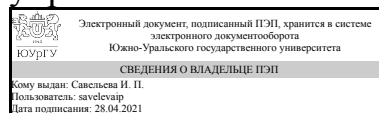


# ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:  
Директор института  
Высшая школа экономики и  
управления



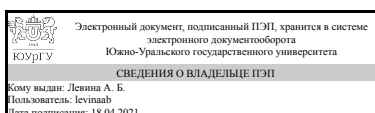
И. П. Савельева

## 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

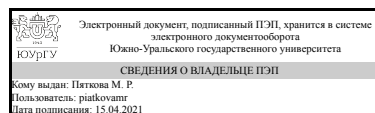
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 38.05.02 Таможенное дело, утверждённым приказом Минобрнауки от 17.08.2015 № 850

Зав.кафедрой разработчика,  
к.экон.н., доц.



А. Б. Левина

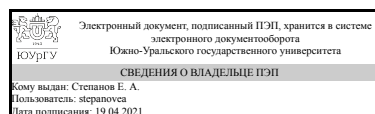
Разработчик программы,  
старший преподаватель



М. Р. Пяткова

СОГЛАСОВАНО

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



Е. А. Степанов

## 1. Цели и задачи дисциплины

Освоение студентами существующих норм 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 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)
ПК-34 способностью обеспечивать информацией в сфере таможенного дела государственные органы, организации и отдельных граждан	Знать:методы обеспечения информацией в сфере таможенного дела государственные органы, 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
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	Знать:особенности современных деловых 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, 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>	8	8	
Лекции (Л)	4	4	
Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ)	4	4	
Лабораторные работы (ЛР)	0	0	
<i>Самостоятельная работа (СРС)</i>	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

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

№ занятия	№ раздела	Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара	Кол-во часов
1	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
Анализ ситуаций	Практические занятия и семинары	Этикет в различных ситуациях делового общения. Этикет общения с	1

		иностранцами партнерами	
Работа в малых группах	Практические занятия и семинары	Этикет встреч деловых партнеров и организации переговоров	2
Деловая или ролевая игра	Практические 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)	№№ 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 материала (1 балла) - не соответствие критериям, отсутствие задания (0 баллов) - логичность и последовательность изложения (2 балла) - представление результатов (1 балл)	Зачтено: - рейтинг обучающегося за мероприятия больше или равно 60% (набрано 2,4 и более баллов) Не зачтено: - рейтинг обучающегося за мероприятия меньше 60% (набрано 2,3 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. – 4 балла Максимальное количество баллов – 10	Зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятия больше или равно 60% (6 баллов) Не зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятия меньше 60% (5 и менее баллов)

Выступление с докладом	<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).          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 материалов из дополнительных источников, интернет ресурсов – 2 балла 2. Соответствие структуры задания – 2 балла 3. Оригинальность представленной работы – 2 балла 4. Ответ на дополнительные вопросы – 2 балла 5. Использование примеров из практики – 2 балла</p>	<p>Зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятия больше или равно 60% (6 баллов)          Не зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятия меньше 60% (набрано 5 и менее баллов)</p>
Зачет	<p>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>	<p>Зачтено: В контрольном тестировании процент верных ответов должен быть не менее 60%          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 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 Максимальное количество баллов – 10</p>	<p>Зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятия больше или равно 60% (6 баллов)          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). Объем эссе не более 3 печатных страниц, оригинальность не менее 75%. Темы эссе выбираются студентами самостоятельно. Примерные темы эссе: Этические проблемы менеджера по УП; Этические проблемы в бизнесе; Что входит в понятие соц. ответственность организации Критерии оценивания: 1. Соответствие эссе выбранной теме – 1 балл 2. Аргументация своей точки зрения с опорой на факты общественной жизни и личный социальный опыт – 2 балла 3. Соблюдение стилистики и языковых норм – 1 балл 4. Обозначение круга понятий и теорий, необходимых для ответа на вопрос – 1 балл 5. Понимание и правильное использование терминов и понятий – 1 балл 6. Наличие промежуточных и конечных выводов – 2 балла Максимальное</p>	<p>Зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятия больше или равно 60% (5 баллов)          Не зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятия меньше 60% (набрано 4 и менее баллов)</p>

	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: 1. Деловой этикет руководителя: прием посетителей; проведение совещаний; личные контакты с сотрудниками. Приветствие, представление, титулирование в деловой сфер, особенности обращения 2. Визитная карточка, ее история, роль и функция в деловой жизни, виды визитных карточек 3. Подготовка и организация деловой поездки 4. Подготовка и проведение деловых переговоров. 5. Цель деловых приемов: требования делового этикета к их организации и проведению. 6. Подготовка и проведение бизнес-ланча. 7. Сувениры и подарки в деловой сфере 8. Правила подготовки и проведения служебных совещаний 9. Этикет телефонного разговора 10. Этика поведения в конфликте 11. Этикет общения с иностранными партнерами ( на примере одной страны)
Зачет	тест для ЭДО.doc



Составление делового письма	
Эссе	Темы эссе: 1. Этические проблемы в деятельности сотрудника таможни; 2. Этические проблемы в бизнесе; 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.Ру. <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	Гулиус, Н.С. Этика деловых отношений. Учебно-методическое пособие. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — Томск : ТГУ, 2012. — 127 с. — Режим доступа: <a href="http://e.lanbook.com/book/44932">http://e.lanbook.com/book/44932</a> — 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: <a href="http://e.lanbook.com/book/54825">http://e.lanbook.com/book/54825</a> — 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: <a href="http://e.lanbook.com/book/44292">http://e.lanbook.com/book/44292</a> — 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