

УТВЕРЖДАЮ  
Первый проректор,  
проректор по учебной работе

\_\_\_\_\_ А.Е. Рудин

« 30 » июня 2020 г.

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**ФТД.В.01**

(Индекс дисциплины)

**Деловая этика**

(Наименование дисциплины)

Кафедра: **56**  
Код

Экономической теории  
Наименование кафедры

Направление подготовки: **54.03.01- Дизайн**

Профиль подготовки: **Дизайн среды**

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	<b>72</b>	<b>72</b>	
	Аудиторные занятия	<b>34</b>	<b>34</b>	
	Лекции	17	17	
	Лабораторные занятия	-	-	
	Практические занятия	17	17	
	Самостоятельная работа	38	38	
	Промежуточная аттестация			
Формы контроля по семестрам (номер семестра)	Экзамен	-	-	
	Зачет	6	6	
	Контрольная работа			
	Курсовой проект (работа)	-	-	
<b>Общая трудоемкость дисциплины (зачетные единицы)</b>		<b>2</b>	<b>2</b>	

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

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

по направлению подготовки 54.03.01 Дизайн

на основании учебных планов № 1/1/541, 1/2/543

---

# 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

Развитие компетенций обучающихся в области морально-нравственных норм ведения бизнеса и деловых переговоров, делового этикета.

## 1.3. Задачи дисциплины

- Ознакомить студентов с базовыми понятиями деловой этики, 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
ОК-4	Способность использовать основы правовых знаний в различных сферах деятельности	Второй

### Планируемые результаты обучения

Знать:

- 1) Процедуры и нормы переговорного процесса;
- 2) Правила этикета в бытовой и деловой сферах общения.

Уметь:

- 1) Осуществлять деловое общение: публичные выступления, переговоры, проведение совещаний и т.п.,
- 2) Написание деловых писем.

Владеть:

- 1) Навыками публичной речи, аргументации, ведения дискуссии в рамках правового поля

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

- Правоведение (ОК-4)

# 2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование и содержание учебных модулей, тем и форм контроля	Объем (часы)		
	очное обучение	очно-заочное обучение	заочное обучение
<b>Учебный модуль 1. Основы деловой этики</b>			
Тема 1. Деловая этика: 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.	9	9	

Наименование и содержание учебных модулей, тем и форм контроля	Объем (часы)		
	очное обучение	очно-заочное обучение	заочное обучение
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. Стиль и формы делового управления. Кодекс чести фирмы.	9	9	
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.	9	9	
<b>Текущий контроль 1 (опрос)</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	
<b>Модуль 2. Этика деловых коммуникаций</b>			
Тема 4. Психогеометрия для менеджеров Стиль 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.	10	10	
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	9	9	
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.	9	9	
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.	9	9	
<b>Текущий контроль 2 (доклад)</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
<b>Промежуточная аттестация по дисциплине (зачет)</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	
<b>ВСЕГО:</b>	<b>72</b>	<b>72</b>	

### 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	6	2	6	2		
2	6	2	6	2		
3	6	2	6	2		
4	6	2	6	2		
5	6	4	6	4		
6	6	2	6	2		
7	6	3	6	3		
<b>ВСЕГО:</b>		<b>17</b>		<b>17</b>		

### 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	Деловая этика: базовые понятия. Особенности этики предпринимательства (групповое задание)	6	2	6	2		
2	Основные этические принципы и ценности в бизнесе (дискуссия)	6	2	6	2		
3	Этика поведения в конфликтной ситуации (дискуссия)	6	4	6	4		
4	Психогеометрия для менеджеров (презентация)	6	2	6	2		
5	Управленческая культура начинающего руководителя (презентация)	6	2	6	2		
6	Деловые переговоры (групповое задание)	6	3	6	3		
7	Культура делового партнерства. Бизнес-этикет (групповое задание)	6	2	6	2		
<b>ВСЕГО:</b>			<b>17</b>		<b>17</b>		

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	Опрос	6	1	6	1		
2	Доклад	6	1	6	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	6	14	6	14		
Подготовка к практическим (семинарским) и лабораторным занятиям	6	22	6	22		
Подготовка к зачету	6	2	6	2		
<b>ВСЕГО:</b>		<b>38</b>		<b>38</b>		

### 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

Наименование видов учебных занятий	Используемые инновационные формы	Объем занятий в инновационных формах (часы)		
		очное обучение	очно-заочное обучение	заочное обучение
Лекции	проблемная лекция, разбор конкретных ситуаций, лекция-диалог, мастер-класс, и др.	17	17	
Практические и семинарские занятия	дискуссия, опрос/коллоквиум, презентация домашнего задания, эссе	17	17	
Лабораторные занятия	Не предусмотрено.	-	-	
<b>ВСЕГО:</b>		34	34	

## 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 занятий.	20	2 балла за каждое лекционное занятие (всего 17 занятий в семестре), максимум <b>34</b> балла и 3,88 за каждое практическое занятие, максимум 66 баллов
2	Подготовка и представление устных докладов, презентация, эссе <b>либо</b> участие в конференции с публикацией тезисов доклада по теме курса	30	15 баллов за доклад/презентацию на занятии (всего 1 доклад и 1 презентация в семестре), максимум <b>30</b> баллов; 20 баллов – за эссе (максимум – <b>20</b> баллов) 50 баллов за выступление на конференции, либо до 50 баллов за доклад, занявший одно из первых трех мест на конференции, максимум <b>50</b> баллов.
3	Сдача зачета	50	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ответ на теоретический вопрос (полнота, владение терминологией, затраченное время) – максимум <b>50</b> баллов;</li> <li>• Ответ на практикоориентированный вопрос – максимум <b>50</b> баллов</li> </ul>
<b>Итого (%):</b>		<b>100</b>	

### 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. Кораблина Е.П. Профессиональная этика и служебный этикет [Электронный ресурс]: учебно-методический комплекс по изучению дисциплины/ Кораблина Е.П., Пашкин С.Б.— Электрон. текстовые данные.— Санкт-Петербург: Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена, 2019.— 212 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/98611.html>.— ЭБС «IPRbooks»
2. 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»
3. Козловская Т.Н. Профессиональная этика [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие/ Козловская Т.Н., Епанчинцева Г.А., Зубова Л.В.— Электрон. текстовые данные.— Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015.— 218 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/54147>.

#### б) дополнительная учебная литература

1. Грошев И.В. Организационная культура [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности «Менеджмент», по экономическим специальностям/ Грошев И.В., Краснослободцев А.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013.— 535 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/20983>.
2. Логутова Е.В. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Логутова Е.В., Якиманская И.С., Биктина Н.Н.— Электрон. текстовые данные.— Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2013.— 196 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/30126>.
3. Курганская М.Я. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: курс лекций/ Курганская М.Я.— Электрон. текстовые данные.— М.: Московский гуманитарный университет, 2013.— 121 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/22455>.
4. Варламова И.Ю. Практикум по деловому этикету [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Варламова И.Ю.— Электрон. текстовые данные.— М.: Российский университет дружбы народов, 2013.— 52 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/22212>.
5. Макаров Б.В. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Макаров Б.В., Непогода А.В.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2012.— 209 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/8539>
6. Дэниел Гоулман Эмоциональное лидерство [Электронный ресурс]: искусство управления людьми на основе эмоционального интеллекта/ Дэниел Гоулман, Ричард Бояцис, Энни Макки— Электрон. текстовые данные.— М.: Альпина Паблишер, 2012.— 304 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/22831>

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

1. Кросс-культурный менеджмент. Организация самостоятельной работы студентов [Методические указания] / сост.: Н.В. Домбровская – СПб.: СПГУПТД, 2014. – 12 с. - Режим доступа: <http://www.publish.sutd.ru>
2. Конфликтология. Самостоятельная работа. Курсовая работа: требования к оформлению [Методические указания] / сост.: Н.А. Карасева. – СПб.: СПГУПТД, 2014. – 12 с. - Режим доступа: <http://www.publish.sutd.ru>

### 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. Windows 10
2. OfficeStd 2016 RUS OLP NL Acdmc

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

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

## 9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Виды учебных занятий и самостоятельная работа обучающихся	Организация деятельности обучающегося
Лекции	<p>Лекции обеспечивают теоретическое изучение дисциплины. На лекциях излагается основное содержание курса, иллюстрируемое конкретными примерами.</p> <p>Освоение лекционного материала обучающимся предполагает следующие виды работ:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• проработка рабочей программы в соответствии с целями и задачами, структурой и содержанием дисциплины;</li> <li>• конспект лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы и формулировки; пометать важные мысли, выделять ключевые слова, термины.</li> <li>• Проверка терминов, понятий: осуществлять с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь;</li> <li>• работа с теоретическим материалом (конспектирование источников): найти ответ на вопросы в рекомендуемой литературе.</li> </ul> <p>Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации или на практическом занятии.</p>
Практические занятия	<p>На практических занятиях (семинарах) разъясняются теоретические положения курса, объясняется их связь с реальной практической профессиональной деятельностью, обучающиеся работают с конкретными ситуациями, овладевают навыками сбора, анализа и обработки информации для принятия самостоятельных решений, навыками подготовки информационных обзоров и аналитических отчетов по соответствующей тематике; навыками работы в малых группах.</p> <p>Подготовка к практическим занятиям предполагает следующие виды работ:</p> <p>работа с конспектом лекций;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• подготовка ответов к контрольным вопросам, тестовым заданиям;</li> <li>• просмотр рекомендуемой литературы, работа с текстом (указать текст из источника и др.);</li> </ul>
Лабораторные занятия	Не предусмотрено.
Самостоятельная работа	<p>Данный вид работы предполагает расширение и закрепление знаний, умений и навыков, усвоенных на аудиторных занятиях путем самостоятельной проработки учебно-методических материалов по дисциплине и другим источникам информации; выполнения рефератов. Самостоятельная работа выполняется индивидуально, а также может проводиться под руководством (при участии) преподавателя.</p> <p>Следует предварительно изучить методические указания по выполнению самостоятельной работы, контрольной работы (можно указать реквизиты изданий и электронный ресурс, где они находятся).</p> <p>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.</p>



Виды учебных занятий и самостоятельная работа обучающихся	Организация деятельности обучающегося

## 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
ОК-4/второй	Выделяет основные этапы и называет формальные нормы проведения переговоров; определяет наиболее важные правила этикета, основные речевые обороты, называет их	Вопросы для устного собеседования	Перечень вопросов для устного собеседования (22 вопроса)
ОК-4/второй	Ведет подготовительную работу для Проведения встреч/совещаний/деловых бесед; составляет деловые письма, ведет деловую переписку	Практическое задание	Практические задания (2 задания)
ОК-4/второй	Грамотно и логично излагает основные моменты по теме монологического высказывания, аргументирует свои идеи и высказывания, находит аргументы «за» и «против» в процессе беседы/дискуссии	Практическое задание	Практические задания (2 задания)

#### 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
86 - 100	5 (зачтено)	Полный, исчерпывающий ответ, явно демонстрирующий глубокое понимание предмета и широкую эрудицию в оцениваемой области. Критический, оригинальный подход к материалу. <b>Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.</b>
75 – 85	4 (зачтено)	Ответ полный, основанный на проработке всех обязательных источников информации. Подход к материалу ответственный, но стандартный. <b>Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.</b>
61 – 74		Ответ стандартный, в целом качественный, основан на всех обязательных источниках информации. Присутствуют небольшие пробелы в знаниях или несущественные ошибки. <b>Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.</b>
51 - 60	3 (зачтено)	Ответ воспроизводит в основном только лекционные материалы, без самостоятельной работы с рекомендованной литературой. Демонстрирует понимание предмета в целом, без углубления в детали. Присутствуют существенные ошибки или пробелы в знаниях по некоторым темам. <b>Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.</b>
40 – 50		Ответ неполный, основанный только на лекционных материалах. При понимании сущности предмета в целом – существенные ошибки или пробелы в знаниях сразу по нескольким темам,

		незнание (путаница) важных терминов. <b>Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.</b>
17 – 39	2 (не зачтено)	Неспособность ответить на вопрос без помощи экзаменатора. Незнание значительной части принципиально важных элементов дисциплины. Многочисленные грубые ошибки. <b>Не учитываются баллы, накопленные в течение семестра.</b>
1 – 16		Непонимание заданного вопроса. Неспособность сформулировать хотя бы отдельные концепции дисциплины. <b>Не учитываются баллы, накопленные в течение семестра.</b>
0		Попытка списывания, использования неразрешенных технических устройств или пользования подсказкой другого человека (вне зависимости от успешности такой попытки). <b>Не учитываются баллы, накопленные в течение семестра.</b>

## 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 (тестовых заданий), разработанный в соответствии с установленными этапами формирования компетенций

№ п/п	Формулировка вопросов	№ темы
1	Базовые понятия деловой этики	1
2	Цель и функции деловой этики	1
3	Деловая этика как разновидность профессиональной этики	2
4	Роль этики в различных экономических системах	2
5	Нравственно-этические требования к руководителю	3
6	Организация и моральные стандарты. Корпоративный кодекс	2
7	Корпоративная культура: понятие, типы, составные элементы	5
8	Специфика, причины и типы конфликтов в организациях	3
9	Методы предотвращения конфликтов в организациях	3
10	Методы разрешения конфликтов в организациях	3
11	5 стратегий поведения в конфликтных ситуациях	3
12	Стратегия поведения молодого руководителя	5
13	Типичные этические ошибки, совершаемые начинающим руководителем	5
14	Этика деловых контактов	6
15	Методы ведения деловых переговоров	6
16	Организация деловых переговоров и методика их проведения	6
17	Сложности переговорного процесса и способы их преодоления	6
18	Деловой этикет: понятие, функции, принципы	7
19	Деловая одежда мужчины и женщины	7
20	Внешний вид руководителя (мимика, жесты, манеры поведения)	7
21	Вербальные способы общения (переговоры, деловая переписка, телефонный разговор)	7
22	Особенности деловой культуры зарубежных стран	7

### 10.2.2. Вариант типовых заданий (задач, кейс-стади), разработанных в соответствии с установленными этапами формирования компетенций

**Задание.** Оценить этикет делового общения по телефону.

**Телефонный разговор. (З – звонящий, О – отвечающий)**

З: Доброе утро!

О: Кто говорит?

З: Вам звонит Иванова!

О: Как дела?

З: У Вас есть пара минут? Я звоню вам, Сергей Иванович, чтобы обсудить вопрос: насколько мы можем быть Вам полезны в доставке строительных материалов.

О: Гм, так сказать...

З: Я загляну к Вам как-нибудь, и мы продолжим наш разговор.

О: Добро! Пока, Сергей Иванович.

Итак, мы прослушали телефонные разговоры и давайте оценим их с точки зрения:

а) правильности построения разговора

- б) этикета делового общения по телефону  
 в) речевых правил и особенностей телефонных разговоров

Возможные ошибки, выделяемые студентами:

- Ответивший на звонок не представился, не назвал свои ФИО, подразделение, название компании и т.п.
- Звонившая не сообщила свою должность/подразделение/компанию
- Оба собеседника вели разговор в неформальном стиле
- Разговор неинформативен, завершён ничем, безрезультатно

Подведем итог общения: как Вы убедились, телефонный разговор был построен неправильно.

№ п/п	Формулировка задания	Ответ
1	В чём специфика нормативной этики?	В этике как теоретической дисциплине постепенно стали выделяться два рода проблем. Один род проблем связан с нормами, принципами, ценностями, т.е. с их определением, анализом, с проблемами их формирования, воспитания и т.д. Этими вопросами занимается нормативная этика. Именно нормативная этика даёт нам специфическое моральное знание, для восприятия которого важны как деятельность ума, так и чувств. Нравственное знание, таким образом, передаётся в разной форме, а не только в сугубо понятийной, научной. Оно может передаваться в притчах, нормах, пословицах, сказках, былинах, мифах и т.п.
2	Каково соотношение общечеловеческих нравственных принципов и принципов профессиональной этики?	Существует ряд понятий, связанных с понятием «этика», более частного рода, как то: «научная этика», «религиозная этика», «профессиональная этика». Профессиональная этика является многозначным понятием. Во-первых, это определённые кодексы поведения людей при выполнении ими своей профессиональной деятельности. Во-вторых, это теория данных кодексов, способы их обоснования. Актуальной является проблема соотношения профессиональной этики и общечеловеческой морали. В целом, данное соотношение предстаёт разновидностью диалектического отношения части и целого. Нельзя подменять общечеловеческую мораль профессиональной. Существует только одна мораль, которая и предстаёт общечеловеческой, а все прочие специфические нравственные системы являются лишь её разновидностью. Поэтому когда возникают в сознании субъектов противоречия между требованиями общечеловеческой морали и требованиями профессиональной этики, то предпочтение следует отдавать общечеловеческим нравственным принципам.

**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, зачета и / или защите курсовой работы) 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\*

\*В случае указания формы «Иная» требуется дать подробное пояснение

**10.3.3. Особенности проведения зачета**

Зачет проводится в устной форме. На подготовку студенту отводится 30 мин., без использования справочных материалов при подготовке к ответу