

УТВЕРЖДАЮ

Первый проректор, проректор по учебной работе

_____ А.Е. Рудин

«30» 06 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.04.01

(Индекс дисциплины)

Этика бизнеса

(Наименование дисциплины)

Кафедра: **56**

Код

Экономической теории

Наименование кафедры

Направление подготовки:

38.03.02 - Менеджмент

Профиль подготовки:

Управление человеческими ресурсами

Уровень образования:

бакалавриат

План учебного процесса

Составляющие учебного процесса		Очное обучение	Очно-заочное обучение	Заочное обучение
Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий и самостоятельная работа обучающихся (часы)	Всего	72		72
	Аудиторные занятия	34		8
	Лекции	17		4
	Лабораторные занятия			
	Практические занятия	17		4
	Самостоятельная работа	38		60
	Промежуточная аттестация			4
Формы контроля по семестрам (номер семестра)	Экзамен			
	Зачет	5		7
	Контрольная работа			7
	Курсовой проект (работа)			
Общая трудоемкость дисциплины (зачетные единицы)		2		2

Форма обучения:	Распределение зачетных единиц трудоемкости по семестрам											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Очная					2							
Очно-заочная												
Заочная						0,5	1,5					

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования

по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент

и на основании учебных планов № 1/1/687; 1/3/688

1. ВВЕДЕНИЕ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Место преподаваемой дисциплины в структуре образовательной программы

Блок 1: Базовая Обязательная Дополнительно является факультативом
Вариативная По выбору

1.2. Цель дисциплины

Сформировать компетенции обучающегося в области морально-нравственных норм ведения бизнеса и деловых переговоров, делового этикета.

1.3. Задачи дисциплины

- Ознакомить студентов с базовыми понятиями этики бизнеса, её связями с другими социально-экономическими дисциплинами;
- Сформировать нравственные требования к менеджерам, выявить типичные ошибки и трудности, а также способы их преодоления;
- Выработать коммуникационные навыки, элементы определенного стиля руководства, завоевания уважения и авторитета у подчиненных;
- Показать важность формирования корпоративной культуры, правил поведения в конфликтных ситуациях, организации деловых встреч, переговоров, совещаний.

1.4. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код компетенции	Формулировка компетенции	Этап формирования
ПК-2	Владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде	Второй
Планируемые результаты обучения Знать: Основные термины этики бизнеса и конфликтологии. Уметь: Анализировать конфликтную ситуацию по объективным критериям и провоцирующим факторам. Владеть: Навыками практического использования способов разрешения конфликтов и технологии малоконфликтного поведения в трудовом коллективе.		
ПК-12	Умением организовывать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления)	Второй
Планируемые результаты обучения Знать: Теоретические основы управления организацией, базовые правила делового общения. Уметь: Организовывать и поддерживать деловое общение с партнерами и клиентами. Владеть: Навыками по организации деловых собеседований и переговоров.		
ПК-17	Способностью оценивать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности, выявлять новые рыночные возможности и формировать новые бизнес-модели	Второй
Планируемые результаты обучения Знать:		

Код компетенции	Формулировка компетенции	Этап формирования
	Основные понятия, сущность, принципы этики бизнеса. Уметь: Оценивать экономические и социальные условия для этики бизнеса в рыночной экономике. Владеть: Навыками выявления рыночных возможностей этики бизнеса в управлении фирмой	

1.5. Дисциплины (практики) образовательной программы, в которых было начато формирование компетенций, указанных в п.1.4

- Управление человеческими ресурсами (ПК-2);
- Государственное и муниципальное управление (ПК-12)
- Инновационный менеджмент (ПК-17)

2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование и содержание учебных модулей, тем и форм контроля	Объем (часы)		
	очное обучение	очно-заочное обучение	заочное обучение
Учебный модуль 1. Введение в дисциплину «Этика бизнеса»			
Тема 1. Этика бизнеса: базовые понятия. Особенности этики предпринимательства Предмет этики бизнеса. Цель и функции этики бизнеса. Экономика и мораль. Экономические блага, хозяйствование, справедливость. Экономическая культура. Проблема морального фактора в предпринимательстве: история и современность. Социальный портрет предпринимателя. Из истории российского предпринимательства.	6		10
Тема 2. Основные этические принципы и ценности в бизнесе Деловое поведение как морально-этический аспект управленческого взаимодействия. Профессионализм, рациональность и качество деловых отношений. Соотношение этики функционирования организации и этики поведения менеджера. Формальные и личностные отношения между деловыми партнерами. Этический смысл принятия управленческого решения. Стил и формы делового управления. Кодекс чести фирмы.	6		10
Текущий контроль 1 (Опрос)	2		-
Учебный модуль 2. Этика для менеджеров			
Тема 3. Этика поведения в конфликтной ситуации Этические требования к менеджеру. Две группы конфликтов: функциональные и дисфункциональные. Уровни и типы конфликтов. Пять стратегий поведения в конфликте, управление конфликтами в зависимости от причин. Способы и эффективность разрешения конфликтов. Технология малоконфликтного поведения.	6		10
Тема 4. Психогеометрия для менеджеров Стил и методы управления. Правила эффективного руководства. Формы психологического воздействия на подчиненных. Десять этических требований эффективного управления людьми. Психогеометрия как практическая система анализа типа личности. Корпоративная этика.	6		8
Тема 5. Управленческая культура начинающего руководителя Противоречивость ожиданий начального этапа деятельности предпринимателя как руководителя. Стратегия прорыва. Слагаемые успеха молодого менеджера. Семь главных недостатков в работе руководителя, требующих преодоления. Основные компоненты работы руководителя.	8		8
Текущий контроль 2 (Тестирование)	2		-
Учебный модуль 3. Этика бизнеса и деловой этикет			
Тема 6. Деловые переговоры Переговоры как процедура достижения соглашения. Четыре базовых элемента переговоров: люди, интересы, варианты, критерии. Подготовка и организация переговоров. Тактические приемы, помогающие успеху переговоров. Рекомендации по выбору вербальных и невербальных средств общения.	8		8

Наименование и содержание учебных модулей, тем и форм контроля	Объем (часы)		
	очное обучение	очно-заочное обучение	заочное обучение
Тема 7. Культура делового партнерства. Бизнес-этикет Общие принципы культуры поведения. История развития этикета, его функции и цели. Слагаемые имиджа делового человека: одежда, организация пространства, культура речи, ведение деловой переписки и телефонного разговора. Этикет деловых приемов, правила туризма. Оценка эффективности культуры делового партнерства.	8		8
Текущий контроль 3 (Опрос/Контрольная работа)	2		6
Промежуточная аттестация по дисциплине (зачет)	18		4
ВСЕГО:	72		72

3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

3.1. Лекции

Номера изучаемых тем	Очное обучение		Очно-заочное обучение		Заочное обучение	
	Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)
1	5	2			6	1
2	5	2				
3	5	2				
4	5	2			6	1
5	5	4			6	1
6	5	2			6	1
7	5	3				
ВСЕГО:		17				4

3.2. Практические и семинарские занятия

Номера изучаемых тем	Наименование и форма занятий	Очное обучение		Очно-заочное обучение		Заочное обучение	
		Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)
1	Этика бизнеса: базовые понятия. Особенности этики предпринимательства (групповое задание)	5	2			7	
2	Основные этические принципы и ценности в бизнесе (дискуссия)	5	2			7	1
3	Этика поведения в конфликтной ситуации (дискуссия)	5	4			7	1
4	Психогеометрия для менеджеров (дискуссия)	5	2			7	
5	Управленческая культура начинающего руководителя (групповое задание)	5	2			7	1
6	Деловые переговоры (групповое задание)	5	3			7	
7	Культура делового партнерства. Бизнес-этикет (групповое задание)	5	2			7	1
ВСЕГО:			17				4

3.3. Лабораторные занятия - не предусмотрено.

4. КУРСОВОЕ ПРОЕКТИРОВАНИЕ - не предусмотрено.

5. ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ УСПЕВАЕМОСТИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ

Номера учебных модулей, по которым проводится контроль	Форма контроля знаний	Очное обучение		Очно-заочное обучение		Заочное обучение	
		Номер семестра	Кол-во	Номер семестра	Кол-во	Номер семестра	Кол-во
1,3	Опрос	5	2				
2	Тестирование	5	1				
1-3	Контрольная работа					7	1

6. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА ОБУЧАЮЩЕГОСЯ

Виды самостоятельной работы обучающегося	Очное обучение		Очно-заочное обучение		Заочное обучение	
	Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)
Усвоение теоретического материала					7	14
Усвоение теоретического материала	2	26			7	32
Подготовка к практическим (семинарским) занятиям	2	8			7	8
Выполнение домашних заданий					7	6
Подготовка к зачету	2	4			7	4
ВСЕГО:		38				64

7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

7.1. Характеристика видов и используемых инновационных форм учебных занятий

Наименование видов учебных занятий	Используемые инновационные формы	Объем занятий в инновационных формах (часы)		
		очное обучение	очно-заочное обучение	заочное обучение
Лекции	Проблемная лекция, лекция-диалог	6		2
Практические и семинарские занятия	Поиск вариантов решения проблемных ситуаций, опрос, соревнование малых групп обучающихся	6		2
Лабораторные занятия	Не предусмотрено.			
ВСЕГО:		12		4

7.2. Балльно-рейтинговая система оценивания успеваемости и достижений обучающихся Перечень и параметры оценивания видов деятельности обучающегося

№ п/п	Вид деятельности обучающегося	Весовой коэффициент значимости, %	Критерии (условия) начисления баллов
1	Аудиторная активность: посещение лекций и практических (семинарских) занятий, прохождение промежуточного опроса	20	<ul style="list-style-type: none"> 2 балла за каждый час занятия (всего 34 часа занятий в семестре), максимум 68 баллов 1 балл за каждый правильный ответ на вопрос опроса текущего контроля (всего 32 вопроса в опросе, один опрос в семестр), максимум 32 балла
2	Выполнение тестовых	30	<ul style="list-style-type: none"> 12,5 баллов за каждое задание (всего 8 тестовых)

	заданий		заданий), максимум 100 баллов
3	Сдача зачета	50	<ul style="list-style-type: none"> • Ответ на теоретический вопрос (полнота, владение терминологией, затраченное время, всего 2 вопроса) – максимум 60 баллов; • Решение логической задачи – максимум 40 баллов
	Итого (%):	100	

Перевод балльной шкалы в традиционную систему оценивания

Баллы	Оценка по нормативной шкале	
86 - 100	5 (отлично)	Зачтено
75 – 85	4 (хорошо)	
61 – 74		
51 - 60		
40 – 50	3 (удовлетворительно)	Не зачтено
17 – 39	2 (неудовлетворительно)	
1 – 16		
0		

8. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

8.1. Учебная литература

а) основная учебная литература

1. Виговская М.Е. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Виговская М.Е.— Электрон. текстовые данные.— Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018.— 144 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75205.html>.— ЭБС «IPRbooks».
2. Гуревич П.С. Этика [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов / П.С. Гуревич. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 416 с. — 978-5-238-01023-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71049.html>.
3. Титова Л.Г. Деловое общение [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления / Л.Г. Титова. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 271 с. — 978-5-238-00919-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71212.html>.
4. Троянская А.И. Деловая этика: учебное пособие/ Троянская А.И Троянская. - Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2019. - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/83263.html>. - ЭБС «IPRbooks»

б) дополнительная учебная литература

5. Лихолетов В.В. Профессиональная этика и служебный этикет: учебное пособие / В.В. Лихолетов. – СПб.: Интермедия, 2020. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/95263.html>. - ЭБС «IPRbooks»
6. Дорошенко В.Ю. Психология и этика делового общения: учебник для студентов вузов / В.Ю. Дорошенко.- СПб.: Интермедия, 2017. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/81834.html>. - ЭБС «IPRbooks»
7. Короткий С.В. Деловые коммуникации: учебное пособие Деловые коммуникации: учебное пособие / С.В. Короткий. - Саратов: Ай Пи Эр М Вузовское образование, 2019. - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/80614.html>. - ЭБС «IPRbooks»

8.2. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Деловая этика. Интерактивные формы практических занятий. Контрольная работа [Электронный ресурс]: методические указания / Сост. Домбровская Н. В. — СПб.: СПбГУПТД, 2017.— 27 с.— Режим доступа: http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=2017172, по паролю.
2. Эффективная аудиторная и самостоятельная работа обучающихся [Электронный ресурс]: методические указания / сост. С. В. Спицкий. — СПб.: СПбГУПТД, 2015. – Режим доступа: http://publish.sutd.ru/tp_get_file.php?id=2015811, по паролю.
3. Организация самостоятельной работы обучающихся[Электронный ресурс]: методические указания / сост. И. Б. Караулова, Г. И. Мелешкова, Г. А. Новоселов. – СПб.: СПГУТД, 2014. – 26 с. – Режим доступ http://publish.sutd.ru/tp_get_file.php?id=2014550, по паролю.

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины

1. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» (Электронный ресурс). [URL:http://window.edu.ru/](http://window.edu.ru/).
2. Федеральный образовательный портал «Экономика. Социология. Менеджмент». <http://ecsocman.hse.ru/>
3. Материалы Информационно-образовательной среды заочной формы обучения СПбГУПТД [Электронный ресурс]. [URL:http://sutd.ru/studentam/extramural_student](http://sutd.ru/studentam/extramural_student)
4. Электронно-библиотечная система IPRbooks. [URL:http://iprbookshop.ru/](http://iprbookshop.ru/)
5. Электронная библиотека учебных изданий СПбГУПТД. [URL:http://publish.sutd.ru/](http://publish.sutd.ru/)

8.4. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

1. Офисный пакет Microsoft Office
2. OfficeStd 2016 RUS OLP NL Acdmc,
 1. Windows 10,;
 2. Office 2016 (Наименование продукта: Microsoft Office Standart 2016 Russian Open No Level Academic)
 3. Windows 10 Pro. (Наименование продукта: Microsoft Windows 10 Home Russian Open No Level Academic Legalization Get Genuine (GGK) + Microsoft Windows 10 Professional (Pro – профессиональная) Russian Upgrade Open No Level Academic)
 4. Windows 10 Pro. (Наименование продукта: Microsoft Windows 10 Home Russian Open No Level Academic Legalization Get Genuine (GGK) + Microsoft Windows 10 Professional (Pro – профессиональная) Russian Upgrade Open No Level Academic)
 5. Windows 10 Pro. (Наименование продукта: Microsoft Windows 10 Home Russian Open No Level Academic Legalization Get Genuine (GGK) + Microsoft Windows 10 Professional (Pro – профессиональная) Russian Upgrade Open No Level Academic)

8.5. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

1. Стандартно-оборудованная аудитория.
2. Видеопроектор с экраном.
3. Компьютер/ноутбук.

8.6. Иные сведения и (или) материалы

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Виды учебных занятий и самостоятельная работа обучающихся	Организация деятельности обучающегося
Лекции	Лекции обеспечивают теоретическое изучение дисциплины. На лекциях излагаются основные положения курса, иллюстрируемые конкретными примерами, используются данные зарубежного и отечественного опыта по данной проблематике. Освоение лекционного материала предполагает следующие виды работ: <ul style="list-style-type: none">• проработка рабочей программы в соответствии с изучаемой темой;• ведение конспекта лекций, в котором кратко, систематично и последовательно зафиксированы основные положения, формулировки и выводы, помечены важные мысли, выделены ключевые слова и термины;• разъяснение терминов, понятий, которое осуществляется с помощью энциклопедий, словарей и справочников, с выписыванием полученных толкований в тетрадь;• работа с теоретическим материалом, приведенным в списке рекомендованной литературы.
Практические занятия	На практических занятиях (семинарах) разъясняются теоретические положения курса. Обучающиеся работают с конкретными ситуационными заданиями, овладевают методами сбора, анализа и обработки данных для принятия

Виды учебных занятий и самостоятельная работа обучающихся	Организация деятельности обучающегося
	самостоятельных решений, навыками подготовки информационных обзоров и аналитических отчетов по соответствующей тематике. Обучающиеся получают навыки работы в малых группах; развивают организаторские способности по подготовке коллективных проектов. Подготовка к практическим занятиям предполагает выполнение следующих видов работ: <ul style="list-style-type: none"> • работа с конспектом лекций; • подготовка ответов к контрольным вопросам, тестовым заданиям; • изучение рекомендуемой литературы, работа с текстом (указать текст из источника и др.).
Лабораторные занятия	Не предусмотрены.
Самостоятельная работа	Данный вид работы предполагает расширение и закрепление знаний, умений и навыков, усвоенных на аудиторных занятиях путем: <ul style="list-style-type: none"> • самостоятельной проработки учебно-методических материалов по дисциплине и других источников информации; • выполнения контрольной работы; • подготовки к контрольным работам и зачету. Самостоятельная работа выполняется индивидуально, а также может проводиться под руководством (при участии) преподавателя. Следует предварительно изучить методические указания по выполнению самостоятельной работы, контрольной работы, имеющиеся в электронной библиотеке университета. При подготовке к зачету необходимо ознакомиться с демонстрационным вариантом задания (теста, перечнем вопросов, пр.), проработать конспекты лекций и практических занятий, рекомендуемую литературу, получить консультацию у преподавателя.

10. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

10.1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

10.1.1. Показатели оценивания компетенций на этапах их формирования

Код компетенции / этап освоения	Показатели оценивания компетенций	Наименование оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
ПК-2/второй этап	<p>Описывает виды, типы и причины конфликтов в коллективе</p> <p>Определяет стратегию поведения персонала в конфликтной ситуации в зависимости от психофизических характеристик членов коллектива</p> <p>Оценивает социально-психологические характеристики людей при формировании коллектива с целью профилактики конфликтов</p>	<p>Вопросы для устного собеседования</p> <p>Практическое задание</p> <p>Практическое задание</p>	<p>Перечень вопросов для устного собеседования (10 вопросов)</p> <p>Перечень практических заданий (8 заданий)</p> <p>Перечень практических заданий (8 заданий)</p>
ПК-12/второй этап	Интерпретирует основные понятия конфликтологии, стили управления, методы деловых контактов и переговоров	Вопросы для устного собеседования	Перечень вопросов для устного собеседования

Код компетенции / этап освоения	Показатели оценивания компетенций	Наименование оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
	<p>Формулирует цели деловых контактов, готовит; организует и проводит деловые переговоры</p> <p>Использует полученную информацию для эффективного выстраивания стратегии деловых контактов и переговоров, направленных на развитие организации</p>	<p>Практическое задание</p> <p>Практическое задание</p>	<p>(13 вопросов)</p> <p>Перечень практических заданий (8 заданий)</p> <p>Перечень практических заданий (8 заданий)</p>
ПК-17/второй этап	<p>Дает определение основных понятий этики, сущность предпринимательской деятельности; формирует принципы этики бизнеса</p> <p>Формулирует и интерпретирует условия использования основных принципов этики бизнеса</p> <p>Оценивает экономические и социальные условия реализации базовых принципов этики бизнеса в управлении фирмой</p>	<p>Вопросы для устного собеседования</p> <p>Практическое задание</p> <p>Практическое задание</p>	<p>Перечень вопросов для устного собеседования (13 вопросов)</p> <p>Перечень практических заданий (8 заданий)</p> <p>Перечень практических заданий (8 заданий)</p>

10.1.2. Описание шкал и критериев оценивания сформированности компетенций

Критерии оценивания сформированности компетенций

Баллы	Оценка по традиционной шкале	Критерии оценивания сформированности компетенций	
		Устное собеседование	Письменная работа
40 – 100	Зачтено	<p>Обучающийся продемонстрировал знание основных концепций, принципов и методов осуществления предпринимательской деятельности. Освоил методику обоснования и выбора применительно к конкретным условиям производства. В достаточной степени владеет терминологией, проработал основные рекомендованные источники информации. Допускаются несущественные ошибки в ответе на вопросы преподавателя.</p> <p>Учитываются баллы, накопленные в течение семестра</p>	
0 – 39	Не зачтено	<p>Неспособность сформулировать хотя бы отдельные концепции дисциплины. Отсутствие даже целостного представления о предмете дисциплины. Существенные ошибки или пробелы по значительной части принципиально важных вопросов предмета. Незнание основных терминов.</p> <p>Не учитываются баллы, накопленные в течение семестра</p>	

10.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций

10.2.1. Перечень вопросов к экзамену (зачету), разработанный в соответствии с установленными этапами формирования компетенций

№ п/п	Формулировка вопросов	№ темы
1	Базовые понятия этики бизнеса	1

2	Цель и функции этики бизнеса	1
3	Этика бизнеса как разновидность профессиональной этики	1
4	Роль этики в различных экономических системах	1
5	Нравственно-этические требования к руководителю	2
6	Специфика, причины и типы конфликтов в организациях	3
7	Методы предотвращения конфликтов в организациях	3
8	Методы разрешения конфликтов в организациях	3
9	5 стратегий поведения в конфликтных ситуациях	3
10	Организация и моральные стандарты. Корпоративный кодекс	4
11	Корпоративная культура: понятие, типы, составные элементы	4
12	Методы экспресс-диагностики, используемые в деловом общении	4
13	Особенности деловой культуры зарубежных стран	4
14	Стратегия поведения молодого руководителя	5
15	Типичные этические ошибки, совершаемые начинающим руководителем	5
16	Этика деловых контактов	6
17	Методы ведения деловых переговоров	6
18	Организация деловых переговоров и методика их проведения	6
19	Сложности переговорного процесса и способы их преодоления	6
20	Деловой этикет: понятие, функции, принципы	7
21	Деловая одежда мужчины и женщины	7
22	Внешний вид руководителя (мимика, жесты, манеры поведения)	7
23	Вербальные способы общения (переговоры, деловая переписка, телефонный разговор)	7

Вариант тестовых заданий, разработанных в соответствии с установленными этапами формирования компетенций – не предусмотрено.

10.2.2. Вариант типовых заданий (задач, кейсов), разработанных в соответствии с установленными этапами формирования компетенций

№ п/п	Условия типовых заданий	Ответ
1	<p>Базовые понятия этики. Понятие справедливости. Справедливость распределительная и уравнивающая. Справедливость как равенство. Два принципа справедливости Дж. Ролза. Справедливость во взаимоотношениях между людьми.</p> <p>Вопросы для обсуждения:</p> <ul style="list-style-type: none"> какие виды справедливости выделял Аристотель? каковы возможные представления о справедливости в сфере морали, права и социально-экономических отношений? как соотносится справедливость с другими достоинствами личности? каков смысл тезиса о единстве прав и обязанностей? каково содержание принципа: «От каждого — по способности, каждому — по потребности» с точки зрения теории справедливости? Возможны ли иные принципы распределительной справедливости? какова возможная аргументация положения о том, что лучше быть объектом несправедливого отношения, чем самому творить несправедливость? 	<p>Справедливость – это особая совершенная добродетель</p> <p>1) распределительная;</p> <p>2) уравнивающая</p> <ul style="list-style-type: none"> соблюдение равенства общее благо, равенство это две стороны статуса личности от каждого по способностям, каждому по его труду человеку нравственному легче пережить несправедливость к себе, если он поймет ее мотивацию
2	<p>Анализ ситуации «Молодой лидер».</p> <p>Филиал фирмы «Программисты для производства» занимает небольшую секцию в бизнес-центре. Структура филиала предельно проста: директор и четыре отдела, в каждом из которых — свой руководитель и 4-6 сотрудников. Разделение обязанностей между отделами чисто</p>	

	<p>функциональное. Рабочие места размещены бессистемно, в общем пространстве. Стол директора отделен перегородкой, но не изолирован, отдельного кабинета у него нет.</p> <p>Заказов много, сроки, в основном, сжатые, так что сотрудникам нередко приходится задерживаться, а иногда приходиться на службу в выходные или брать работу на дом. До последнего времени все это компенсировалось хорошей зарплатой. Однако наступил момент, когда «аппетиты» сотрудников перестали удовлетворяться. Начался ропот: нагрузки увеличиваются, жизнь дорожает, а рост зарплаты существенно отстает. Лидером назревающего бунта оказался Павел, самый молодой из руководителей отделов. Не стесняясь в выражениях, он зарабатывает себе дешевую популярность среди молодежи, которая составляет три четверти штата.</p> <p>Директор филиала и кое-кто из пожилых сотрудников пытались урезонить Павла, доказывая ему, что такими «выступлениями», он разлагает коллектив и подрывает трудовой настрой людей. Но замечания имели весьма кратковременный эффект. Директор понимает, что своими силами решить проблему не сможет, и ему придется обращаться к генеральному директору фирмы.</p> <p>Вопросы для обсуждения:</p> <ul style="list-style-type: none"> • прав ли директор филиала? • ваши действия на месте генерального директора фирмы. 	<p>Не прав генеральный директор</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) надо объяснить причину отставания роста зарплаты. 2) провести аттестацию сотрудников. 3) выявить, кто из них заслуживает повышения зарплаты и почему. 4) найти возможности поощрения эффективности труда.
3	<p>Анализ ситуации «Ведение деловых переговоров».</p> <p>Двое из сотрудников компании в ожидании повышения по службе, но был выдвинут только один из них. Александр является мотивированным, способным и высокооплачиваемым сотрудником: фактически он - возможная будущая замена руководителя фирмы. Он недавно пришел в компанию, имея опыт работы в области товаров широкого спроса и начал очень резко, что, в прочем, его не очень беспокоит. Система повышения в компании недавно изменилась, и теперь руководство мало волнует, сколько человек проработал в компании, основной упор делается на его интеллектуальные способности. Новая система работает в пользу Александра, который с первого раза прошел через руководящий совет по продвижениям.</p> <p>Олег, с другой стороны, «провалился», и хотя записи в его трудовой книжке и образование менее впечатляющи, чем у Александра, он отнюдь не лишен сообразительности и определенно много и эффективно работал в компании на протяжении последних 20 лет, занимая ряд должностей. Теперь Олегу предстоит работать под руководством Александра.</p> <p>Олег пришел к руководителю фирмы и попросил его о разговоре. Олег сказал, что он разочарован в том, что упустил возможность для повышения. Олег хороший, уравновешенный работник, но у него нет видения будущего и недостаточен потенциал навыков управления. Если бы Александр знал, как с ним взаимодействовать, и Олег был бы подготовлен к восприятию Александра, из них получилась бы эффективная команда.</p> <p>Олег сказал, что ничего не имеет против молодости и неопытности Александра, и он был бы готов работать под его началом, если бы тот был более человечным. Однако он</p>	

	<p>находит Александра высокомерным и не готовым прислушиваться к подчиненным. Олег не может себе представить, что Александр будет принимать правильные решения или готов выслушивать контраргументы. Олег решил, что он не сможет работать под началом Александра.</p> <p>Вопросы для обсуждения:</p> <ul style="list-style-type: none"> какой подход избрал руководитель на этой встрече? Это была консультация? Если нет, что это было? прокомментируйте, как менеджер придерживался шести-ступенчатого плана. Все ли он использовал? Что забыл сделать? прокомментируйте, какие навыки консультирования были продемонстрированы. Что менеджер сделал правильно? Что можно было бы улучшить? если бы вы были в положении Олега, как бы вы себя чувствовали после этой встречи? проявил ли руководитель качества лидера в дополнение или отдельно от навыка консультирования? Каким образом? 	<p>Нет, это не консультация. Руководитель занял пассивную позицию, а подчиненный – атакующий подход. Менеджер не сумел выстроить отношения с подчиненным, проявил высокомерие и не смог использовать эффективно нового сотрудника. Олег был снова разочарован.</p> <p>Лидерские качества руководителя очень слабы.</p>
4	<p>Анализ ситуации «Культура делового партнерства».</p> <p>Стен Ларсон – шведский бизнесмен в Лиссабоне. Несколько недель назад его пригласил португальский знакомый Родриго поиграть в теннис. Стен появился на теннисном корте ровно в назначенный час, в 10 утра, в полной спортивной форме. Родриго явился на полчаса позже в компании своего приятеля Антонио, у которого он собирался купить участок земли. Они еще утром начали обсуждение, и так как не успели его закончить, Родриго предложил Антонио поехать вместе на корт, чтобы по дороге обсудить детали. Они продолжали переговоры, пока Родриго переодевался в теннисную форму, и Стен все это слушал. В 10.45 они вышли на корт, и Родриго продолжал говорить с Антонио, одновременно перебрасываясь со Стеном мячами для разминки.</p> <p>В этот момент прибыл другой знакомый Родриго — Карлос, приехавший уточнить дату морской прогулки, назначенной на ближайшие выходные. Родриго извинился перед Стеном за то, что ему приходится на минутку отлучиться, и ушел с корта, чтобы переговорить с Карлосом. Поболтав с ним минут пять, Родриго закончил беседу с ожидавшим его Антонио и, наконец, в 11 часов вернулся на корт к ожидавшему его Стену, чтобы приступить к игре. Когда Стен заметил, что корт заказан только с 10 до 11, Родриго успокоил его, сказав, что заблаговременно продлил по телефону заказ до 12, так что проблем нет. Стен был чрезвычайно раздосадован таким ходом событий. Почему?</p> <p>Прокомментируйте данную ситуацию</p>	<p>Родриго проявил</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) неуважение к Стену, заставил его ждать, выслушивать деловые переговоры, переговоры о прогулке с приятелем. 2) недисциплинированность, т.к. корт был заказан на определенный срок. 3) неумение отделять досуг от работы. 4) испортил настроение Стену, лишив его удовольствия спортивного состязания.
5	<p>Вам хочется узнать, насколько вы подходите на роль современного предпринимателя? Тогда внимательно прочтите следующие высказывания и оцените свои ответы в баллах по такой шкале:</p> <ol style="list-style-type: none"> а) Насколько хорошо вы умеете делать это: «хорошо» - 2 балла, «средне» - 1, «плохо» - 0. б) Какие эмоции вы при этом испытываете: «положительные» - 2, «нейтральные» - 1, «отрицательные» - 0. в) Хотели бы вы заниматься этим по работе: «да» - 2, «иногда» - 1, «нет» - 0. 	

	<p>А теперь сами высказывания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Находить нестандартные решения при выполнении заданий. 2. Торговать чем-либо на улице. 3. Заключать с людьми (даже близкими) какие-нибудь сделки. 4. Нести ответственность не только за себя, но и за работу своих компаньонов. 5. Быстрее других понимать правила новых игр, заданий. 6. Выделять из потока информации сведения, использования которых может принести прибыль. 7. Быстро принимать решения в экстремальных ситуациях. 8. Запоминать информацию из различных областей науки, о разных предметах и явлениях. 9. Быстро выполнять задания, где особенно важны логика мышления и инициатива. 10. Интересоваться всем новым, необычным. <ol style="list-style-type: none"> 1. Составлять разные планы, проекты как заработать деньги. 2. Анализировать итоги и делать выводы. 3. Участвовать в делах, где есть финансовый риск. 4. Организовать собственное дело. <p>Проставив баллы, суммируйте их. Если ваш результат по всем пунктам шкалы близок к 28 баллам, при этом нет большой разницы между тем, что вы умеете (а), что вам нравится (б), и чем вы хотели бы заняться (в), то вы вполне сформировавшийся бизнесмен.</p> <p>Если по шкале (а) у вас набралось наименьшее количество баллов, то следует немедленно заняться своей профессиональной подготовкой, недостаток знаний не даёт осуществоваться всем вашим потаённым желанием в бизнесе.</p> <p>Если же наименьшее количество баллов у вас по шкале (б), не огорчайтесь.</p> <p>Бизнес – не ваша стихия.</p>	<p>Идеальный результат:</p> <p>22:28:28. и чем ваша серия ближе к этим числам, тем больше вы подходите на роль предпринимателя.</p>
6	<p>Перед началом работы необходимо разбить обучающихся на группы. Инструкция для обучающихся:</p> <ul style="list-style-type: none"> • определите материальные и нематериальные ценности, поставив букву “М” или “Н”, • выделите для себя пять целей, которые вы хотели бы достичь в жизни, • обсудите со своей группой, над какими стремлениями человек властен, над какими нет, • докажите мнение вашей группы по поводу того, какие цели являются наиболее важными в жизни. <p>К чему стремятся люди в жизни:</p> <ul style="list-style-type: none"> • хорошее образование, • интересная работа и удачная карьера, • счастливая семья, • слава, • деньги, богатство, • дружба, • достижения в искусстве, музыке, спорте, • уважение и восхищение окружающих, • наука как познание нового, • хорошее здоровье, • уверенность в себе и самоуважение, • хорошая пища, • красивая одежда, ювелирные украшения, • власть и положение, • хороший дом, квартира, • сохранение жизни и природы на земле, 	<p>М</p> <p>М</p> <p>Н</p> <p>Н</p> <p>М</p> <p>Н</p> <p>М</p> <p>Н</p> <p>Н</p> <p>М</p> <p>Н</p> <p>М</p> <p>Н</p> <p>М</p> <p>М</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • счастье близких людей, • благополучие государства. <p>Вопросы для обсуждения в группах:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Каковы пять самых важных вещей в вашем списке? 2. Думаете ли вы, что будете по-настоящему счастливы, если этого добьетесь? 3. Совпадает ли мнение группы по поводу важности некоторых ценностей? 	<p>М М Н Н М</p> <p>1.Семья, дружба, здоровье, счастье близких, благополучие государства</p> <p>2. Не вполне, потребности безграничны.</p>
7	<p>Ситуация 1. Отгулы.</p> <p>Менеджер по продажам Лидов Олег Васильевич увлекается баскетболом и является членом Нижегородской команды, вследствие чего часто просит отгулы.</p> <p>Если руководитель уходит раньше, он тоже покидает место работы, перекладывая при этом свои полномочия на других работников и обещая, что это в последний раз. В условиях существования определенных сложностей при устройстве на работу и в силу своей скромности, сотрудники долгое время не решались высказать претензии своему начальнику.</p> <p>Ненормальная, накаленная обстановка, как и следовало ожидать, в итоге привлекла внимание руководителя. Он принял решение уволить Лидова, несмотря на его выдающиеся успехи в продажах и большую прибыль, которую он приносил компании.</p> <p>Вопросы для обсуждения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Какие ошибки совершили участники конфликта? 2. Как можно было разрешить ситуацию другим способом? 3. Как избежать повторения подобных ситуаций в будущем? 	<p>1. а) Необходимо претензии работников выявлять своевременно, а не доводить до открытого конфликта</p> <p>б) не принимать сразу радикальные меры, ограничиться осуждением и предупреждением</p> <p>2. Руководитель отвечает за нормальный климат в коллективе и обязан отслеживать возможные конфликты.</p> <p>3.Быть внимательным, использовать технологии малоконфликтного поведения</p>
8	<p>Ситуация 2. Претензии к товару</p> <p>Интернет-магазин осуществляет свою деятельность более 7 лет. За время работы у компании возросли обороты, и появились постоянные клиенты. За годы работы компания нашла надежных перевозчиков, которые гарантировали доставку товара без повреждений. На складе товар хранился бережно, и политика фирмы была таковой, что лучше списать некачественный товар, чем предложить его покупателю. При этом сотрудники компании всегда идут навстречу покупателю. Так, однажды покупателем был заказан дорогостоящий товар, доставку которого он взял на себя, выбрав свою транспортную компанию. Но после поступления товара на склад покупатель предъявляет претензии по качеству товара. Хотя товар был качественным, т. к. фирма строго следит за соответствием товара. Вследствие этого возникает конфликт между покупателем и фирмой.</p> <p>Вопросы для обсуждения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Как решить этот конфликт? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Выслушивать обе стороны конфликта. 2. Обозначить позицию каждой стороны. 3. Использовать правовые нормы, прописанные в договоре. 4. Достигнуть компромисса. 5.Внимательно обследовать товар при приемке и продаже.

	2. Как избежать возникновения подобных конфликтов в будущем?	
--	--	--

10.3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, владений (навыков и (или) практического опыта деятельности), характеризующих этапы формирования компетенций

10.3.1. Условия допуска обучающегося к сдаче (экзамена и зачета) и порядок ликвидации академической задолженности

Положение о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся (принято на заседании Ученого совета 31.08.2013г., протокол № 1)

10.3.2. Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине

устная письменная компьютерное тестирование иная*

10.3.3. Особенности проведения экзамена (зачета)

Зачет проводится в устной форме. На подготовку студенту отводится 40 мин. При подготовке к ответу студент может пользоваться учебными пособиями.