые задания к практическим (семинарским) занятиям**

##### **Вопросы собеседования:**

1. Этика в коммерческой деятельности и ее основные категории;
2. Основные принципы профессиональной этики коммерсанта;
3. Этические проблемы деловых отношений в торговле;
4. Основные принципы социальной ответственности торговой организации.

##### **Темы рефератов (докладов):**

5. Этические проблемы в торговых организациях и их решение.
6. Социальная ответственность торговой организации.
7. Ценностные ориентации и моральные качества предпринимателя-коммерсанта.

#### **5. Типовые задания к лабораторным занятиям (при наличии)**

Лабораторные занятия не предусмотрены.

## **6. Типовые задания к интерактивным занятиям**

### **Кейс-задачи**

*К теме №1 Природа и сущность этики деловых отношений:*

**Задача 1.** Администрация г. Сочи по договору с местным АО «Лес» закупил 100 куб. м. древесины. Совершение сделки было согласовано с советом директоров АО «Лес». После проведения перевыборов новый советом директоров АО «Лес» сочло эту сделку невыгодной и убыточной. В связи с этим АО «Лес» обратилось с иском в суд о признании сделки недействительной.

Вопросы:

1. Этично ли поведение новой организации АО «Лес»?
2. Повлияет ли это на отношения с администрацией г. Сочи?

### **Задача 2**

В современной России все большее значение для организации приобретает ее социальная ответственность перед обществом, его конкретные действия, обеспечивающие решение проблем, стоящих перед страной.

Но многие бизнесмены считают, что социальные проблемы должно решать государство, а бизнес должен все усилия направлять на увеличение прибыли. Они аргументируют свою позицию тем, что действия в социальной области ведут к снижению прибылей компании, ухудшению в этой связи ее конкурентных позиций, росту издержек, которые в последующем ведут к повышению цен, что наносит ущерб потребителям и вызывает другие отрицательные последствия.

Сторонники социальной ответственности бизнеса перед обществом считают, что бизнесмены имеют перед ним моральные обязательства, что социальные действия могут оказать большую пользу предпринимателям, улучшают их имидж в обществе, являются неплохой рекламой.

Чью позицию вы разделяете и почему? Сформулируйте аргументированные ответы на следующие вопросы:

1. Должен ли, по вашему мнению, предприниматель в современной России выполнять социальные обязательства перед страной и в каких формах?
2. Будет ли ему в конечном итоге это выгодно, в том числе в финансовом отношении? Если да, то почему?
3. В каких формах и масштабах российский бизнес может осуществлять социальную поддержку?

### **Задача 3**

Филлис работает в японской фирме. Она обсуждала с начальником отдела предложение по улучшению условий работы. Которое она написала и отдала начальнику месяц назад. Разговор привел Филлис в отчаяние, потому что начальник все время уклонялся от прямого ответа. Вместо того чтобы сконцентрироваться на особенностях плана Филлис, касающихся бюджетных проблем, он говорил что-то неопределенное о том, что будут думать другие люди из отдела. Филлис понимала, что это не имеет отношения к делу. Начальник мог сам принимать бюджетные решения, независимо от подчиненных. Когда Филлис спросила его, принимает ли он ее предложение. Он ответил: «Я подумаю об этом», – и поменял тему разговора.

Позже Филлис услышала от коллеги, что ее план был отвергнут. Она не понимала, почему начальник не мог прямо сказать ей об этом. Ответьте на следующие вопросы и обоснуйте свой ответ:

1. Почему начальник вел себя так неопределенно?
2. Как бы вы повели на месте начальника?
3. Нарушил ли начальник принципы делового общения? Если нарушил, то какие?

**Творческое задание:**

Выполнить презентацию по теме «Корпоративный фирменный стиль торгового предприятия» на конкретном примере.

## VII. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины «Этика деловых отношений» представлены в нормативно-методических документах:

Положение об интерактивных формах обучения (<http://www.rea.ru>)

Положение об организации самостоятельной работы студентов (<http://www.rea.ru>)

Положение о рейтинговой системе оценки успеваемости и качества знаний студентов (<http://www.rea.ru>)

Положение об учебно-исследовательской работе студентов (<http://www.rea.ru>)

Организация деятельности студента по видам учебных занятий, работам по дисциплине

Организация деятельности студента по видам учебных занятий по дисциплине «Этика деловых отношений» представлена в таблице 7.1:

Таблица 7.1

Вид учебных занятий, работ	Организация деятельности студента
Лекция	Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, формулировки, обобщения, выводы. Отмечать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии. Уделить внимание опорным понятиям, выделяемым преподавателем.
Интерактивная лекция (Лекция с заранее запланированными ошибками)	Предусмотрена для развития у студентов умений оперативно анализировать профессиональные ситуации, выступать в роли экспертов, оппонентов, рецензентов, вычленять неверную или неточную информацию. В содержание лекции заложено определенное количество ошибок содержательного, методического характера. Список таких ошибок преподаватель приносит на лекцию и знакомит с ними студентов только в конце лекции. Задача студентов заключается в том, чтобы по ходу лекции отмечать в конспекте замеченные ошибки и назвать их в конце лекции. На разбор ошибок отводится десять - пятнадцать минут. В ходе этого разбора даются правильные ответы на вопросы - преподавателем, студентами или совместно.
Занятия семинарского типа	Конспектирование источников. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы, работа с текстом; выполнение индивидуальных заданий, подготовка рефератов, эссе, презентаций и докладов. Подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы. Решение ситуационных задач. Выступление на практическом занятии должно быть компактным и аргументированным. Студент должен излагать (не читать) материал выступления свободно. Необходимо концентрировать свое внимание на том, что выступление должно быть обращено к аудитории, а не к преподавателю.
Реферат	Студент вправе избрать для реферата (эссе) любую тему в пределах программы учебной дисциплины и темы занятия. Важно при этом учитывать ее актуальность, научную разработанность, возможность нахождения необходимых источников для изучения темы реферата (эссе,

	<p>доклада). После выбора темы составляется перечень источников (монографий, научных статей, справочной литературы, содержащей комментарии, статистические данные и т.п.). Реферат (эссе, доклад) - это самостоятельная учебно-исследовательская работа студента, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.</p> <p>Примерные этапы работы над рефератом (эссе, докладом): формулирование темы (тема должна быть актуальной); подбор и изучение основных источников по теме (использование, как правило, от 3 до 5 научных работ); составление библиографии; обработка и систематизация информации; разработка плана; написание реферата (эссе, доклада) с изложением мнения авторов и своего суждения по изучаемой проблеме; публичное выступление с результатами исследования.</p>
Собеседование	<p>Это традиционная форма учебных занятий, где сначала заслушиваются заранее подготовленные доклады, а затем происходит сложный процесс их обсуждения. Целью которой является выявление знаний студентов и повышение их опыта в результате непринужденной беседы с преподавателем. Данная форма занятий охватывает всевозможные вопросы и темы из изучаемого курса, не включенные в темы практических учебных занятий. При этом не исключена и полемика, основанная на научных знаниях участников обсуждения, так как беседа проводится для уточнения некоторых деталей доклада и спорных для окружающих моментов.</p>
Работа с литературой	<p>Знакомство с основной и дополнительной литературой, включая справочные издания, зарубежные источники, ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Конспект основных положений, терминов, сведений, требующихся для запоминания и являющихся основополагающими в этой теме. Составление аннотаций к прочитанным литературным источникам. Выполнение индивидуальных заданий</p>
Кейс-задачи, творческие задания	<p>Метод анализа конкретных ситуаций, основанный на обучении путем решения конкретных задач – ситуаций (решение кейсов). Студенты должны проанализировать ситуацию, разобраться в сути проблем, предложить возможные решения и выбрать лучшее из них. Кейсы делятся на практические (отражающие реальные жизненные ситуации), обучающие (искусственно созданные, содержащие значительные элемент условности при отражении в нем жизни) и исследовательские (ориентированные на проведение исследовательской деятельности посредством применения метода моделирования)</p> <p>Метод конкретных ситуаций относится к неигровым имитационным активным методам обучения. При анализе конкретных ситуаций у обучающихся развиваются навыки групповой, командной работы, что расширяет возможности для решения типичных проблем в рамках изучаемой тематике.</p>
Контрольная работа	<p>Знакомство с основной и дополнительной литературой, включая справочные издания, зарубежные источники, конспект основных положений, терминов, сведений, требующихся для запоминания и являющихся основополагающими в этой теме. Составление аннотаций к прочитанным литературным источникам и др.</p>

## VIII. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

В соответствии с Положением о рейтинговой системе оценки успеваемости и качества знаний студентов в ФГБОУ ВО «РЭУ им. Г.В.Плеханова» распределение баллов, формирующих рейтинговую оценку работы студента, осуществляется следующим образом, таблица 8.1:

Таблица 8.1

Виды работ	Максимальное количество баллов
Выполнение учебных заданий на учебных занятиях	20
Текущий и рубежный контроль	20
Творческий рейтинг	20
Промежуточная аттестация (экзамен, зачет)	40
Итого	100

### Критерии оценки заданий текущего контроля успеваемости

1) Расчет баллов по результатам текущего контроля в семестре:

Таблица 8.2

Форма контроля	Наименование раздела (темы), выносимых на контроль	Форма проведения контроля	Количество баллов, максимально
Текущий контроль	Тема 1 Природа и сущность этики деловых отношений	<i>собеседование</i>	1
		<i>кейс-задача,</i>	1
		<i>реферат,</i>	1
		<i>творческое задание</i>	1
		<i>тест</i>	2
	Тема 2 Общение как инструмент этики деловых отношений	<i>собеседование,</i>	1
		<i>кейс-задача,</i>	1
		<i>реферат,</i>	1
		<i>тест</i>	2
	Тема 3 Правила деловых отношений	<i>собеседование,</i>	1
		<i>кейс-задача,</i>	1
		<i>реферат,</i>	1
		<i>контрольная работа</i>	3
	Тема 4 Имидж и этикет деловых отношений	<i>собеседование,</i>	1
		<i>кейс-задача,</i>	1
		<i>творческое задание</i>	1
Всего			20

2). Критерии оценки заданий к практическим (семинарским) занятиям

#### Критерии оценки собеседования

**1 балл** выставляется студенту, если он свободно отвечает на теоретические вопросы и показывает глубокие знания изученного материала,

**0,8 балла** выставляется студенту, если его ответы на теоретические вопросы недостаточно полные, имеются ошибки при ответах на дополнительные вопросы,

**0,5 балла** выставляется студенту, если он отвечает на 50% задаваемых вопросов и частично раскрывает содержание дополнительных вопросов,

**0,2 балла** выставляется студенту, если он теоретическое содержание курса освоил частично или отсутствует ориентация в излагаемом материале, нет ответов на задаваемые дополнительные вопросы.

### **Критерии оценки рефератов:**

**1 балл** выставляется студенту – если он оформил реферат в соответствии с требованиями, в реферате использовано не менее 5 литературных источников, при этом один из источников – иностранная литература, реферат написан в полном объеме и отражает заданные вопросы.

**0,8 балла** выставляется студенту – если реферат оформлен в соответствии с требованиями, в реферате использовано не менее 5 литературных источников, реферат написан в полном объеме и отражает заданные вопросы.

**0,5 балла** выставляется студенту – если реферат оформлен в соответствии с требованиями, в реферате использовано не менее 3 литературных источников, реферат написан в полном объеме и отражает заданные вопросы.

### **Критерии оценки тестирования**

**2 балла** выставляется студенту, при условии его правильного ответа не менее чем на 90% тестовых заданий

**1,5 балла** выставляется студенту при условии его правильного ответа от 70 до 89% тестовых заданий

**1,0 балл** выставляется студенту при условии его правильного ответа от 50 до 69% тестовых заданий

**0,5 балла** выставляется студенту при условии его правильного ответа менее чем на 50% тестовых заданий

### **Контрольная работа (текущий контроль) – 3 балла**

**3 балла** выставляется студенту, показавшему всесторонние, систематизированные, глубокие знания вопросов контрольной работы и умения уверенно применять их на практике при решении конкретных задач, свободное и правильное обоснование принятых решений,

**2,5 балла** выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу его излагает, умеет применять полученные знания на практике, но допускает в ответе на теоретические вопросы или в решении задачи некоторые неточности, которые может устранить с помощью дополнительных вопросов преподавателя,

**2 балла** выставляется студенту, показавшему фрагментарный, разрозненный характер знаний, недостаточно правильные формулировки базовых понятий, нарушение логической последовательности в изложении программного материала, но при этом он владеет основными понятиями, выносимых на контрольную работу тем, необходимыми для дальнейшего обучения, и может применять полученные знания по образцу в стандартной ситуации,

**1 балл** выставляется студенту, который не знает большей части основного содержания, выносимых на контрольную работу вопросов тем дисциплины, допускает грубые ошибки в формулировках основных понятий и не умеет использовать полученные знания при решении типовых практических задач.

### **3) Критерии оценки заданий к интерактивным занятиям**

#### **Критерии оценки выполнения кейс-задачи:**

**1 балл** - выставляется студенту, если он правильно решил кейс, хорошо знает теоретические аспекты решения кейса;

**0,8 балла** - выставляется студенту, если он правильно решил кейс, достаточно аргументировал ход решения, но допускал некоторые неточности при решении кейса;

**0,5 баллов** - выставляется студенту, если он не в основном выполнил задание, но с допустимыми неточностями.

#### **Критерии оценки творческого задания:**

**1 балл** - выставляется студенту, если задание содержит ценную, полную, понятную информацию, раскрывающую суть темы, выступающий свободно владеет содержанием, ясно излагает идеи, свободно и корректно отвечает на вопросы и замечания аудитории;

**0,5 балла** - выставляется студенту, если выступающий свободно владеет содержанием, ясно излагает идеи, но не всегда отвечает на вопросы;

**0,3 балла** - выставляется студенту, если выступающий владеет содержанием, но не поддерживает контакт с аудиторией, не может ответить на вопросы.

### Критерии оценки творческого рейтинга

Распределение баллов осуществляется по решению кафедры и результат распределения баллов за соответствующие виды работ представляется в виде следующей таблицы

Вид работы по разделу (теме) дисциплины	Количество баллов, максимально
Написание студенческой научной работы	5
Разработка презентации	5
Участие в конкурсе научных работ	5
Выступление с докладом на ежегодной студенческой научной конференции	5
Итого	<b>20</b>

### Критерии оценки промежуточной аттестации

**Зачет** по результатам изучения дисциплины «Этика деловых отношений» проводится в устной форме и соответствует **40 баллам**. Зачет состоит из: двух теоретических вопросов и одного практического задания. Оценка по результатам зачета выставляется исходя из следующих критериев:

- теоретические вопросы – по 10 баллов каждый;
- практическое задание- 20 баллов.

### Критерии оценки знаний студентов на зачете:

**35-40 баллов** выставляется студенту, ответы которого на поставленные вопросы излагаются логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений, он не затрудняется с ответом при видоизменении задания, показывает глубокие знания изученного материала, подтверждает полное освоение компетенций, предусмотренных программой.

**20-34 балла** выставляется студенту, твердо знающему программный материал, грамотно и по существу излагающего его, допускающему не существенные неточности при освещении основного содержания ответа и в ответе на дополнительные вопросы, которые он легко исправляет по замечанию преподавателя, целом подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой.

**10-19 баллов** заслуживает студент, который имеет знания только основного материала, но не усвоил его детали, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения последовательности в изложении программного, частично раскрывает содержание дополнительных вопросов, подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой на минимально допустимом уровне.

**0-9 баллов** заслуживает студент, который значительную часть теоретического содержание курса не освоил, необходимые практические навыки не сформировал, не подтвердил освоение компетенций, предусмотренных программой.

**Итоговый балл** формируется суммированием баллов за промежуточную аттестацию и баллов, набранных перед аттестацией в течение семестра. Для обучающихся очной формы применяется 100-балльная оценка знаний, для обучающихся заочной формы обучения – традиционная четырехбалльная система оценки знаний.

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

100-балльная система оценки	Традиционная четырехбалльная система оценки	Формируемые компетенции (индикаторы компетенций)	Критерии оценивания
85 – 100 баллов	«отлично» «зачтено»	ОК-4	<p><b>Знает верно и в полном объеме:</b> особенности межличностных отношений с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различия индивидов</p> <p><b>Умеет верно и в полном объеме</b> применять принципы и закономерности межличностных взаимоотношений в деятельности, работать в коллективе; толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия</p> <p><b>Владет навыками верно и в полном объеме:</b> навыками взаимодействия с коллегами с учетом основных этических принципов делового общения</p>
		ОК-5	<p><b>Знает верно и в полном объеме:</b> цели, задачи и способы общекультурного и профессионального самосовершенствования</p> <p><b>Умеет верно и в полном объеме:</b> реализовывать достижения в сфере профессиональной этики</p> <p><b>Владет навыками верно и в полном объеме:</b> навыками самоорганизации и самообразования в сфере этики деловых отношений</p>
		ПК-6	<p><b>Знает верно и в полном объеме:</b> правила проведения деловых переговоров, служебных совещаний, деловой беседы с учетом принципов.</p> <p><b>Умеет верно и в полном объеме:</b> проводить деловые переговоры с деловыми партнерами с учетом профессиональной этики коммерсанта</p> <p><b>Владет навыками верно и в полном объеме:</b> навыками проведения переговоров, правилами делового этикета</p>
70 – 84 баллов	«хорошо» «зачтено»	ОК-4	<p><b>Знает с незначительными замечаниями:</b> особенности межличностных отношений с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различия индивидов</p> <p><b>Умеет с незначительными замечаниями:</b> применять принципы и закономерности межличностных взаимоотношений в деятельности, работать в коллективе; толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия</p> <p><b>Владет навыками с незначительными</b> навыками взаимодействия с коллегами с учетом основных этических принципов делового общения</p>
		ОК-5	<p><b>Знает с незначительными замечаниями:</b> цели, задачи и способы общекультурного и профессионального самосовершенствования</p> <p><b>Умеет с незначительными замечаниями:</b> реализовывать достижения в сфере профессиональной этики</p> <p><b>Владет навыками с незначительными замечаниями:</b> навыками самоорганизации и самообразования в сфере этики деловых отношений</p>

		ПК-6	<p><b>Знает с незначительными замечаниями:</b> правила проведения деловых переговоров, служебных совещаний, деловой беседы с учетом принципов</p> <p><b>Умеет с незначительными замечаниями:</b> проводить деловые переговоры с деловыми партнерами с учетом профессиональной этики коммерсанта</p> <p><b>Владеет с незначительными замечаниями:</b> навыками проведения переговоров, правилами делового этикета</p>
50 – 69 баллов	«удовлетворительно» «зачтено»	ОК-4	<p><b>Знает на базовом уровне, с ошибками:</b> особенности межличностных отношений с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различия индивидов</p> <p><b>Умеет на базовом уровне, с ошибками:</b> применять принципы и закономерности межличностных взаимоотношений в деятельности, работать в коллективе; толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия</p> <p><b>Владеет на базовом уровне, с ошибками:</b> навыками взаимодействия с коллегами с учетом основных этических принципов делового общения</p>
		ОК-5	<p><b>Знает на базовом уровне, с ошибками:</b> цели, задачи и способы общекультурного и профессионального самосовершенствования</p> <p><b>Умеет на базовом уровне, с ошибками:</b> реализовывать достижения в сфере профессиональной этики</p> <p><b>Владеет на базовом уровне, с ошибками:</b> навыками самоорганизации и самообразования в сфере этики деловых отношений</p>
		ПК-6	<p><b>Знает на базовом уровне, с ошибками:</b> правила проведения деловых переговоров, служебных совещаний, деловой беседы с учетом принципов</p> <p><b>Умеет на базовом уровне, с ошибками:</b> проводить деловые переговоры с деловыми партнерами с учетом профессиональной этики коммерсанта</p> <p><b>Владеет на базовом уровне, с ошибками:</b> навыками проведения переговоров, правилами делового этикета</p>
менее 50 баллов	«неудовлетворительно» «не зачтено»	ОК-4	<p><b>Не знает на базовом уровне:</b> особенности межличностных отношений с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различия индивидов</p> <p><b>Не умеет на базовом уровне:</b> применять принципы и закономерности межличностных взаимоотношений в деятельности, работать в коллективе; толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия</p> <p><b>Не владеет на базовом уровне:</b> навыками взаимодействия с коллегами с учетом основных этических принципов делового общения</p>
		ОК-5	<p><b>Не знает на базовом уровне:</b> цели, задачи и способы общекультурного и профессионального самосовершенствования</p> <p><b>Не умеет на базовом уровне:</b> реализовывать достижения в сфере профессиональной этики</p> <p><b>Не владеет на базовом уровне:</b> навыками самоорганизации и самообразования в сфере этики деловых отношений</p>

		ПК-6	<p><b>Не знает на базовом уровне:</b> правила проведения деловых переговоров, служебных совещаний, деловой беседы с учетом принципов.</p> <p><b>Не умеет на базовом уровне:</b> проводить деловые переговоры с деловыми партнерами с учетом профессиональной этики коммерсанта</p> <p><b>Не владеет на базовом уровне:</b> навыками проведения переговоров, правилами делового этикета</p>
--	--	------	--

## ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ (АКТУАЛИЗАЦИИ)

1. Рабочая программа по дисциплине «Этика деловых отношений»  
рекомендована к утверждению на заседании кафедры гуманитарных дисциплин  
протокол № 8 от 18 марта 2020 г.

Заведующий кафедрой  /Лактионова Н.В./

Согласовано на заседании УМС Краснодарского филиала РЭУ им. Г.В.Плеханова  
протокол № 7 от 19 марта.2020 г.

Председатель  /Авагян Г.Л./

Утверждено советом Краснодарского филиала РЭУ им. Г.В.Плеханова

протокол № 11 от 26 марта 2020 г.

Председатель  /Петровская А.В./

**Краснодарский филиал РЭУ им. Г.В.Плеханова**

**Карта обеспеченности дисциплины «Этика деловых отношений» учебными изданиями и иными информационно-библиотечными ресурсами**

Кафедра Бухгалтерского учета и анализа

ОПОП ВО по направлению подготовки 38.03.06 Торговое дело

Направленность (профиль) программы «Коммерция»

Уровень подготовки **бакалавриат**

№ п/п	Наименование, автор	Выходные данные			Количество экземпляров на кафедре (в лаборатории) (шт)	Численность студентов (чел)	Показатель обеспеченности студентов литературой: = 1(при наличии в ЭБС); или =(столбец4/столбец7) (при отсутствии в ЭБС)
			Количество печатных экземпляров на кафедре (шт)	Наличие в ЭБС (да/нет), название ЭБС			
1	2	3	4	5	6	7	8
<b>Основная литература</b>							
1	Кибанов А.Я., Этика деловых отношений: учебник; под ред. А.Я. Кибанова, 2-изд, перераб.	М.: НИЦ ИНФРА-М, 2020 - 383 с., Режим доступа: <a href="https://znanium.com/read?id=356048">https://znanium.com/read?id=356048</a>	x	да, ЭБС «Znanium»	x	x	1
2	Кузнецов И. Н., Деловой этикет: Учебное пособие / И.Н. Кузнецов	М.: НИЦ ИНФРА-М, 2020. - 348 с. Режим доступа: <a href="https://znanium.com/read?id=356017">https://znanium.com/read?id=356017</a>	x	да, ЭБС «Znanium»	x	x	1
3	Панкратов, Ф. Г. Коммерческая деятельность: Учебник / Панкратов Ф.Г., - 13-е изд., перераб. и доп.	Москва :Дашков и К, 2017. - 500 с. Режим доступа: <a href="https://znanium.com/read?id=94344">https://znanium.com/read?id=94344</a>	x	да, ЭБС «Znanium»	x	x	1
<b>Всего</b>				3			3
<b>Дополнительная литература</b>							
1	Кошевая И.П., Профессиональная этика и психология делового общения: Учебное пособие / И.П. Кошевая, А.А. Канке.	М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2020. - 304 с. Режим доступа: <a href="https://znanium.com/read?id=359313">https://znanium.com/read?id=359313</a>	x	да, ЭБС «Znanium»	x	x	1
2	Кузнецов И.Н. Современный этикет [Эл. ресурс]. - 7-е изд.	М.: ИТК «Дашков и Ко», 2019. - 496 с. Режим доступа:	x	да, ЭБС	x	x	1

		<a href="https://znanium.com/read?id=358359">https://znanium.com/read?id=358359</a>		«Znanium»			
3	Кузнецов И.Н. Управление продажами: учебно-практическое пособие для бакалавров /авт.-сост. И. Н. Кузнецов. — 3-е изд.	М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2018. - 492 с. Режим доступа: <a href="https://znanium.com/read?id=358387">https://znanium.com/read?id=358387</a>	x	да, ЭБС «Znanium»	x	x	1
4	Этика: Учебник / А.В. Разин. - 4-е изд., перераб. и доп.	М.: НИЦ ИНФРА-М, 2019. – 416 с. Режим доступа: <a href="https://znanium.com/read?id=326301">https://znanium.com/read?id=326301</a>	x	да, ЭБС «Znanium»	x	x	1
5	Этика : учеб. пособие / А.М. Руденко, В.В. Котлярова, М.М. Шубина [и др.] ; под ред. А.М. Руденко.	М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2019. - 176 с. - Режим доступа: <a href="https://znanium.com/read?id=326213">https://znanium.com/read?id=326213</a> ;	x	да, ЭБС «Znanium»	x	x	1
<b>Всего</b>				<b>5</b>			<b>5</b>

Преподаватель



Д.А. Сигида

Зав. кафедрой



Н.В.Лактионова

СОГЛАСОВАНО

Библиотекарь



Н.И. Криво