ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ: Директор института Высшая школа экономики и

УПРАВЛЕНИЯ

Электронный документ, подписанный ПЭП, хранится в системе электронного документооборога Южерго государственного университета

СВЕДЕНИЯ О ВЛАДЕЛЬЦЕ ПЭП

Кому выдан: Свесльева И. П.

И. П. Савельева

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

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 заочная кафедра-разработчик Менеджмент

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, к.экон.н., доц.

Электронный документ, подписанный ПЭП, хрынгев в системе заектронного документооброта Южно-Уральского государственного университета СВЕДЕНИЯ О ВЛАДЕЛЬЦЕ ПЭП Кому выдан: Левния А. В Пользователь (зейлав) Цата подписания: 18 04 2021

А. Б. Левина

Разработчик программы, старший преподаватель Электронный документ, подписанный ПЭП, хранится в системе электронного документооброрта (Ожно-Уральского госудиретвенного университета СВЕДЕНИЯ О ВЛАДЕЛЬЦЕ ПЭП Кому выдат: Патковы М. Р. (Пользователь: piatkovami [дата подписаны: 15 04 2021

М. Р. Пяткова

СОГЛАСОВАНО

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



Е. А. Степанов

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 работника таможни Выработать умение и практические навыки применения делового этикета Способствовать формированию навыков позитивного общения в сложных ситуациях деловой жизни Формировать умение учета социальнопсихологических факторов в практической деятельности жизни Привитие навыков культуры письменной и деловой коммуникации.

Краткое содержание дисциплины

І. 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. П. 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 | Планируемые результаты |
|---|--|
| ОП ВО (компетенции) | обучения по дисциплине (ЗУНы) |
| | Знать:методы обеспечения информацией в сфере |
| | таможенного дела государственные органы, |
| | организации и отдельных граждан |
| ПК-34 способностью обеспечивать информацией | = = |
| в сфере таможенного дела государственные | таможенного дела государственные органы, |
| органы, организации и отдельных граждан | организации и отдельных граждан |
| | Владеть:навыками обеспечения информацией в |
| | сфере таможенного дела государственные |
| | органы, организации и отдельных граждан |
| | Знать:современные этические нормы общения, |
| | основные правила делового этикета |
| | Уметь:адаптироваться в служебной и деловой |
| ОК-2 готовностью к саморазвитию, | обстановке, осуществлять письменное и устное |
| самореализации, использованию творческого | общение, организовывать и проводить деловые |
| потенциала | переговоры, совещания; формировать свой |
| | имидж |
| | Владеть:приемами делового общения и контроля |
| | деловых коммуникаций |
| ОК-9 способностью к коммуникации в устной и | Знать:особенности современных деловых |
| письменной формах на русском и иностранном | отношений |

| языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия | 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 |

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

| Перечень предшествующих дисциплин, | Перечень последующих дисциплин, |
|--|---------------------------------|
| видов работ учебного плана | 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 |
| Аудиторные занятия: | 8 | 8 |
| Лекции (Л) | 4 | 4 |
| Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ) | 4 | 4 |
| Лабораторные работы (ЛР) | 0 | 0 |
| Самостоятельная работа (СРС) | 64 | 64 |
| Составление делового письма | 6 | 6 |
| Эссе | 12 | 12 |
| Кейс-задания | 10 | 10 |
| Составление таблиц | 6 | 6 |
| Подготовка к зачету | 16 | 16 |
| Подготовка доклада | 8 | 8 |
| Составление логических схем | 6 | 6 |
| Вид итогового контроля (зачет, диф.зачет, экзамен) | - | зачет |

5. Содержание дисциплины

| $N_{\underline{0}}$ | Наименование разделов дисциплины | Объем аудиторных занятий по видам в часах | | | |
|---------------------|----------------------------------|---|---|----|----|
| раздела | | Всего | Л | П3 | ЛР |

| 1 | Этика взаимоотношений в коллективе | 4 | 2 | 2 | 0 |
|---|------------------------------------|---|---|---|---|
| 2 | Деловой этикет и протокол | 4 | 2 | 2 | 0 |

5.1. Лекции

| № лекции | № раздела | Наименование или краткое содержание лекционного занятия | Кол- во часов |
|--------------------|--------------|---|---------------------|
| 1 | 1 | Природа и сущность этики деловых отношений. Предмет и содержание дисциплины «Этика деловых отношений. Этика деятельности организаций. Этика служебных взаимоотношений | 2 |
| 2 | | Этикет в деятельности делового человека. Этикет в различных ситуациях делового общения (деловая поездка, телефонный разговор, бизнес-ланч и др.) | 2 |

5.2. Практические занятия, семинары

| <u>№</u> занятия | № раздела | Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара | Кол- во часов |
|---------------------|--------------|---|---------------------|
| 1 | | Этика поведения в конфликте. Критика и ее этические аспекты. Комплимент в деловой среде. Основные составляющие культуры письменной деловой коммуникации. Этика проведения служебных совещаний | 2 |
| 2 | 2 | Речевой этикет в деловом общении: культура устной речи. Этикет встреч деловых партнеров и организации переговоров. 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 | | |
| Составление таблицы | Рекомендуемая литература по курсу | 6 | | |
| Эссе | Рекомендуемая литература по курсу | 12 | | |
| Кейс-задания | Рекомендуемая литература по курсу | 10 | | |
| Составление логических схем | Рекомендуемая литература по курсу | 6 | | |
| Подготовка к зачету | Рекомендуемая литература по курсу | 16 | | |
| Составление делового письма | Рекомендуемая литература по курсу | 6 | | |
| Подготовка к выступлению на семинарском занятии | Рекомендуемая литература по курсу | 8 | | |

6. Инновационные образовательные технологии, используемые в учебном процессе

| Инновационные формы учебных занятий | Вид работы (Л, ПЗ, ЛР) | Краткое описание | Кол-во ауд. часов |
|--|---------------------------|---|-------------------------|
| ІА напиз ситуании | _ - | Этикет в различных ситуациях делового общения. Этикет общения с | 1 |

| | | иностранными партнерами | |
|------------------------|--------------------|-----------------------------------|---|
| Работа в малых группах | Практические | Этикет встреч деловых партнеров и | 2 |
| | занятия и семинары | организации переговоров | 2 |
| Деловая или ролевая | Практические | Этика поведения в конфликте | 1 |
| игра | занятия и семинары | этика поведения в конфликте | 1 |

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) | <u>№№</u> 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 | 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 с докладом | 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 | Зачет | 8 |

| | взаимодействия | | |
|--|--|--|----|
| Все разделы | ПК-34 способностью обеспечивать информацией в сфере таможенного дела государственные органы, организации и отдельных граждан | Зачет | 8 |
| Этика взаимоотношений в коллективе | ОК-9 способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия | Задание на отработку навыка конструктивной критики | 9 |
| Этика взаимоотношений в коллективе | ОК-9 способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия | Задание на отработку навыка высказывания комплимента | 10 |

7.2. Виды контроля, процедуры проведения, критерии оценивания

| Вид контроля | Процедуры проведения и оценивания | Критерии оценивания |
|---|--|---|
| Составление таблиц | После изучения теоретического материала, студент для закрепления навыков выполняет практические задания (составляет таблицы). Студенту предлагается составить таблицу, каждая оценивается максимум в 4 балла. Всего необходимо выполнить 3 задания - 12 баллов. Критерии оценивания: - глубина проработки | Зачтено: - рейтинг обучающегося за мероприятия больше |
| Деловая игра "Вербальное общение" | групповых, 1 – индивидуальное. Оценивается: вклад | или равно 60% (6 баллов) Не зачтено: рейтинг обучающегося за |
| 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 баль но-рейтинговая система оценивания результатов или равно 6 | |

| Выступление с докладом | представлены подгруппои студентов (2-3 человека). Время, отведенное на презентацию: 10-15 мин. Презентация должна содержать теоретический материал и примеры из практики. Во время презентации студенты должны выступать, рассказывая материал, быть готовыми отвечать на вопросы. Критерии оценивания: 1. Использование | Зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятия больше или равно 60% (6 баллов) Не зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятия меньше 60% (набрано 5 и менее баллов) |
|--------------------------------|---|---|
| Зачет | Гестирование проводится в письменнои 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 своболным изложением определения понятия | Зачтено: В контрольном тестировании процент верных ответов должен быть не менее 60% Не зачтено: В контрольном тестировании процент верных ответов менее 60% |
| Составление делового письма | пара должна составить деловое письмо исходя из индивидуального задания. Время на выполнения задания — 20 минут 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 | Зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятия больше или равно 60% (6 баллов) Не зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятия меньше 60% (набрано 5 и менее баллов |
| Эссе | выбираются студентов самостоятельно. Примерные темы эссе: Этические проблемы менеджера по УП; Этические проблемы в бизнесе; Что входит в понятие | баллов) Не зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятия меньше 60% (набрано 4 и менее |

| | количество баллов – 8 | |
|--|--|---|
| Задание на отработку навыка конструктивной критики | Студентам необходимо представить свое решение одной из 5 ситуаций с аргументами. Критерии оценивания: 1. Использование теоретического материала - 2 балла 2. Аргументированность и последовательность - 4 балла 3. Индивидуальность (оригинальность) решения - 2 балла 4. Соответствие решения структуре задания - 2 балла | Зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятия больше или равно 60% (набрано 6 и более баллов) Не зачтено: рейтинг студента менее 60% (набрано 5 и менее баллов) |
| Задание на отработку навыка высказывания комплимента | Задание на отработку построения комплимента. Студентам необходимо представить свое продолжение каждой фразы и дополнить ее подходящей конкретизацией. Превратите «заготовки» в полноценные комплименты. Критерии оценивания: 1. Конкретизация, а не просто похвала - 2 балла 2. Индивидуальность (оригинальность) решения - 2 балла 3. Соответствие решения структуре задания - 1 балл | Зачтено: рейтинг студента за мероприятие равно или более 60% (набрано 3 и более баллов) Не зачтено: рейтинг студента за мероприятие менее 60% (набрано 2 и менее балла) |

7.3. Типовые контрольные задания

| Вид контроля | Типовые контрольные задания | |
|---------------------------|---|--|
| Составление таблиц | 1. На основании изученного материала первого раздела, разработайте и составьте таблицу «Основные этапы критики». Сформулируйте письменно основные требования к критике в деловом общении. 2. На основании изученного материала второго раздела, разработайте и составьте таблицы «Сходства и различия понятий этика и этикет» и "Ошибки в телефонной коммуникации". | |
| Деловая игра | | |
| "Вербальное общение" | | |
| Анализ кейса | примерные кейсы по дисциплине Этика деловых отношений.docx | |
| Выступление с докладом | Темы доклада: Деловой этикет руководителя: прием посетителей; проведение совещаний; личные контакты с сотрудниками. Приветствие, представление, титулирование в деловой сфер, особенности обращения Визитная карточка, ее история, роль и функция в деловой жизни, виды визитных карточек Подготовка и организация деловой поездки Подготовка и проведение деловых переговоров. Цель деловых приемов: требования делового этикета к их организации и проведению. Подготовка и проведение бизнес-ланча. Сувениры и подарки в деловой сфере Правила подготовки и проведения служебных совещаний Этикет телефонного разговора Этика поведения в конфликте Этикет общения с иностранными партнерами (на примере одной страны) | |
| Зачет | тест для ЭДО.doc | |

| Составление делового | |
|-----------------------|--|
| письма | |
| | Темы эссе: |
| | 1. Этические проблемы в деятельности сотрудника таможни; |
| Эссе | 2. Этические проблемы в бизнесе; |
| Jece | 3. Социальная ответственность бизнеса; |
| | 4. Роль этики в деловом общении; |
| | 5. Этика поведения на рабочем месте |
| Задание на отработку | |
| навыка конструктивной | |
| критики | |
| Задание на отработку | |
| навыка высказывания | |
| комплимента | |

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Печатная учебно-методическая документация

- а) основная литература:
 - 1. Бороздина, Г. В. Психология делового общения Учеб. пособие для экон. и техн. специальностей вузов. М.: ИНФРА-М, 2000. 224 с. ил.
 - 2. Деловое общение [Текст] учеб. пособие О. С. Бернат и др.; Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф. Общ. лингвистика; ЮУрГУ. - Челябинск: Издательский Центр ЮУрГУ, 2015. - 63, [3] с. электрон. версия
 - 3. Алехина, И. Имидж и этикет в бизнесе И. Алехина. 2-е изд., испр. М.: Дело, 2005. 111, [1] с.
 - 4. Соловьев, Э. Я. Современный этикет. Деловой протокол Э. Я. Соловьев. 5-е изд., перераб. и доп. М.: Ось-89, 2006. 207, [1] с.
 - 5. 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.

б) дополнительная литература:

- 1. Введенская, Л. А. Русский язык. Культура речи. Деловое общение [Текст] учебник для подгот. бакалавров нефилол. профиля Л. А. Введенская, Л. Г. Павлова, Е. Ю. Кашаева. М.: КНОРУС, 2012. 423, [1] с.
- 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. Анцупов, А. Я. Конфликтология [Текст] учеб. для вузов А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. 3-е изд. СПб. и др.: Питер, 2008. 490 с. ил.
- в) отечественные и зарубежные журналы по дисциплине, имеющиеся в библиотеке:
 - 1. Менеджер по персоналу
 - 2. Кадровик. Py. http://www.kadrovik.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 | [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — Томск: ТГУ, 2012. — 127 с. — Режим поступа: http://e.lanbook.com/book/44932 — | Электронно- библиотечная система издательства Лань | Интернет / Авторизованный |
| 2 | Основная литература | М.: Проспект, 2015. — 272 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/54825 — | Электронно- библиотечная система издательства Лань | Интернет / Авторизованный |
| 3 | литература | Электрон. дан. — М. : ФЛИНТА, 2013. — 408 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/44292 — Загл. с | 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 |