

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего профессионального образования  
«Амурский государственный университет»

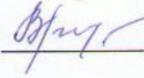
Кафедра «Экономики и менеджмента организации»

**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС ДИСЦИПЛИНЫ**  
**«Профессиональная этика и деловой этикет»**

**Основной образовательной программы**  
**по направлению подготовки 080200.62**  
**«Менеджмент»**

Благовещенск 2012

УМКД разработан старшим преподавателем Медзяловской Натальей Николаевной.

Рассмотрен и рекомендован на заседании кафедры  
Протокол заседания кафедры от «14» сентября 2012 г. № 1  
Зав. кафедрой  В.З. Григорьева

**УТВЕРЖДЕН**

Протокол заседания УМСС 080200.62  
от «14» сентября 2012 г. № 1  
Председатель УМСС  В.З. Григорьева

Рабочая программа и УМКД составлены на основании авторских разработок и на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования по направлению подготовки 080200.62 «Менеджмент» (утвержден 20.05.2010г.).

Учебно-методический комплекс дисциплины «Профессиональная этика и деловой этикет» разработан для основной образовательной программы:

Направление подготовки 080200.62 «Менеджмент»

профиль «Менеджмент организации»

Квалификация (степень) выпускника «бакалавр»

Курс 1 Семестр 1 для студентов очной формы обучения

Практические занятия	<u>36 час.</u>	<u>Экзамен 1 семестр</u>
Самостоятельная работа	<u>36 час.</u>	
Общая трудоемкость дисциплины	<u>108 час., 3 з.е.</u>	

## **1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

Дисциплина «Профессиональная этика и деловой этикет» раскрывает сущность и основные принципы этики деловых отношений, знакомит студентов с приоритетными проблемами в этой области, раскрывает взаимосвязь этических норм организации и руководителя, знакомит с методами управления этическими нормами межличностных отношений в коллективе, рассматривает механизмы внедрения этических принципов и норм в практику деловых отношений.

**Цели освоения дисциплины** - получение научных и прикладных знаний в области этики деловых отношений и делового этикета.

### **Задачи дисциплины:**

- изучение принципов, составляющих основу этики деловых отношений и делового этикета;
- знание профессионально–этических норм и стандартов профессионального общения;
- знание этических норм и стандартов, применяемых при написании деловых писем;
- знание основных правил этикета приветствий и представлений, требований к внешнему облику делового человека, особенностям делового общения с иностранными партнерами; умение внедрять этические принципы и нормы в практику деловых отношений.

## **2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП ВПО**

Дисциплина Б3.В.ДВ6.1 «Профессиональная этика и деловой этикет» относится к профессиональному циклу и является дисциплиной по выбору, преподается в 1 семестре.

Перечень дисциплин, освоение которых является базой для изучения данной дисциплины:

- теория менеджмента (история управленческой мысли, теория организации, организационное поведение);
- психология менеджмента.

### 3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования:

#### 1) Знать:

- принципы, составляющих основу этики деловых отношений и делового этикета;
- профессионально–этические нормы и стандарты профессионального общения, написания деловых писем, основные правила этикета приветствий и представлений, требования к внешнему облику делового человека, особенности делового общения с иностранными партнерами.

#### 2) Уметь:

- внедрять этические принципы и нормы в практику деловых отношений.

#### 3) Владеть:

- научными и прикладными знаниями в области этики деловых отношений и делового этикета;
- методами управления этическими нормами межличностных отношений в коллективе.

В процессе освоения данной дисциплины студент формирует и демонстрирует следующие общепрофессиональные компетенции:

- владение культурой мышления, способностью к восприятию, обобщению и анализу информации, постановке цели и выбору путей ее достижения (ОК-5);
- умение использовать нормативные правовые документы в своей деятельности (ОК-9);
- стремление к личностному и профессиональному саморазвитию (ОК-10);
- умение критически оценивать личные достоинства и недостатки (ОК-11);
- способность придерживаться этических ценностей и здорового образа жизни (ОК-22);
- владение различными способами разрешения конфликтных ситуаций (ПК-5).

### 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ «ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ»

Общая трудоемкость дисциплины составляет 108 час.

№ п/п	Раздел дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)		Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Практические работы	Самостоятельная работа	
1	Природа и сущность этики деловых отношений	1	1	2		Опрос на практическом занятии
2	История и принципы делового этикета	1	2	2	10	Опрос на практическом занятии
3	Механизмы внедрения этических принципов и норм в практику деловых отношений	1	3,4,5	6	8	Опрос на практическом занятии
4	Титулирование, представление, приветствие	1	6,7,8	6		Опрос на практическом занятии
5	Визитная карточка в деловой жизни	1	9	2	8	Опрос на практическом занятии

						занятия
6	Одежда и внешний облик делового мужчины	1	10	2		Опрос на практическом занятии
7	Одежда и внешний облик деловой женщины	1	11	2		Опрос на практическом занятии
8	Этика деятельности руководителя	1	12	2		Опрос на практическом занятии
9	Этические аспекты применения критики	1	13	2		Опрос на практическом занятии
10	Сувениры и подарки в деловой сфере	1	14	2		Опрос на практическом занятии
11	Особенности делового общения с иностранными деловыми партнерами	1	15,16	4	6	Опрос на практическом занятии
12	Этикет письменного делового общения	1	17,18	4	4	Опрос на практическом занятии
	ИТОГО:			36	36	

## 5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

### 5.1 Практические занятия

Тема 1. *Природа и сущность этики деловых отношений* (2 час).

Вопросы для обсуждения и задания:

Сущность, виды, принципы, нормы и стандарты этики деловых отношений. Этические принципы международного бизнеса.

Задание 1. В 1912 году российскими предпринимателями были выработаны семь принципов ведения дел в России [7, с. 108].

1. Что из приведенных принципов 1912 года в полной мере сохранило свою актуальность и в настоящее время, а что отошло на второй план?

2. Какие новые принципы бизнеса должны быть внедрены в практику предпринимательской деятельности в России сегодня?

3. Какие принципы бизнеса считаются сегодня приоритетными?

4. Проанализируйте предложенные принципы и определите: какие из них вы считаете целесообразным применить к своей будущей фирме, в какой мере вы выполняете в своей работе и жизни рассмотренные этические нормы?

Задание 2. Вашему вниманию предлагается девять затруднительных с этической точки зрения ситуаций, приводимых Филиппом Котлером, в которые может попасть предприниматель [7, с. 109].

Как поступите Вы в каждой из предлагаемых ситуаций?

Задание 3. Тест на определение этического типа личности [7, с. 112].

Задание 4. Оцените уровень этичности организации, в которой вы проходили производственную практику.

Вопросы для контроля знаний по теме 1:

1. Как связаны между собой общечеловеческая и профессиональная этика?

2. Каковы задачи профессиональной этики деловых отношений?
3. Какие факторы, под влиянием которых складывается комплекс этических норм и представлений каждого человека, можно считать постоянными и какие временными?
4. Назовите принципы, действующие в сфере современных деловых отношений.
5. Как влияет общественная среда (культура, политика, научно–технический прогресс, демография, особенности исторического развития) на формирование принципов этики деловых отношений?
6. Каковы направления дальнейшего развития этических требований в деловой сфере?
7. Чем объясняется повышенное внимание к этическим нормам поведения в деловой практике?
8. Соблюдение каких этических принципов вы считаете наиболее важным для развития деловых отношений в современных условиях?

Рекомендуемая литература:

Кибанов, А.Я. *Этика деловых отношений: учеб. рек. Мин. обр. РФ / А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова.* – 2-е изд., испр. И доп. – М.: ИНФРА-М, 2009. - 424 с.

*Этика деловых отношений: учеб.: доп. Мин. обр. РФ / В.К. Борисов [и др.].* – М.: Форум, ИНФРА-М, 2010. - 176 с.

*Профессиональная этика и деловой этикет: учеб.-метод. пособие / сост. Н. Н. Медзяловская.* - Благовещенск: Изд-во Амур. гос. ун-та, 2010. - 134 с. [Электронный ресурс].

Тема 2. *История и принципы делового этикета* (2 час.).

Вопросы для обсуждения и задания:

История развития делового этикета. Виды, принципы делового этикета.

Задание 1. Ознакомьтесь с отрывком из книги конца XIX века под названием «Правильное поведение. Полный справочник по этикету» [7, с. 119].

Что из приведенных правил XIX века в полной мере сохранило свою актуальность и в настоящее время, а что отошло на второй план?

Вопросы для контроля знаний по теме 2:

1. Что такое деловой этикет и как он связан с этикой деловых отношений?
2. Что собой представляет историческая основа делового этикета?
3. Как связаны между собой традиции, обычаи, правовые нормы и нормы делового этикета?
4. Какие функции выполняет деловой этикет?
5. Каковы принципы современного делового этикета и как они отличаются от ранее существовавших?
6. Каковы на Ваш взгляд перспективы изменений в нормах делового этикета?
7. Какое значение имеет следование требованиям делового этикета для установления эффективных деловых отношений?
8. Как влияют принципы делового этикета на его сущность, содержание и направление развития?
9. Охарактеризуйте роль делового этикета и культуры поведения в бизнесе?

Рекомендуемая литература:

Макаров, Б.В. *Деловой этикет: учеб. пособие.* – Ростов-на-Дону: Феникс, 2010. – 209с. (Электронная библиотечная система «Университетская библиотека- online»).

Кузнецов, И.Н. *Деловое общение. Деловой этикет: учеб. пособие.* – М.: Юнити-Дана, 2008. – 432 с.

*Профессиональная этика и деловой этикет: учеб.-метод. пособие / сост. Н. Н. Медзяловская.* - Благовещенск: Изд-во Амур. гос. ун-та, 2010. - 134 с. [Электронный ресурс].

Тема 3. *Механизмы внедрения этических принципов и норм в практику деловых отношений.* (6 час).

Вопросы для обсуждения и задания:

Современная деловая практика и механизмы внедрения этических норм, стандартов и требований в деловые отношения: кодексы, комитеты, тренинг, социальный аудит, службы по рассмотрению претензий граждан, изменения в корпоративной структуре. Преимущества и недостатки создания и внедрения этических кодексов. Разработка этического кодекса.

Задание 1. Разработайте проект одного из предлагаемых этических кодексов, определите к какому виду относится этический кодекс, укажите преимущества создания и внедрения этического кодекса, укажите недостатки этического кодекса [7, с. 120].

Вопросы для контроля знаний по теме 3:

1. Какие механизмы внедрения этических принципов и норм деловых отношений Вы можете предложить в дополнение к существующим?
2. Какие механизмы представляются Вам наиболее эффективными?
3. Имеете ли Вы опыт знакомства с этическими кодексами, социальными аудитами и т.д.?
4. В чем разница в целях внутреннего и внешнего контроля за соблюдением этического кодекса организации (или иного документа, регулирующего мораль)?
5. Каковы ваши прогнозы на развитие документационного обеспечения (кодексы, правила внутреннего распорядка и т.д.)?
6. Дайте оценку эффективности применения программ обучения этике в учебных заведениях Российской Федерации для формирования комплекса этических норм и стандартов, применяемых в сфере служебных отношений.
7. В организации, в которой Вы проходили производственную практику существует ли проблема создания этичного делового климата в системе служебных отношений?
8. Какую систему поощрения менеджеров Вы предлагаете при условии учета ими вопросов этики при принятии решений и соответствия их служебного поведения этическим нормам, зафиксированном в этическом кодексе.

Рекомендуемая литература:

Кибанов, А.Я. *Этика деловых отношений: учеб. рек.* Мин. обр. РФ / А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова. – 2-е изд., испр. И доп. – М.: ИНФРА-М, 2009. - 424 с.

Макаров, Б.В. *Деловой этикет: учеб. пособие.* – Ростов-на-Дону: Феникс, 2010. – 209с. (Электронная библиотечная система «Университетская библиотека- online»).

*Этика деловых отношений: учеб.: доп.* Мин. обр. РФ / В.К. Борисов [и др.]. – М.: Форум, ИНФРА-М, 2010. - 176 с.

*Профессиональная этика и деловой этикет: учеб.-метод. пособие / сост. Н. Н. Медзяловская.* - Благовещенск: Изд-во Амур. гос. ун-та, 2010. - 134 с. [Электронный ресурс].

Тема 4. *Титулирование, представление, приветствие* (6 час.).

Вопросы для обсуждения и задания:

Титулирование, виды титулов, применение титулов в деловом общении. Представление, правила представления при деловом общении. Приветствие, правила приветствия при деловом общении, типы рукопожатий. Право или обязанность «первого шага» в наиболее характерных деловых ситуациях.

Задание 1. В таблице необходимо заполнить пустые ячейки примерами применения титулов [7, с. 121].

Задание 2. В каждой из предлагаемых ситуаций необходимо определить, кто имеет право или обязанность «первого шага» при рукопожатии и приветствии [7, с. 121].

Задание 3. Анализ ситуации по материалам видеокейса «Интервью с соискателем»: сцен. С. А. Беззубцев. -СПб.: Решение: учеб. видео, 2006. -1 эл. опт. диск (DVD-ROM).

Вопросы для контроля знаний по теме 4:

1. Какие критерии при определении приоритетов в приветствии и представлении действуют в современной деловой жизни?
2. В какой мере общегражданский (светский) этикет определяет церемонию приветствия и представления в деловой обстановке?
3. Какие факторы, кроме норм общегражданского этикета, влияют на процедуру приветствия, представления и титулирования в практике деловой жизни?
4. В чем суть основных затруднений в анонимном титулировании в сфере российского бизнеса?
5. Каковы основные принципы анонимного титулирования, практикуемые в деловой сфере?
6. Укажите тенденции изменений в современной процедуре приветствия, представления и титулирования.
7. Сформулируйте Ваши предложения по реализации принципа обязательного анонимного титулирования применительно к условиям деловой жизни в России.

Рекомендуемая литература:

Кибанов, А.Я. Этика деловых отношений: учеб. рек. Мин. обр. РФ / А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова. – 2-е изд., испр. И доп. – М.: ИНФРА-М, 2009. - 424 с.

Этика деловых отношений: учеб.: доп. Мин. обр. РФ / В.К. Борисов [и др.]. – М.: Форум, ИНФРА-М, 2010. - 176 с.

Кузнецов, И.Н. Деловое общение. Деловой этикет: учеб. пособие. – М.: Юнити-Дана, 2008. – 432 с.

Макаров, Б.В. Деловой этикет: учеб. пособие. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2010. – 209с. (Электронная библиотечная система «Университетская библиотека- online»).

Профессиональная этика и деловой этикет: учеб.-метод. пособие / сост. Н. Н. Медзяловская. - Благовещенск: Изд-во Амур. гос. ун-та, 2010. - 134 с. [Электронный ресурс].

Тема 5. *Визитная карточка в деловой жизни* (2 час.).

Вопросы для обсуждения и задания:

Виды и функции визитных карточек. Стандарты оформления визитных карточек. Правила вручения визитных карточек. Использование визитных карточек в качестве письменного послания. Правила применения визитных карточек.

Задание 1. Разработайте макет визитной карточки [7, с. 122].

Вопросы для контроля знаний по теме 5:

1. Как исторически развивалась система требований к форме и содержанию визитной карточки?
2. Охарактеризуйте визитную карточку как инструмент делового общения.
3. Каковы формы использования визитной карточки в современном деловом мире?
4. Как следует вручать и получать визитную карточку?
5. С какой целью загибают верхний правый угол визитной карточки?
6. Каковы правила применения визитных надписей?
7. Надо ли подписывать визитные карточки, ставить дату отправки?
8. Можно ли отвечать на присланные визитные карточки по телефону?
9. Можно ли отправлять визитные карточки по почте, или они должны быть обязательно вручены лично?
10. Существуют ли требования к оформлению визитных карточек?

11. В случае использования визитной карточки для передачи информации возможно ли дополнительное внесение текста?
12. Какие новые виды визитных карточек появились в последние десятилетия в деловой практике?
13. Каковы перспективы использования визитных карточек в будущем?
14. Повлияло ли появление сети Интернета на вид, форму и практическое использование визитных карточек?

Рекомендуемая литература:

Кибанов, А.Я. Этика деловых отношений: учеб. рек. Мин. обр. РФ / А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова. – 2-е изд., испр. И доп. – М.: ИНФРА-М, 2009. - 424 с.

Этика деловых отношений: учеб.: доп. Мин. обр. РФ / В.К. Борисов [и др.]. – М.: Форум, ИНФРА-М, 2010. - 176 с.

Кузнецов, И.Н. Деловое общение. Деловой этикет: учеб. пособие. – М.: Юнити-Дана, 2008. – 432 с.

Макаров, Б.В. Деловой этикет: учеб. пособие. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2010. – 209с. (Электронная библиотечная система «Университетская библиотека- online»).

Профессиональная этика и деловой этикет: учеб.-метод. пособие / сост. Н. Н. Медзяловская. - Благовещенск: Изд-во Амур. гос. ун-та, 2010. - 134 с. [Электронный ресурс].

Тема 6. *Одежда и внешний облик делового мужчины* (2 час.).

Вопросы для обсуждения и задания:

Характеристика стиля делового мужчины. Основные требования к мужскому деловому костюму. Характеристика, преимущества, применение костюмов в деловых ситуациях. Основные правила при выборе одежды, аксессуаров, украшений делового мужчины. Основные требования к одежде для деловых приемов.

Задание 1. Опишите, как вы должны выглядеть, собираясь на собеседование в фирму и рассчитывая получить хорошую работу.

Задание 2. Опишите, как вы должны выглядеть, рассчитывая получить продвижение по службе.

Задание 3. Опишите элементы вашего делового костюма, учитывая предстоящую ситуацию рабочего дня, заполните таблицу [7, с. 123].

Вопросы для контроля знаний по теме 6:

1. Есть ли связь между внешним видом делового мужчины и его успехом в бизнесе?
2. Каковы характерные черты внешнего вида и манер современного делового мужчины?
3. Можно ли спрогнозировать (на основании анализа исторического развития требований к внешнему виду), как изменятся внешний облик, манеры, имидж делового мужчины в будущем?
4. Что является недопустимым в современной деловой одежде бизнесмена?
5. Каковы принципы формирования гардероба делового мужчины?
6. Перечислите характерные особенности цвета и фактуры тканей для мужской деловой одежды?
7. Каковы основные требования к имиджу современного делового мужчины?
8. Какие виды обуви не допускаются правилами этикета на деловых встречах?
9. По каким причинам правила этикета не допускают пользование рекламными авторучками при заключении контракта?

Рекомендуемая литература:

Кузнецов, И.Н. Деловое общение. Деловой этикет: учеб. пособие. – М.: Юнити-Дана, 2008. – 432 с.

Макаров, Б.В. Деловой этикет: учеб. пособие. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2010. – 209с. (Электронная библиотечная система «Университетская библиотека- online»).

Профессиональная этика и деловой этикет: учеб.-метод. пособие / сост. Н. Н. Медзяловская. - Благовещенск: Изд-во Амур. гос. ун-та, 2010. - 134 с. [Электронный ресурс].

#### Тема 7. Одежда и внешний облик деловой женщины (2 час.)

Вопросы для обсуждения и задания:

Основные требования к одежде и внешнему облику деловой женщины. Типы костюмов современной деловой женщины, их характеристика. Основные правила при выборе одежды, аксессуаров, украшений деловой женщины. Требования делового этикета к причёске, макияжу и косметике деловой женщины. Одежда для деловых приемов.

Задание 1. Опишите, как вы должны выглядеть, собираясь на собеседование в фирму и рассчитывая получить хорошую работу.

Задание 2. Опишите, как вы должны выглядеть, рассчитывая получить продвижение по службе.

Задание 3. Опишите элементы вашего делового костюма, учитывая предстоящую ситуацию рабочего дня, заполните таблицу [7, с. 123].

#### Вопросы для контроля знаний по теме 7:

1. Назовите характерные особенности современного женского делового костюма.
2. Перечислите основные требования к цвету, фактуре, сочетаемости тканей, аксессуаров, украшений и пр. в одежде деловой женщины, в том числе в верхней одежде.
3. Как проявляется мода в подборе гардероба современной деловой женщины?

Рекомендуемая литература:

Кузнецов, И.Н. Деловое общение. Деловой этикет: учеб. пособие. – М.: Юнити-Дана, 2008. – 432 с.

Макаров, Б.В. Деловой этикет: учеб. пособие. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2010. – 209с. (Электронная библиотечная система «Университетская библиотека- online»).

Профессиональная этика и деловой этикет: учеб.-метод. пособие / сост. Н. Н. Медзяловская. - Благовещенск: Изд-во Амур. гос. ун-та, 2010. - 134 с. [Электронный ресурс].

#### Тема 8. Этика деятельности руководителя (2 час.)

Вопросы для обсуждения и задания:

Правила поведения в приемной и в кабинете руководителя. Этика проведения делового совещания. Этика проведения приема по личным вопросам.

Задание 1: Ролевая игра «Совещание» [7, с. 123].

#### Вопросы для контроля знаний по теме 8:

1. Укажите основные этические нормы поведения руководителя.
2. Каковы этические нормы поведения руководителя во время делового совещания?
3. Каковы этические нормы поведения руководителя во время приема по личным вопросам.
4. Укажите этические требования к общению руководителя с подчиненными.
5. Каковы наиболее распространенные ошибки этического свойства в поведении руководителя?

Рекомендуемая литература:

Кибанов, А.Я. Этика деловых отношений: учеб. рек. Мин. обр. РФ / А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова. – 2-е изд., испр. И доп. – М.: ИНФРА-М, 2009. - 424 с.

Этика деловых отношений: учеб.: доп. Мин. обр. РФ / В.К. Борисов [и др.]. – М.: Форум, ИНФРА-М, 2010. - 176 с.

Кузнецов, И.Н. Деловое общение. Деловой этикет: учеб. пособие. – М.: Юнити-Дана, 2008. – 432 с.

Макаров, Б.В. Деловой этикет: учеб. пособие. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2010. – 209с. (Электронная библиотечная система «Университетская библиотека- online»).

Барышева, А. Д. Этика и психология делового общения (сфера сервиса) : учеб. пособие : рек. Мин. обр. РФ / А. В. Барышева, Ю. А. Матюхина, Н. Г. Шередер. - М. : Альфа-М : ИНФРА - М, 2009. - 256 с.

Блюм, М.А. Этика деловых отношений: учеб. пособие: рек. УМЦ / М.А. Блюм, Б.И. Герасимов, Н.В. Молоткова. – М.: Форум, 2009. – 224 с.

Профессиональная этика и деловой этикет: учеб.-метод. пособие / сост. Н. Н. Медзяловская. - Благовещенск: Изд-во Амур. гос. ун-та, 2010. - 134 с. [Электронный ресурс].

#### Тема 9. *Этические аспекты применения критики* (2 час.).

Вопросы для обсуждения и задания:

Функции критики как обязательной составляющей служебной деятельности. Правила конструктивной критики. Принципы восприятия критики.

Задание 1. Определите ваше отношение к критике, ответив на вопросы предлагаемого теста. Определите по классификатору к какому типу личности вы относитесь. Ознакомьтесь с рекомендациями для вашего типа личности. Ознакомьтесь с рекомендациями для типов личностей ваших коллег по группе [7, с. 125].

#### Вопросы для контроля знаний по теме 9:

1. Объясните место и значение критики в процессе профессиональной деятельности.
2. В чем выражается значимость правил критики?
3. С чего должна начинаться беседа, содержащая элементы критики?
4. Назовите этические нормы проявления уважения к личности критикуемого.
5. Какова последовательность практического применения правил критики в процессе беседы?
6. Какое значение имеют правила восприятия критики и каковы формы их практического использования?
7. Назовите основные принципы восприятия критики.

Рекомендуемая литература:

Кибанов, А.Я. Этика деловых отношений: учеб. рек. Мин. обр. РФ / А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова. – 2-е изд., испр. И доп. – М.: ИНФРА-М, 2009. - 424 с.

Этика деловых отношений: учеб.: доп. Мин. обр. РФ / В.К. Борисов [и др.]. – М.: Форум, ИНФРА-М, 2010. - 176 с.

Барышева, А. Д. Этика и психология делового общения (сфера сервиса) : учеб. пособие : рек. Мин. обр. РФ / А. В. Барышева, Ю. А. Матюхина, Н. Г. Шередер. - М. : Альфа-М : ИНФРА - М, 2009. - 256 с.

Блюм, М.А. Этика деловых отношений: учеб. пособие: рек. УМЦ / М.А. Блюм, Б.И. Герасимов, Н.В. Молоткова. – М.: Форум, 2009. – 224 с.

Профессиональная этика и деловой этикет: учеб.-метод. пособие / сост. Н. Н. Медзяловская. - Благовещенск: Изд-во Амур. гос. ун-та, 2010. - 134 с. [Электронный ресурс].

#### Тема 10. *Сувениры и подарки в деловой сфере* (2 час.).

Вопросы для обсуждения и задания:

Значение подарков и сувениров современной деловой практике (что, кому, когда и как дарят). Правила делового этикета, действующие при вручении и получении подарков.

Задание 1. Приведите примеры ситуаций из делового общения, при которых, согласно деловому этикету, принято дарить подарки и сувениры. Что можно использовать в качестве

подарка? Дополнительные требования к подарку? Правила вручения подарка? Правила принятия подарка? [7, с. 127]

Вопросы для контроля знаний по теме 10:

1. Каковы основные функции подарков и сувениров в деловой жизни?
2. Перечислите этические требования к подбору и преподнесению подарков в служебной сфере.
3. Какие существуют ограничения по стоимости подарка в деловой сфере?
4. Различаются ли требования к подаркам, преподнесенным отдельному сотруднику, и к подаркам для фирмы?
5. Каковы особенности выбора и преподнесения подарков для иностранных деловых партнеров?

Рекомендуемая литература:

Кузнецов, И.Н. Деловое общение. Деловой этикет: учеб. пособие. – М.: Юнити-Дана, 2008. – 432 с.

Макаров, Б.В. Деловой этикет: учеб. пособие. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2010. – 209с. (Электронная библиотечная система «Университетская библиотека- online»).

Профессиональная этика и деловой этикет: учеб.-метод. пособие / сост. Н. Н. Медзяловская. - Благовещенск: Изд-во Амур. гос. ун-та, 2010. - 134 с. [Электронный ресурс].

Тема 11. *Особенности делового общения с иностранными деловыми партнерами* (4 час.).

Вопросы для обсуждения и задания:

Приглашение и встреча иностранных деловых партнеров. Рассадка гостей по автомашинам. Особенности проведения переговоров с иностранными деловыми партнерами.

Задание 1. Составьте программу пребывания (общую и подробную) иностранного делового партнера для решения вопросов по взаимному сотрудничеству [7, с. 128].

Вопросы для контроля знаний по теме 11:

1. Какие правила необходимо соблюдать при встрече иностранных деловых партнеров?
2. Какие существуют универсальные правила, которых можно придерживаться в международном деловом общении?
3. Каковы правила рассадки гостей по автомашинам?
4. Какие существуют варианты рассадки делегаций за столом переговоров?
5. Какова оптимальная продолжительность переговоров?

Рекомендуемая литература:

Кибанов, А.Я. Этика деловых отношений: учеб. рек. Мин. обр. РФ / А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова. – 2-е изд., испр. И доп. – М.: ИНФРА-М, 2009. - 424 с.

Этика деловых отношений: учеб.: доп. Мин. обр. РФ / В.К. Борисов [и др.]. – М.: Форум, ИНФРА-М, 2010. - 176 с.

Кузнецов, И.Н. Деловое общение. Деловой этикет: учеб. пособие. – М.: Юнити-Дана, 2008. – 432 с.

Макаров, Б.В. Деловой этикет: учеб. пособие. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2010. – 209с. (Электронная библиотечная система «Университетская библиотека- online»).

Профессиональная этика и деловой этикет: учеб.-метод. пособие / сост. Н. Н. Медзяловская. - Благовещенск: Изд-во Амур. гос. ун-та, 2010. - 134 с. [Электронный ресурс].

Тема 12. *Этикет письменного делового общения* (4 час.).

Вопросы для обсуждения и задания:

Виды деловых писем. Рекомендуемые формулировки деловых писем. Особенности применения деловых писем, распределение деловых писем по функциональному признаку, сроки ответа на деловые письма. Особенности оформления деловых писем. Особенности международной деловой переписки.

Задание 1. Используя рекомендуемые формулировки для деловых писем, учитывая требования к оформлению деловых писем, составьте деловое письмо на предлагаемую тему [7, с. 129].

Задание 2. Составьте письмо с просьбой о приеме вас на работу в организацию [7, с. 130].

Задание 3. Ситуация «Составление объявления об имеющейся вакансии» [7, с. 131].

Вопросы для контроля знаний по теме 12:

1. Каковы принципы и этические требования к деловой переписке?
2. Перечислите виды деловых писем.
3. В каком случае деловое письмо, согласно требованиям этики, должно быть написано от руки?
4. Каковы, по Вашему мнению, перспективы развития письменного делового общения?
5. Какие формы и виды деловых писем Вы можете предложить в дополнение к перечисленным?
6. Есть ли отличия в требованиях к переписке внешней и внутриорганизационной?
7. В чем особенности деловой переписки с зарубежными партнерами?

Рекомендуемая литература:

Кибанов, А.Я. Этика деловых отношений: учеб. рек. Мин. обр. РФ / А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова. – 2-е изд., испр. И доп. – М.: ИНФРА-М, 2009. - 424 с.

Этика деловых отношений: учеб.: доп. Мин. обр. РФ / В.К. Борисов [и др.]. – М.: Форум, ИНФРА-М, 2010. - 176 с.

Кузнецов, И.Н. Деловое общение. Деловой этикет: учеб. пособие. – М.: Юнити-Дана, 2008. – 432 с.

Макаров, Б.В. Деловой этикет: учеб. пособие. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2010. – 209с. (Электронная библиотечная система «Университетская библиотека- online»).

Профессиональная этика и деловой этикет: учеб.-метод. пособие / сост. Н. Н. Медзяловская. - Благовещенск: Изд-во Амур. гос. ун-та, 2010. - 134 с. [Электронный ресурс].

## **6. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ**

### **6.1 Методические рекомендации для преподавания дисциплины:**

Для преподавания дисциплины важно знать и придерживаться цели дисциплины: - получение научных и прикладных знаний в области этики деловых отношений и делового этикета.

В соответствии с данной целью при преподавании дисциплины возникают такие задачи как:

- изучение принципов, составляющих основу этики деловых отношений и делового этикета;
- знание профессионально–этических норм и стандартов профессионального общения;
- знание этических норм и стандартов, применяемых при написании деловых писем;
- знание основных правил этикета приветствий и представлений, требований к внешнему облику делового человека, особенностям делового общения с иностранными партнерами; умение внедрять этические принципы и нормы в практику деловых отношений. Активная работа студентов при изучении дисциплины возможна только при наличии серьезной и устойчивой мотивации. Самый сильный мотивирующий фактор - подготовка к

дальнейшей эффективной профессиональной деятельности. При этом важно психологически настроить студента, показать ему, как необходимы знания профессиональной этики и делового этикета, какое применение результаты работы найдут в его будущей профессиональной деятельности.

### **6.2 Методические рекомендации по изучению дисциплины:**

При изучении дисциплины студент должен ознакомиться с основными принципами этики деловых отношений, с приоритетными проблемами в этой области, методами управления этическими нормами межличностных отношений в коллективе, механизмами внедрения этических принципов и норм в практику деловых отношений, изучить взаимосвязь этических норм организации и руководителя.

### **6.3 Методические рекомендации по практическим занятиям:**

Практические занятия проводятся в форме: деловой игры, выполняются задания по анализу ситуаций по материалам кейсов, видеокейсов, работа в малых группах по разработке заданий с презентацией результатов, обсуждением результатов выполненной работы (разработка этического кодекса, разработка макета визитной карточки, разработка программы пребывания иностранного делового партнера и др.).

Проведение занятий в данной форме работы в малых группах способствует приобретению навыков командной работы, формированию умения применять в деловом общении профессионально-этические нормы и стандарты.

## **7.1 САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА**

№ п/п	№ темы дисциплины	Форма (вид) самостоятельной работы	Трудоёмкость в часах
1	История и принципы делового этикета	Подготовка реферата	10
2	Механизмы внедрения этических принципов и норм в практику деловых отношений	Разработка этического кодекса	8
3	Визитная карточка в деловой жизни	Разработка макета визитной карточки	8
4	Особенности делового общения с иностранными деловыми партнерами	Разработка программы пребывания иностранного делового партнера	6
5	Этикет письменного делового общения	Разработка деловых писем	4
	<b>ИТОГО:</b>		<b>36</b>

### **7.2 Методические указания по самостоятельной работе студентов:**

Основной целью организации подготовки к практическим занятиям является развитие навыков самостоятельной работы с литературными источниками.

При подготовке к практическим занятиям необходимо обратиться к раздаточному материалу, выдаваемому преподавателем на занятиях, к рекомендуемым учебным пособиям, чтобы разобраться с теорией вопроса, уточнить терминологию, изучить примеры, предлагаемые в учебных пособиях.

## 8. МАТРИЦА КОМПЕТЕНЦИЙ

Разделы	Компетенции						Итого общее количество компетенций
	ОК-5	ОК-9	ОК-10	ОК-11	ОК-22	ПК-5	
Природа и сущность этики деловых отношений	+			+	+		3
История и принципы делового этикета	+			+	+		3
Механизмы внедрения этических принципов и норм в практику деловых отношений	+	+	+	+	+		5
Титулирование, представление, приветствие	+	+	+	+	+		5
Визитная карточка в деловой жизни	+	+	+	+	+		5
Одежда и внешний облик делового мужчины	+		+	+	+		4
Одежда и внешний облик деловой женщины	+		+	+	+		4
Этика деятельности руководителя	+	+	+	+	+		5
Этические аспекты применения критики	+	+	+	+	+	+	6
Сувениры и подарки в деловой сфере	+	+		+	+		4
Особенности делового общения с иностранными деловыми партнерами	+	+		+	+		4
Этикет письменного делового общения	+	+	+	+	+		5

## 9. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Активные формы обучения – 30 %:

- работа в малых группах;
- использование принципа диалогового общения;
- метод мозгового штурма;
- деловые игры;
- тренинг;
- анализ ситуаций по материалам кейсов и видеокейсов;
- методы группового решения творческих задач.

## 10. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Промежуточный контроль: опрос, дискуссия, анализ конкретных ситуаций.

Итоговый контроль: тестовый опрос.

Итоговая аттестация: экзамен.

Примерный вариант теста для итогового контроля:

1. «Золотое правило менеджера» (или «Золотой стандарт») :

---

2. Карта этики это:

- А) часть должностной инструкции сотрудника  
 Б) набор этических правил и рекомендаций для каждого сотрудника  
 В) программа подготовки сотрудника по профессиональной этике
- 3. Наиболее распространенный механизм внедрения в практику этических норм и правил?**  
 А) этические кодексы      Б) комитеты по этике      В) тренинг  
 Г) карты этики      Д) социальные аудиты      Е) изменения в корпоративной структуре  
 И) службы, рассматривающие претензии граждан по этическим вопросам
- 4. Этическую подготовку менеджеров среднего и низового звена осуществляет:**  
 А) комитет по этике      Б) тренинг      В) социальный аудит
- 5. Виды этических кодексов?**  
 А) корпоративные кодексы      Б) профессиональные кодексы      В) отраслевые  
 В) национальные кодексы      Г) всемирные кодексы
- 6. Согласно общих правил международного общения при обращении к официальным лицам:**  
 А) необходимо точно называть должность официального лица  
 Б) возможно обращение без упоминания должности  
 В) возможно официальное лицо повышать в должности
- 7. При проведении переговоров применяется принцип паритета количественного состава делегаций?**  
 А) Применяется обязательно      Б) может применяться      В) не применяется
- 8. При рассадке участников за столом переговоров учитывают:**  
 А) Ранг      Б) Служебное положение      В) Возраст
- 9. В чем состоят недостатки этических кодексов?**  
 А) своим существованием этические кодексы предполагают необходимость наказаний для нарушителей  
 Б) всё то, о чём в кодексе не говорится, можно оценить как допустимые действия  
 В) этические кодексы не гарантируют менеджерам решения глобальных этических проблем.
- 10. В качестве главных принципов международного бизнеса в Декларация Ко – «Принципы бизнеса» выделены следующие:**  
 А) ответственность бизнеса      Б) экономическое и социальное влияние бизнеса  
 В) этика бизнеса      Г) уважение правовых норм  
 Д) поддержка многосторонних торговых отношений      Е) забота об окружающей среде  
 Ж) отказ от противозаконных действий
- 11. На каких этапах делового общения применяется визитная карточка для представительских целей ?**  
 А) при деловом знакомстве      Б) при отправке поздравлений и подарков  
 В) во время презентаций фирмы      Г) на выставках-ярмарках  
 Д) при деловом знакомстве, когда владелец карточки пока не намерен устанавливать деловые связи с собеседником
- 12. Стандарты оформления деловой визитной карточки регламентируют:**  
 А) размеры визитной карточки      Б) дизайн      В) цвет шрифта      Г) тип шрифта  
 Д) заливка фона      Е) наличие эмблемы фирмы      Ж) наличие фотографии  
 И) наличие государственного флага
- 13. При проведении многосторонних переговоров делегации рассаживаются вокруг круглого стола:**  
 А) В свободном порядке      Б) В алфавитном порядке  
 В) В алфавитном порядке по часовой стрелке  
 Г) Вокруг стола садятся только главы делегаций
- 14. Основные преимущества которые дает организации в целом и её сотрудникам создание этического кодекса?**

- А) этические кодексы представляют собой «путеводители» к правильному поведению
- Б) этические кодексы подсказывают самые логичные решения
- В) этические кодексы дают ориентир в тех ситуациях, когда трудно определить, что этично, а что неэтично в действиях менеджмента фирмы
- Г) этические кодексы могут обеспечить определенный уровень юридической защиты каждому сотруднику

**15. Какова должна быть стоимость подарка, преподнесенного сотруднику из внешнего окружения фирмы:**

- А) не более 200 долларов
- Б) не более 100 долларов
- В) не более 50 долларов
- Г) не более 20 долларов

**16. Кто должен встречать прибывающую зарубежную делегацию?**

- А) Руководитель организации
- Б) Заместитель руководителя организации
- В) Сотрудник равного ранга
- Г) Заместитель сотрудника равного ранга

**17. При рассадке по автомашинам гостей наиболее почетный гость усаживается (если встречающий на автомобиле организации с водителем):**

- А) Рядом с водителем
- Б) На заднее сидение слева
- В) На заднее сидение справа

**18. Какой язык имеет преимущество при определении языка переговоров с зарубежными партнерами?**

- А) Английский
- Б) Русский
- В) Язык принимающей стороны
- Г) Язык зарубежных деловых партнеров

**19. При проведении переговоров с зарубежными партнерами первыми подарки вручают:**

- А) хозяева
- Б) гости
- В) обмениваются одновременно

**20. Подарки в деловом общении не приняты:**

- А) в России
- Б) в Великобритании
- В) в Германии
- Г) в Турции
- Д) в США

**Примерные вопросы к экзамену:**

- 1) Сущность и содержание этики деловых отношений.
- 2) Принципы, нормы, стандарты и требования этики деловых отношений.
- 3) Этические принципы международного бизнеса.
- 4) Деловой этикет: история развития. Виды этикета.
- 5) Принципы делового этикета.
- 6) Механизмы внедрения этических норм в деловую сферу.
- 7) Преимущества и недостатки создания и внедрения этических кодексов.
- 8) Титулирование, виды титулов, применение титулов в деловом общении.
- 9) Представление, правила представления при деловом общении.
- 10) Приветствие, правила приветствия при деловом общении, типы рукопожатий.
- 11) Визитная карточка, её роль и функции в деловой жизни.
- 12) Виды визитных карточек.
- 13) Стандарты оформления визитных карточек.
- 14) Правила применения визитных карточек.
- 15) Использование визитных карточек в качестве письменного послания.
- 16) Требования к одежде и внешнему виду делового мужчины.
- 17) Требования к одежде и внешнему виду деловой женщины.
- 18) Основные требования к одежде для деловых приемов.
- 19) Этика деятельности руководителя.
- 20) Этика проведения делового совещания.
- 21) Этика проведения приема по личным вопросам.
- 22) Функции критики как обязательной составляющей служебной деятельности.

- 23) Правила конструктивной критики.
- 24) Принципы восприятия критики.
- 25) Значение подарков и сувениров в современной деловой практике.
- 26) Правила делового этикета, действующие при вручении и получении подарков.
- 27) Приглашение и встреча иностранных деловых партнеров.
- 28) Рассадка гостей по автомашинам.
- 29) Особенности проведения переговоров с иностранными деловыми партнерами.
- 30) Виды деловых писем.
- 31) Особенности применения деловых писем.
- 32) Особенности оформления деловых писем.
- 33) Особенности международной деловой переписки.
- 34) Критерии оценки:
- 35) Экзамен – итоговая аттестация по дисциплине.

36) Оценка «отлично» ставится за полное изложение полученных знаний в устной или письменной форме в соответствии с требованиями программы. Допускаются единичные несущественные ошибки, самостоятельно исправляемые студентом. При изложении ответа должен самостоятельно выделять существенные признаки изученного, выявлять причинно-следственные связи, формулировать выводы и обобщения, свободно оперировать фактами, использовать сведения из дополнительных источников.

37) Оценка «хорошо» ставится за полное изложение полученных знаний в устной или письменной форме в соответствии с требованиями программы. Допускаются отдельные несущественные ошибки, исправляемые студентом после указания на них преподавателем. При изложении студент должен выделять существенные признаки изученного, выявить причинно-следственные связи, сформулировать выводы и обобщения, в которых могут быть отдельные несущественные ошибки.

38) Оценка «удовлетворительно» ставится за неполное изложение знаний. Допускаются отдельные существенные ошибки, исправляемые с помощью преподавателя. Студент проявляет затруднения при выделении существенных признаков изученного материала, при выявлении причинно-следственных связей и формулировки выводов.

39) Оценка «неудовлетворительно» ставится при неполном бессистемном изложении учебного материала. При этом студент допускает существенные ошибки, не исправляемые даже с помощью преподавателя, а также за полное незнание и непонимание материала.

## **11. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **а) основная литература:**

1. Кибанов, А.Я. Этика деловых отношений: учеб. рек. Мин. обр. РФ / А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова. – 2-е изд., испр. И доп. – М.: ИНФРА-М, 2009. - 424 с.
2. Макаров, Б.В. Деловой этикет: учеб. пособие. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2010. – 209с. (Электронная библиотечная система «Университетская библиотека- online»).
3. Этика деловых отношений: учеб.: доп. Мин. обр. РФ / В.К. Борисов [и др.]. – М.: Форум, ИНФРА-М, 2010. - 176 с.

### **б) дополнительная литература:**

4. Барышева, А. Д. Этика и психология делового общения (сфера сервиса) : учеб. пособие : рек. Мин. обр. РФ / А. В. Барышева, Ю. А. Матюхина, Н. Г. Шередер. - М. : Альфа-М : ИНФРА - М, 2009. - 256 с.
5. Блюм, М.А. Этика деловых отношений: учеб. пособие: рек. УМЦ / М.А. Блюм, Б.И. Герасимов, Н.В. Молоткова. – М.: Форум, 2009. – 224 с.
6. Кузнецов, И.Н. Деловое общение. Деловой этикет: учеб. пособие. – М.: Юнити-Дана, 2008. – 432 с.
7. Профессиональная этика и деловой этикет: учеб.-метод. пособие / сост. Н. Н. Медзяловская. - Благовещенск: Изд-во Амур. гос. ун-та, 2010. - 134 с. [Электронный ресурс].

8. Романова Н.Н. Словарь. Культура речевого общения: этика, прагматика, психология / Н.Н. Романова, А.В. Филиппов. – М.: Флинта: Наука, 2009. – 304 с. (Электронная библиотечная система «Университетская библиотека- online» ).

9. Этика и психология деловых отношений: хрестоматия / сост. Ю.В. Банданова. – М.: Изд. центр ЕАОИ, 2011. - 464 с. (Электронная библиотечная система «Университетская библиотека- online» ).

10. Этика: хрестоматия / авт.-сост. В.А. Ермаков. – М.: Изд. центр ЕАОИ, 2010. - 132 с. (Электронная библиотечная система «Университетская библиотека- online» ).

**в) журналы:**

Кадры предприятия.

Корпоративная имиджелогия.

Менеджмент в России и за рубежом.

Проблемы теории и практики управления.

**г) видеокейсы**

1. Интервью с соискателем: учеб. видеокейс: для дисц. "Управление человеческими ресурсами"/ сцен. С. А. Беззубцев. -СПб.: Решение: учеб. видео, 2006. -1 эл. опт. диск (DVD-ROM).

**д) Интернет-ресурсы:**

№	Наименование ресурса	Краткая характеристика
1	<a href="http://www.iqlib.ru">http://www.iqlib.ru</a>	Интернет-библиотека образовательных изданий, в которой собраны электронные учебники, справочные и учебные пособия.
2	Электронная библиотека Издательского дома «Гребенников» <a href="http://www.grebennikon.ru/">http://www.grebennikon.ru/</a>	содержит статьи по маркетингу, менеджменту, финансам, управлению персоналом, опубликованные в специализированных журналах издательства за последние 10 лет.
3	Электронная библиотечная система «Университетская библиотека- online» <a href="http://www.biblioclub.ru">www.biblioclub.ru</a>	ЭБС по тематике охватывает всю область гуманитарных знаний и предназначена для использования в процессе обучения в высшей школе, как студентами и преподавателями, так и специалистами-гуманитариями.

## 12.МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

В качестве материально-технического обеспечения используется компьютерное оборудование кафедры ЭиМО. Мультимедийные средства применяются при проведении практических занятий, для демонстрации презентаций по темам практических занятий, по результатам студенческих работ, в том числе и отчетов по самостоятельной работе.

Для проведения практических занятий имеется специализированная аудитория, оборудованная интерактивной доской, ноутбуком.