

ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:
Директор института
Высшая школа экономики и
управления

Электронный документ, подписанный ПЭП, хранится в системе
электронного документооборота
ЮУрГУ Южно-Уральского государственного университета

СВЕДЕНИЯ О ВЛАДЕЛЬЦЕ ПЭП

Кому выдан: Савельева И. П.
Пользователь: savelevaap
Дата подписания: 03.10.2019

И. П. Савельева

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА к ОП ВО от 26.06.2019 №084-2528

дисциплины ДВ.1.01.02 Этика деловых отношений
для специальности 38.05.02 Таможенное дело
уровень специалист **тип программы** Специалитет
специализация Организация таможенного контроля
форма обучения очная
кафедра-разработчик Экономика труда и управление персоналом

Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 38.05.02 Таможенное дело, утверждённым приказом Минобрнауки от 17.08.2015 № 850

Зав.кафедрой разработчика,
д.пед.н., проф.

И. В. Резанович

Электронный документ, подписанный ПЭП, хранится в системе
электронного документооборота
Южно-Уральского государственного университета

СВЕДЕНИЯ О ВЛАДЕЛЬЦЕ ПЭП

Кому выдан: Резанович И. В.
Пользователь: rezanovichiv
Дата подписания: 16.09.2019

Разработчик программы,
старший преподаватель

М. Р. Пяткова

Электронный документ, подписанный ПЭП, хранится в системе
электронного документооборота
Южно-Уральского государственного университета

СВЕДЕНИЯ О ВЛАДЕЛЬЦЕ ПЭП

Кому выдан: Пяткова М. Р.
Пользователь: rintkovamr
Дата подписания: 16.09.2019

СОГЛАСОВАНО

Зав.выпускающей кафедрой
Таможенное дело
к.экон.н., доц.

Е. А. Степанов

Электронный документ, подписанный ПЭП, хранится в системе
электронного документооборота
Южно-Уральского государственного университета

СВЕДЕНИЯ О ВЛАДЕЛЬЦЕ ПЭП

Кому выдан: Степанов Е. А.
Пользователь: stepanovea
Дата подписания: 25.09.2019

Челябинск

1. Цели и задачи дисциплины

Освоение студентами существующих нормам этики и этикета в сфере деловых отношений; формирование интереса к высшим жизненным ценностям и нравственной культуре; выработка первоначальных практических навыков эффективного делового общения. Раскрыть понятие «поведенческая культура», определить роль этики и этикета, их роль в профессиональной деятельности специалиста по управлению персоналом Выработать умение и практические навыки применения делового этикета Способствовать формированию навыков позитивного общения в сложных ситуациях деловой жизни Формировать умение учета социально-психологических факторов в практической деятельности жизни Привитие навыков культуры письменной и деловой коммуникации.

Краткое содержание дисциплины

I. Этика взаимоотношений в коллективе. Предмет и содержание дисциплины «Этика деловых отношений. Природа и сущность этики деловых отношений. Этика деятельности организаций. Этика служебных взаимоотношений. Этика поведения в конфликте. Критика и ее этические аспекты. Комплимент в деловом общении. Основные составляющие культуры письменной деловой коммуникации. Этика проведения служебных совещаний. II. Деловой этикет и протокол. Этикет в деятельности делового человека. Этикет в различных ситуациях делового общения (деловая поездка, телефонный разговор, бизнес-ланч и др.). Речевой этикет в деловом общении: культура устной речи. Этикет встреч деловых партнеров и организации переговоров. Этикет общения с иностранными партнерами.

2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Планируемые результаты освоения ОП ВО (компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (ЗУны)
ОК-2 готовностью к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала	Знать: современные этические нормы общения, основные правила делового этикета Уметь: адаптироваться в служебной и деловой обстановке, осуществлять письменное и устное общение, организовывать и проводить деловые переговоры, совещания; формировать свой имидж Владеть: приемами делового общения и контроля деловых коммуникаций
ОК-9 способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Знать: особенности современных деловых отношений Уметь: использовать профессиональные приемы и навыки деловых отношений для достижения поставленных целей в профессиональном общении; выполнять анализ процессов общения и выявлять возможности их улучшения Владеть: позитивного общения в целях достижения успеха в профессиональной сфере
ПК-34 способностью обеспечивать информацией в сфере таможенного дела государственные	Знать: методы обеспечения информацией в сфере таможенного дела государственные органы,

органы, организации и отдельных граждан	организации и отдельных граждан
	Уметь: обеспечивать информацией в сфере таможенного дела государственные органы, организации и отдельных граждан
	Владеть: навыками обеспечения информацией в сфере таможенного дела государственные органы, организации и отдельных граждан

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана	Перечень последующих дисциплин, видов работ
ДВ.1.02.02 Психология делового общения	Не предусмотрены

Требования к «входным» знаниям, умениям, навыкам студента, необходимым при освоении данной дисциплины и приобретенным в результате освоения предшествующих дисциплин:

Дисциплина	Требования
ДВ.1.02.02 Психология делового общения	Знание принципов делового общения

4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 з.е., 72 ч.

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение по семестрам в часах
		Номер семестра
		5
Общая трудоёмкость дисциплины	72	72
<i>Аудиторные занятия:</i>		
Лекции (Л)	16	16
Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ)	16	16
Лабораторные работы (ЛР)	0	0
<i>Самостоятельная работа (СРС)</i>	40	40
Подготовка к выступлению на семинарском занятии	4	4
Эссе	10	10
Кейс-задания	6	6
Подготовка к зачету	10	10
Составление логических схем	2	2
Составление таблицы	4	4
Составление делового письма	4	4
Вид итогового контроля (зачет, диф.зачет, экзамен)	-	зачет

5. Содержание дисциплины

№ раздела	Наименование разделов дисциплины	Объем аудиторных занятий по видам в часах			
		Всего	Л	ПЗ	ЛР

1	Этика взаимоотношений в коллективе	16	8	8	0
2	Деловой этикет и протокол	16	8	8	0

5.1. Лекции

№ лекции	№ раздела	Наименование или краткое содержание лекционного занятия	Кол-во часов
1	1	Предмет и содержание дисциплины «Этика деловых отношений	1
1	1	Природа и сущность этики деловых отношений	1
2	1	Этика деятельности организаций	2
3	1	Этика служебных взаимоотношений	2
4	1	Основные составляющие культуры письменной деловой коммуникации	1
4	1	Этика проведения служебных совещаний	1
5	2	Этикет в деятельности делового человека	2
6	2	Этикет в различных ситуациях делового общения (деловая поездка, телефонный разговор, бизнес-ланч и др.)	2
7	2	Речевой этикет в деловом общении: культура устной речи	2
8	2	Этикет встреч деловых партнеров и организации переговоров	2

5.2. Практические занятия, семинары

№ занятия	№ раздела	Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара	Кол-во часов
1	1	Этика поведения в конфликте	2
2	1	Критика и ее этические аспекты. Комplимент в деловой сре-де.	2
3	1	Основные составляющие культуры письменной деловой коммуникации	2
4	1	Этика проведения служебных совещаний	2
5	2	Этикет в различных ситуациях делового общения (деловая поездка, телефонный разговор, бизнес-ланч и др.).	2
6	2	Речевой этикет в деловом общении: культура устной речи	2
7	2	Этикет встреч деловых партнеров и организации переговоров	2
8	2	Этикет общения с иностранными партнерами	2

5.3. Лабораторные работы

Не предусмотрены

5.4. Самостоятельная работа студента

Выполнение СРС		
Вид работы и содержание задания	Список литературы (с указанием разделов, глав, страниц)	Кол-во часов
Подготовка к выступлению на семинарском занятии	Рекомендуемая литература по курсу	4
Эссе	Рекомендуемая литература по курсу	10
Кейс-задания	Рекомендуемая литература по курсу	6
Подготовка к зачету	Рекомендуемая литература по курсу	10
Составление таблицы	Рекомендуемая литература по курсу	4

Составление логических схем	Рекомендуемая литература по курсу	2
Составление делового письма	Рекомендуемая литература по курсу	4

6. Инновационные образовательные технологии, используемые в учебном процессе

Инновационные формы учебных занятий	Вид работы (Л, ПЗ, ЛР)	Краткое описание	Кол-во ауд. часов
Тренинг	Практические занятия и семинары	Телефонный этикет	2
Работа в малых группах	Практические занятия и семинары	Этикет встреч деловых партнеров и организации переговоров	2
Деловая или ролевая игра	Практические занятия и семинары	Критика и ее этические аспекты. Комplимент в деловой среде	2
Анализ ситуаций	Практические занятия и семинары	Этикет в различных ситуациях делового общения. Этикет общения с иностранными партнерами	6
Деловая или ролевая игра	Практические занятия и семинары	Этика поведения в конфликте	2

Собственные инновационные способы и методы, используемые в образовательном процессе

Не предусмотрены

Использование результатов научных исследований, проводимых университетом, в рамках данной дисциплины: нет

7. Фонд оценочных средств (ФОС) для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

7.1. Паспорт фонда оценочных средств

Наименование разделов дисциплины	Контролируемая компетенция ЗУНы	Вид контроля (включая текущий)	№№ заданий
Деловой этикет и протокол	ОК-9 способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Составление таблиц. Составление логических схем	1-2
Этика взаимоотношений в коллективе	ОК-2 готовностью к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала	Деловая игра "Вербальное общение"	3
Все разделы	ОК-9 способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Анализ кейса	4
Все разделы	ОК-2 готовностью к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала	Выступление на семинарском занятии	5

Деловой этикет и протокол	ПК-34 способностью обеспечивать информацией в сфере таможенного дела государственные органы, организации и отдельных граждан	Составление делового письма	6
Этика взаимоотношений в коллективе	ПК-34 способностью обеспечивать информацией в сфере таможенного дела государственные органы, организации и отдельных граждан	Эссе	7
Все разделы	ОК-2 готовностью к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала	Зачет	8
Все разделы	ОК-9 способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Зачет	8
Все разделы	ПК-34 способностью обеспечивать информацией в сфере таможенного дела государственные органы, организации и отдельных граждан	Зачет	8

7.2. Виды контроля, процедуры проведения, критерии оценивания

Вид контроля	Процедуры проведения и оценивания	Критерии оценивания
Составление таблиц. Составление логических схем	После изучения теоретического материала, студент для закрепления навыков выполняет практические задания (составляет логические схемы, таблицы). Студенту предлагается составить таблицу/схему, каждая оценивается максимум в 3 балла. Всего необходимо выполнить 4 задания - 12 баллов. Критерии оценивания: - глубина проработки материала (1 балл) - логичность и последовательность изложения (1 балл) - обоснованность и доказательность выводов (1 балл).	Зачтено: - набрано 7 и более баллов Не зачтено: - не соответствие критериям, отсутствие задания - набрано 6 и менее баллов
Деловая игра "Вербальное общение"	В ходе практического занятия студенты участвуют в деловой игре «Вербальное общение». В ходе деловой игры необходимо выполнить три упражнения – 2 групповых, 1 – индивидуальное. Оценивается: вклад обучающегося в групповые упражнения, участие в обсуждениях, представление информации, владение теоретическим аппаратом. Максимальное количество баллов – 10	Зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятия больше или равно 60% (6 баллов) Не зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятия меньше 60% (набрано 5 и менее баллов)
Анализ кейса	Процедура оценивания: студент получает кейс-задание (проблемную ситуацию). Задача студента представить свое решение проблемы и аргументировать его. Время на анализ – 10 минут, время на презентацию своего решения – 5 минут. При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179) Критерии оценивания: 1. Точность и полнота усвоения условия задачи – 2 балла 2. Конструктивность выбранного способа решения – 4 балла 3. Обоснованность выбранного способа решения.	Зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятия больше или равно 60% (6 баллов) Не зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятия меньше 60% (5 и менее баллов)

	– 4 балла Максимальное количество баллов – 10	
Выступление на семинарском занятии	<p>Процедура оценивания: на отчетном семинарском занятии студент представляет доклад с презентацией (темы докладов выбираются из предложенного преподавателем списка). Доклады могут быть представлены подгруппой студентов (2-3 человека).</p> <p>Время, отведенное на презентацию: 10-15 мин.</p> <p>Презентация должна содержать теоретический материал и примеры из практики. Во время презентации студенты должны выступать, рассказывая материал, быть готовыми отвечать на вопросы. Критерии оценивания:</p> <ol style="list-style-type: none"> Использование материалов из дополнительных источников, интернет ресурсов – 2 балла Соответствие структуры задания – 2 балла Оригинальность представленной работы – 2 балла Ответ на дополнительные вопросы – 2 балла Использование примеров из практики – 2 балла 	<p>Зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятия больше или равно 60% (6 баллов)</p> <p>Не зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятия меньше 60% (набрано 5 и менее баллов)</p>
Зачет	Тестирование проводится в письменной форме с целью текущего и итогового контроля знаний студентов — оценки уровня учебных достижений. Максимальное количество баллов - 40. Запись ответа на задание текста осуществляется либо обведением номера одного или нескольких альтернативных вариантов, множественного выбора, либо нумерацией правильной последовательности процесса, действия, либо свободным изложением определения понятия.	<p>Зачтено: В контрольном тестировании процент верных ответов должен быть не менее 60%</p> <p>Не зачтено: В контрольном тестировании процент верных ответов менее 60%</p>
Составление делового письма	<p>Задание (составление делового письма). Студенты объединяются в подгруппы по 2 человека. Каждая пара должна составить деловое письмо исходя из индивидуального задания. Время на выполнения задания – 20 минут</p> <p>Критерии оценивания: - Реквизиты документов и правила их оформления – 2 балла - Точность и ясность – 2 балла - Лаконизм и информативная достаточность – 2 балла - Логичность и структурированность – 2 балла - Соблюдение этических и этикетных норм – 2 балла</p> <p>Максимальное количество баллов – 10</p>	<p>Зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятия больше или равно 60% (6 баллов)</p> <p>Не зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятия меньше 60% (набрано 5 и менее баллов)</p>
Эссе	<p>Обучающиеся должны представить научно-публицистический очерк, по заданной преподавателем структуре (введение, основная часть, заключение).</p> <p>Объем эссе не более 3 печатных страниц, оригинальность не менее 75%. Темы эссе выбираются студентов самостоятельно. Примерные темы эссе: Этические проблемы менеджера по УП; Этические проблемы в бизнесе; Что входит в понятие соц.ответственность организации</p> <p>Критерии оценивания:</p> <ol style="list-style-type: none"> Соответствие эссе выбранной теме – 1 балл Аргументация своей точки зрения с опорой на факты общественной жизни и личный социальный опыт – 2 балла Соблюдение стилистики и языковых норм – 1 балл Обозначение круга понятий и теорий, необходимых для ответа на вопрос – 1 балл Понимание и правильное использование терминов и понятий – 1 балл Наличие промежуточных и конечных выводов – 2 балла <p>Максимальное количество баллов – 10</p>	<p>Зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятия больше или равно 60% (5 баллов)</p> <p>Не зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятия меньше 60% (набрано 4 и менее баллов)</p>

7.3. Типовые контрольные задания

Вид контроля	Типовые контрольные задания
Составление таблиц. Составление логических схем	1.На основе изученного материала первого раздела, разработайте индивидуальную логическую схему «Невербальные средства общения» 2. На основании изученного материала первого раздела, разработайте и предложите на обсуждение схему «Этические аспекты критики» 3. На основе изученного материала первого раздела, разработайте индивидуальную логическую схему «Конфликтологическая компетентность HR -менеджера» 4. Составьте таблицу «Основные этапы критики». Сформулируйте письменно основные требования к критике в деловом общении
Деловая игра "Вербальное общение"	
Анализ кейса	примерные кейсы по дисциплине Этика деловых отношений.docx
Выступление на семинарском занятии	
Зачет	тест для ЭДО.doc
Составление делового письма	
Эссе	

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Печатная учебно-методическая документация

a) основная литература:

1. Бороздина, Г. В. Психология делового общения Текст учебник для вузов по экон. специальностям Г. В. Бороздина. - 2-е изд. - М.: ИНФРА-М, 2011. - 293, [1] с. ил.
2. Ботавина, Р. Н. Этика деловых отношений Учеб. пособие для вузов по экон. специальностям Р. Н. Ботавина. - М.: Финансы и статистика, 2002. - 206,[1] с. ил.
3. Кибанов, А. Я. Этика деловых отношений Учеб. для вузов по специальности "Упр. персоналом" А. Я. Кибанов, Д. К. Захаров, В. Г. Коновалова; Гос. ун-т упр. - М.: ИНФРА-М, 2002. - 366,[1] с. ил.
4. Зарайченко, В. Е. Этикет государственного служащего Текст учеб. пособие для вузов по специальностям "Гос. и муницип. упр.", "Менеджмент орг." В. Е. Зарайченко. - 4-е изд., перераб. и доп. - Ростов н/Д: Феникс, 2013. - 445 с.
5. Кузин, Ф. А. Культура делового общения Практ. пособие Ф. А. Кузин. - 6-е изд., перераб. и доп. - М.: Ось-89, 2002. - 319 с. ил.
6. Кузин, Ф. А. Современный имидж делового человека, бизнесмена, политика Ф. А. Кузин. - М.: Ось-89, 2002. - 511 с. ил.
7. Мальханова, И. А. Деловое общение Текст учеб. пособие для вузов И. А. Мальханова. - 5-е изд. - М.: Академический проект: Трикста, 2005

8. Петрунин, Ю. Ю. Этика бизнеса Текст учебник Ю. Ю. Петрунин, В. К. Борисов ; Моск. гос. ун-т им. М. В. Ломоносова. - 4-е изд., перераб. и доп. - М.: Велби: Проспект, 2008. - 347 с.

б) дополнительная литература:

1. Архангельская, М. Д. Бизнес-этикет, или Игра по правилам: Правила, принципы, рекомендации: По материалам корпоратив. бизнес-семинаров М. Д. Архангельская. - М.: ЭКСМО, 2004. - 159 с.
2. Алехина, И. Имидж и этикет в бизнесе И. Алехина. - 2-е изд., испр. - М.: Дело, 2005. - 111, [1] с.

в) отечественные и зарубежные журналы по дисциплине, имеющиеся в библиотеке:

1. Менеджер по персоналу
2. Кадровик.Ру. <http://www.kadroviik.ru>
3. Кадры предприятия

г) методические указания для студентов по освоению дисциплины:

1. Шибакова И.Н. Леди и джентльмены: Рождаются или становятся?/И.Н.Шибакова; Челяб. Гос. Акад. Культуры и искусств. – Челябинск, 2008. – 99с.

из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:

Электронная учебно-методическая документация

№	Вид литературы	Наименование разработки	Наименование ресурса в электронной форме	Доступность (сеть Интернет / локальная сеть; авторизованный / свободный доступ)
1	Основная литература	Гулиус, Н.С. Этика деловых отношений. Учебно-методическое пособие. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — Томск : ТГУ, 2012. — 127 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/44932 — Загл. с экрана.	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Интернет / Авторизованный
2	Основная литература	Смирнов, Г.Н. Этика деловых отношений. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М. : Проспект, 2015. — 272 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/54825 — Загл. с экрана.	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Интернет / Авторизованный
3	Дополнительная литература	Коноплева, Н.А. Психология делового общения. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М. : ФЛИНТА, 2013. — 408 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/44292 — Загл. с экрана.	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Интернет / Авторизованный

9. Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса

Перечень используемого программного обеспечения:

1. Microsoft-Office(бессрочно)

Перечень используемых информационных справочных систем:

Нет

10. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Вид занятий	№ ауд.	Основное оборудование, стенды, макеты, компьютерная техника, предустановленное программное обеспечение, используемое для различных видов занятий
Лекции	451 (2)	Мультимедийная установка