

УТВЕРЖДАЮ:
Директор института
Высшая школа экономики и
управления



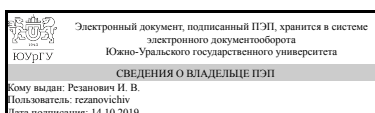
И. П. Савельева

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
к ОП ВО от 26.06.2019 №084-2201**

**дисциплины В.1.15 Этика деловых отношений
для направления 38.03.03 Управление персоналом
уровень бакалавр тип программы Бакалавриат
профиль подготовки Управление персоналом организации
форма обучения заочная
кафедра-разработчик Экономика труда и управление персоналом**

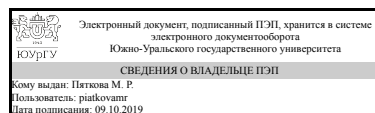
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.03 Управление персоналом, утверждённым приказом Минобрнауки от 14.12.2015 № 1461

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



И. В. Резанович

Разработчик программы,
старший преподаватель



М. Р. Пяткова

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 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

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. 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)
ОПК-9 способностью осуществлять деловое общение (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации)	Знать:особенности современного делового общения.
	Уметь:адаптироваться в служебной и деловой обстановке, осуществлять письменное и устное общение, организовывать и проводить деловые переговоры, совещания; формировать свой имидж.
	Владеть:приемами и навыками деловой коммуникации при реализации мероприятий по управлению персоналом; приемами делового общения и контроля деловых коммуникаций.
ПК-32 владением навыками диагностики организационной культуры и умением применять их на практике, умением обеспечивать соблюдение этических норм взаимоотношений в организации	Знать:современные этические нормы общения, сущность морали и ее общественную функцию; основные правила делового этикета
	Уметь:применять различные техники и приемы, используемые для решения проблем в межличностном пространстве; использовать профессиональные приемы и навыки деловой коммуникации для достижения поставленных целей в процессе делового общения; выполнять

анализ процессов коммуникации и выявлять возможности их улучшения.
Владеть: навыками 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
Б.1.04 Философия	В.1.17 Имиджелогия

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

Дисциплина	Требования
Б.1.04 Философия	Знать: Основные направления, проблемы, методы философии, содержание современных философских дискуссий по проблемам развития человека и общества Уметь: Понимать и применять философские понятия для раскрытия своей жизненной позиции, аргументированно обосновывать свое согласие и несогласие с той или иной философской позицией. Владеть: Понятийным аппаратом философии, навыками аргументированного изложения собственной точки зрения

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
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
Эссе	16	16
Подготовка выступления на семинарском занятии	10	10
Кейс-задания	6	6
Подготовка к зачету	20	20
Составление логических схем	4	4
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	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	Этика деятельности организаций	1
2	1	Этика служебных взаимоотношений	1
3	2	Этикет в деятельности делового человека	1
4	2	Этикет в различных ситуациях делового общения (деловая поездка, телефонный разговор, бизнес-ланч и др.)	1

5.2. Практические занятия, семинары

№ занятия	№ раздела	Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара	Кол-во часов
1	1	Этика поведения в конфликте	1
2	1	Критика и ее этические аспекты. Compliment в деловой среде.	1
3	2	Этикет встреч деловых партнеров и организации переговоров	1
8	2	Этикет общения с иностранными партнерами	1

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
Эссе	Рекомендуемая литература по курсу	16
Подготовка выступления на семинарском занятии	Рекомендуемая литература по курсу	10
Кейс-задания	Рекомендуемая литература по курсу	6
Подготовка к зачету	Рекомендуемая литература по курсу	20
Составление таблицы	Рекомендуемая литература по курсу	4
Составление логических схем	Рекомендуемая литература по курсу	4
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
Работа в малых группах	Практические занятия и семинары	Этикет встреч деловых партнеров и организации переговоров	1
Деловая или ролевая игра	Практические занятия и семинары	Критика и ее этические аспекты. Комплимент в деловой среде	1
Анализ ситуаций	Практические занятия и семинары	Этикет в различных ситуациях делового общения. Этикет общения с иностранными партнерами	1
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
Этика взаимоотношений в коллективе	ОПК-9 способностью осуществлять деловое общение (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации)	Составление таблицы. Составление логических схем	1-2
Деловой этикет и протокол	ОПК-9 способностью осуществлять деловое общение (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации)	Деловая игра "Вербальное общение"	3
Все разделы	ОПК-9 способностью осуществлять деловое общение (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации)	Анализ кейса	4
Все разделы	ПК-32 владением навыками диагностики организационной культуры и умением применять их на практике, умением обеспечивать соблюдение этических норм взаимоотношений в организации	Выступление на семинарском занятии	5
Все разделы	ОПК-9 способностью осуществлять деловое общение (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации)	Зачет	8
Все разделы	ПК-32 владением навыками диагностики организационной культуры и умением применять их на практике, умением	Зачет	8

	обеспечивать соблюдение этических норм взаимоотношений в организации		
Деловой этикет и протокол	ОПК-9 способностью осуществлять деловое общение (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации)	Составление делового письма	6
Этика взаимоотношений в коллективе	ПК-32 владением навыками диагностики организационной культуры и умением применять их на практике, умением обеспечивать соблюдение этических норм взаимоотношений в организации	Эссе	7
Все разделы	ПК-32 владением навыками диагностики организационной культуры и умением применять их на практике, умением обеспечивать соблюдение этических норм взаимоотношений в организации	Бонусное задание	-

7.2. Виды контроля, процедуры проведения, критерии оценивания

Вид контроля	Процедуры проведения и оценивания	Критерии оценивания
Составление таблицы. 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). При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179).	Зачтено: Зачтено: - набрано 7 и более баллов - набрано 7 и более баллов Не зачтено: - не соответствие критериям, отсутствие задания - набрано 6 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 При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности	Зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятия больше или равно 60% (6 баллов) Не зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятия меньше 60% (5 и менее баллов)

	обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. No 179).	
Зачет	Тестирование проводится в письменной форме с целью текущего и итогового кон-троля знаний студентов — оценки уровня учебных достижений. 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. При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. No 179).	Зачтено: В контрольном тестировании процент верных ответов должен быть не менее 70% Не зачтено: В контрольном тестировании процент верных ответов менее 70%
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 При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. No 179).	Зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятия больше или равно 60% (6 баллов) Не зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятия меньше 60% (набрано 5 и менее баллов)
Выступление на семинарском занятии	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 При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. No 179).	Зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятия больше или равно 60% (6 баллов) Не зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятия меньше 60% (набрано 5 и менее баллов)
Составление	Задание (составление делового письма).	Зачтено: рейтинг обучающегося

делового письма	<p>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>При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. No 179).</p>	<p>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). 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</p> <p>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</p> <p>Максимальное количество баллов – 8</p> <p>При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. No 179).</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>
Бонусное задание	<p>Студент представляет копии документов, подтверждающие победу или участие в предметных олимпиадах по темам дисциплины</p> <p>При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. No 179). Максимально возможная величина бонус-рейтинга +15 %.</p>	<p>Зачтено: +15 % за победу в олимпиаде международного уровня+10 % за победу в олимпиаде российского уровня+5 % за победу в олимпиаде университетского уровня+1 % за участие в олимпиаде.</p> <p>Не зачтено: -</p>

7.3. Типовые контрольные задания

Вид контроля	Типовые контрольные задания
Составление таблицы. 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
Анализ кейса	примерные кейсы по дисциплине Этика деловых отношений.docx
Зачет	тест для ЭДО.doc
Деловая игра "Вербальное общение"	
Выступление на семинарском занятии	
Составление делового письма	
Эссе	
Бонусное задание	

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Печатная учебно-методическая документация

а) 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.kadrovik.ru>
3. Кадры предприятия

г) методические указания для студентов по освоению дисциплины:

1. Шibaкова И.Н. Леди и джентльмены: Рождаются или становятся?/И.Н.Шibaкова; Челябин. 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	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
2	Дополнительная 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

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
Практические занятия и семинары	429 (2)	ПК, подключенные к сети Интернет и с доступом в электронную информационно-образовательную среду университета
Лекции	451 (2)	ПК, подключенные к сети Интернет и с доступом в электронную информационно-образовательную среду университета
Самостоятельная работа студента	114-2 (2)	ПК, подключенные к сети Интернет и с доступом в электронную информационно-образовательную среду университета