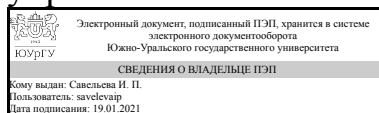


# ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:  
Директор института  
Высшая школа экономики и  
управления



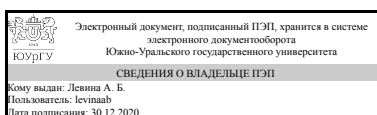
И. П. Савельева

## 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 очная  
кафедра-разработчик Менеджмент

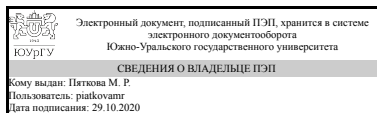
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 38.05.02 Таможенное дело, утверждённым приказом Минобрнауки от 17.08.2015 № 850

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



А. Б. Левина

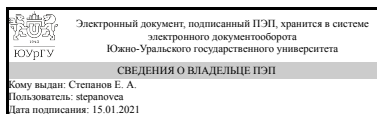
Разработчик программы,  
старший преподаватель



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)
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
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
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>	32	32	
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	
Составление таблиц	6	6	
Эссе	10	10	
Подготовка доклада	8	8	
Подготовка к зачету	16	16	
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	Природа и сущность этики деловых отношений	1
1	1	Предмет и содержание дисциплины «Этика 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. Комплимент в деловой среде.	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
Составление логических схем	Рекомендуемая литература по курсу	2
Подготовка к зачету	Рекомендуемая литература по курсу	10
Составление делового письма	Рекомендуемая литература по курсу	4
Кейс-задания	Рекомендуемая литература по курсу	6
Составление таблицы	Рекомендуемая литература по курсу	4
Эссе	Рекомендуемая литература по курсу	10
Подготовка к выступлению на семинарском занятии	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
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
Работа в малых группах	Практические занятия и семинары	Этикет встреч деловых партнеров и организации переговоров	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
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	ОК-2 готовностью к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала	Зачет	8
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-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
Все разделы	ПК-34 способностью обеспечивать информацией в сфере таможенного дела государственные органы, организации и отдельных граждан	Зачет	8
Деловой этикет и	ПК-34 способностью обеспечивать	Составление делового	6

протокол	информацией в сфере таможенного дела государственные органы, организации и отдельных граждан	письма	
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
Этика взаимоотношений в коллективе	ПК-34 способностью обеспечивать информацией в сфере таможенного дела государственные органы, организации и отдельных граждан	Эссе	7
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

## 7.2. Виды контроля, процедуры проведения, критерии оценивания

Вид контроля	Процедуры проведения и оценивания	Критерии оценивания
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)
Составление делового письма	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	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	Тестирование проводится в письменной форме с целью текущего и итогового контроля знаний	Зачтено: В контрольном

	<p>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>тестировании процент верных ответов должен быть не менее 60% Не зачтено: В контрольном тестировании процент верных ответов менее 60%</p>
<p>Деловая игра "Вербальное общение"</p>	<p>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</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>
<p>Составление таблиц</p>	<p>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)</p>	<p>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)</p>
<p>Задание на отработку навыка конструктивной критики</p>	<p>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</p>	<p>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)</p>
<p>Задание на отработку навыка высказывания комплимента</p>	<p>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</p>	<p>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)</p>
<p>Выступление с докладом</p>	<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>Зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятия больше или равно 60% (6 баллов)</p>

	<p>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>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 количество баллов – 8</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>

### 7.3. Типовые контрольные задания

Вид контроля	Типовые контрольные задания
Анализ кейса	примерные кейсы по дисциплине Этика деловых отношений.docx
Составление делового письма	деловое письмо.docx
Зачет	тест для ЭДО.doc
Деловая игра "Вербальное общение"	деловая игра_вербальное общение.docx
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".
Задание на отработку навыка конструктивной критики	критика.docx
Задание на отработку навыка высказывания	комплимент 1.docx



КОМПЛИМЕНТА	
Выступление с докладом	4. Подготовка и проведение деловых переговоров. 6. Подготовка и проведение бизнес-ланча. 10. Этика поведения в конфликте 2. Визитная карточка, ее история, роль и функция в деловой жизни, виды визитных карточек 3. Подготовка и организация деловой поездки 11. Этикет общения с иностранными партнерами ( на примере одной страны) 1. Деловой этикет руководителя: прием посетителей; проведение совещаний; личные контакты с сотрудниками. Приветствие, представление, титулирование в деловой сфере, особенности обращения 9. Этикет телефонного разговора Темы доклада: 5. Цель деловых приемов: требования делового этикета к их организации и проведению. 8. Правила подготовки и проведения служебных совещаний 7. Сувениры и подарки в деловой сфере
Эссе	1. Этические проблемы в деятельности сотрудника таможни; Темы эссе: 5. Этика поведения на рабочем месте 4. Роль этики в деловом общении; 3. Социальная ответственность бизнеса; 2. Этические проблемы в бизнесе;

## 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.

#### 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