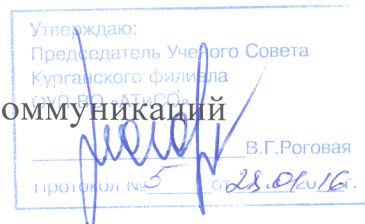


Образовательное учреждение профсоюзов
 высшего образования
 «Академия труда и социальных отношений»
 Курганский филиал

Кафедра _социально - культурного сервиса и коммуникаций



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Этика делового общения

Направление подготовки : Гостиничное дело 43.03.03
 Профиль «Гостиничная деятельность»

Форма обучения: Заочная

Цикл дисциплин: Б1.В.ДВ.19.2

Трудоемкость дисциплины (з.е./ ч.) 4 / 144

Вид учебной работы	Часы	Курс			
		1	2	3	4
Аудиторные занятия (всего), в том числе:	16	16			
Лекции	6	6			
Лабораторные работы					
Практические занятия:	10	10			
Из них: текущий контроль (тестирование, коллоквиум) (ТК)					
% интерактивных форм обучения от аудиторных занятий по дисциплине	50%	50%			
Самостоятельная работа (всего), в том числе:	119	119			
Курсовая работа: (КР)					
Курсовой проект: (КП)					
Контрольная работа					
Вид промежуточной аттестации (зачет, экзамен):	Экзамен 9	Экзамен 9			
Общая трудоемкость дисциплины	144/4	144/4			

СВЕДЕНИЯ ОБ ИЗМЕНЕНИЯХ В РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ

Рабочая программа утверждена на 2015/ 2016 учебный год со следующими изменениями:

Программа переработана в связи
с принятием ФГОС ВО 43.03.03 "Реставрация
денто"

Протокол заседания кафедры № 6 от « 4 » февраля 2016г.
Заведующий кафедрой

Данилов И. И. / И.И. Д. /

Рабочая программа утверждена на 2016/ 2017 учебный год со следующими изменениями:

Программа пересмотрена и утверждена на
2016-2017 учебный год в связи с изменением
списка рекомендуемой литературы

Протокол заседания кафедры № 1 от « 02 » 09 2016г.
Заведующий кафедрой

Мукова К.В. / К.В. М. /

Рабочая программа утверждена на 20__ / 20__ учебный год со следующими изменениями:

Протокол заседания кафедры № _____ от « _____ » _____ 20__ г.
Заведующий кафедрой

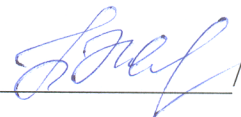
_____ / _____ /

Рабочая программа составлена:

- с учётом требований Федерального Государственного образовательного стандарта высшего образования к минимуму содержания и уровню подготовки выпускников по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело»;
- на основании учебного плана подготовки бакалавров по данному направлению, профилю «Гостиничная деятельность».

Рабочую программу разработал:

Жукова К.В.



Программа утверждена на заседании кафедры

Протокол № 6

« 4 » февраля 2016г.

Заведующий кафедрой

Данилюченко М.А.



1 Место дисциплины в структуре ООП ВО:

Дисциплина относится к дисциплинам по выбору студентов вариативной части рабочего учебного плана подготовки бакалавров по направлению «Гостиничное дело». профилю «Гостиничная деятельность» (Б1.В.ДВ.19.2). Изучение данной дисциплины базируется на дисциплинах: «Культура речи и деловое общение», «Культурология», «Психология», «Психология делового общения».

В результате изучения базовой части цикла «Этика делового общения» студент должен:

Знать:

- понятие и структуру делового общения;
- основные форма делового общения;
- способы повышения этического уровня организации;
- правила делового этикета.

Уметь:

- применять в своей практической деятельности нормы и принципы деловой этики;
- на высоком нравственном уровне налаживать деловое общение и взаимодействие;
- соблюдать правила делового этикета;
- использовать российский и зарубежный опыт в решении этических проблем в деловой сфере;

Владеть:

- способами устранения возможных негативных последствий результатов своего труда с использованием норм деловой этики;
- навыками работы в коллективе и кооперации с коллегами согласно нормам деловой этики;
- методами разрешения конфликтных ситуаций;
- методами повышения этичности поведения сотрудников организации;
- навыками делового этикетного поведения;

- приемами и навыками поддержания партнерских отношений.

2 Цели и задачи освоения дисциплины

Целями преподавания дисциплины «Психология делового общения» является получение студентами необходимых знаний в области психологии в бизнесе, освоение студентами основ, форм и сфер делового общения с деловыми и официальными лицами и зарубежными (и общественными) партнерами в рамках делового протокола, норм, требований этикета, сложившихся на основе исторической практики и отчасти закреплённых в нормативных документах и международных конвенциях.

Задачами освоения дисциплины являются:

- 1 Усвоение базисных знаний о природе и сущности общения;
- 2 Улучшение навыков позитивного общения на основе взаимопонимания, преодоления коммуникативных барьеров, личного влияния;
- 3 Изучение этических основ делового общения и формирования современной деловой культуры, деловой этики;
- 4 Изучение теории и практики ведения деловых переговоров, их организации и подготовки;
- 5 Освоение психологии делового общения, тактических приемов на переговорах и техники аргументации, предотвращения конфликтных ситуаций;
- 6 Анализ видов деловой переписки (включая международную);
- 7 Проведения деловых бесед, коммерческих переговоров, деловых совещаний, официальных приемов, брифингов, пресс-конференций и использования современных средств коммуникации;
- 8 Получение навыков практического применения основных моральных принципов в профессиональной деятельности экономиста;
- 9 Рассмотрение вопросов делового этикета, бизнес-протокола и атрибутов делового общения;
- 10 Изучение специфики общения и взаимодействия в туристской индустрии.

3 Требования к результатам освоения дисциплины:

Изучение дисциплины направлено на формирование следующих компетенций:

ОК-1 (способностью использовать основы философских знаний для формирования мировоззренческой позиции);

ОК-4 (способностью использовать основы правовых знаний в различных сферах жизнедеятельности);

ОК-5 (способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия);

ОК-6 (способностью работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия)

ОК-7 (способностью к самоорганизации и самообразованию).

ОПК-2 (способностью организовывать работу исполнителей);

ПК-1 (готовностью к применению современных технологий для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей);

ПК-7 (готовностью применять современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителем);

4 Образовательные результаты освоения дисциплины, соответствующие определенным компетенциям

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования:

1) знать:

Индекс компетенции (ОК, ПК)	Образовательный результат (указываются формируемые образовательные результаты в рамках соответствующих компетенций)
ОК-1	Знает основные операции мышления
	Знает основные формы мышления
ОК-4	Знает этические и правовые нормы
	Знает основные требования общества во взаимодействии
ОК-5	Знает особенности восприятия устной и письменной речи

	Знает основные правила аргументации и логических суждений
ОК-6	Знает приемы кооперации с коллегами и бесконфликтной работы в коллективе
ОК-7	Знает способы выявления собственных достоинств и недостатков Знает пути и возможности своего профессионального развития
ОПК-2	Знает принципы принятия управленческих решений Знает основные правила эффективного руководства
ПК-1	Знает современные технологии формирования и представления гостиничного продукта Знает основные типы потребителей, их потребности и требования
ПК-7	Знает особенности гостиничной деятельности Знает основные технологии работы с потребителем

2) уметь:

Индекс компетенции (ОК, ПК)	Образовательный результат (указывается формируемые образовательные результаты в рамках соответствующих компетенций)
ОК-1	Умеет строить дерево целей Умеет обобщать и анализировать информацию
ОК-5	Умеет логически строить устную и письменную речь Умеет аргументировать свою точку зрения в беседе
ОК-4	Умеет соблюдать этические и правовые нормы Умеет регулировать свое поведение в зависимости от норм общества
ОК-6	Умеет использовать приемы кооперации с коллегами и бесконфликтной работы в коллективе; Умеет отстаивать свою точку зрения, не разрушая отношения.
ОК-7	Умеет применять методы и средства познания для интеллектуального развития, повышения культурного уровня, профессиональной компетентности, применять понятийно-категориальный аппарат, основные положения психологической и социологической наук в профессиональной деятельности Умеет анализировать и сравнивать полученную информацию, делать заключения
ОПК-2	Умеет находить организационно-управленческие решения в нестандартных ситуациях Умеет руководить людьми и подчиняться
ПК-1	Умеет использовать технологии представления продукта Умеет распознавать типы потребителей, их потребности и требования
ПК-7	Умеет применять основные технологии гостиничной деятельности Умеет эффективно работать с потребителем

3) владеть:

Индекс компетенции (ОК, ПК)	Образовательный результат (указывается формируемые образовательные результаты в рамках соответствующих компетенций)
ОК-1	Владеет навыками построения дерева целей
	Владеет культурой мышления и восприятия информации
ОК-4	Владеет навыками ожидаемого поведения
	Владеет навыками регулирования собственного поведения
ОК-5	Владеет навыками устной и письменной речи
	Владеет навыками межкультурной коммуникации
ОК-6	Владеет навыками использования приёмов кооперации с коллегами и бесконфликтной работы в коллективе
ОК-7	Владеет навыками целостного подхода к анализу проблем, навыками социологии управления использованием психологических методов управления, принципов
	Владеет навыками ассимиляции личностного опыта и принятия опыта других
ОПК-2	Владеет основными способами принятия управленческих решений
	Владеет эффективными навыками руководства и подчинения
ПК-1	Владеет навыками формирования и предоставления продукции
	Владеет современными технологиями формирования гостиничного продукта
ПК-7	Владеет технологиями работы с потребителем
	Владеет навыками поиска современных подходов гостиничной деятельности во взаимодействии с потребителем

5 Матрица соотнесения тем/разделов учебной дисциплины и формируемых в них профессиональных и общекультурных компетенций

Шифр раздела, темы дисциплины	Наименование раздела, темы дисциплины	Количество часов	Компетенции								Зачетные единицы	
			Общекультурные и общепрофессиональные							ОПК-2		профессиональные ПК-1; ПК-7
			ОК-1	ОК-4	ОК-5	ОК-6	ОК-7					
Р1	Деловое общение	48	ОК-1	ОК-5	ОК-4	ОК-2	ОК-6			ОПК-2	ПК-1; ПК-7	1,3
Р2	Деловая этика	28	ОК-1	ОК-5	ОК-4	ОК-2	ОК-6			ОПК-2	ПК-1; ПК-7	0,8
Р3	Конфликты	32	ОК-1	ОК-5	ОК-4	ОК-2	ОК-6			ОПК-2	ПК-1; ПК-7	0,9
Р4	Культура организации	36	ОК-1	ОК-5	ОК-4	ОК-2	ОК-6			ОПК-2	ПК-1; ПК-7	1
Итого:		144										4

6 Тематическое планирование

6.1 Распределение учебных занятий по разделам

Шифр раздела, темы дисциплины	Наименование раздела, темы дисциплины	Количество часов по видам учебных занятий		
		лекции	практические занятия	самостоятельная работа

Р1	Деловое общение			
1	Понятие и структура делового общения	2		10
2	Формы делового общения		2	18
3	Манипуляции в общении	2		14
Р2	Деловая этика			
1	Принципы деловой этики			12
2	Деловой этикет		2	14
Р3	Конфликты в организации			
1	Понятие и функции конфликта		2	14
2	Управление конфликтами		2	14
Р4	Культура организации			
1	Имидж организации		2	18
2	Культурные аспекты организации	2		14
Итого:	144	6	10	128

6.2 Содержание лекционных занятий

Раздел 1 Деловое общение

Тема 1 Понятие и структура делового общения

Общение как социально-психологическая проблема. Виды общения. Особенности делового общения. Перцептивная, коммуникативная и интерактивная стороны делового общения. Влияние субъективных факторов на процесс общения («эффект ореола»). Понятие и формы «барьеров общения», пути их преодоления. Прямое и косвенное общение. Вербальное и невербальное общение и их взаимосвязь.

Тема 3 Манипуляции в общении

Основные составляющие манипулятивного воздействия. Понятие манипуляции, типология и особенности манипуляторов. «Круг манипулятора». Виды манипуляций, способы защиты. Приемы, стимулирующие создание доверительных отношений в процессе общения.

Раздел 4 Культура организации

Тема 2 Культурные аспекты организации

Понятие организационной культуры, основные функции. Доминирующая культура и субкультуры (общее и различия). Объективная и субъективная культура организации. Способы формирования, развития, поддержания и подачи организационной культуры.

6.3 Содержание практических занятий

Раздел 1 Деловое общение

Тема 2 Формы делового общения

Национальные стили ведения деловых переговоров: стратегии ведения, основные отличия, факторы, влияющие на формирование особенностей стиля. Правила проведения собеседования для интервьюера и соискателя, требования к резюме и процедуре проведения. Специфика деятельности и выбор подходящего кандидата. Особенности публичного выступления: правила подготовки и составления плана. Внешность и поведение оратора. Роль культуры речи в обеспечении этичности делового общения. Этика использования средств выразительности деловой речи. Ошибки публичного выступления. Причины невнимания слушателей.

Раздел 2 Деловая этика

Тема 2 Деловой этикет

Современный деловой этикет и его составляющие. Этические нормы телефонного разговора. Этические нормы разговора по мобильному телефону. Культура делового письма. Современные требования к оформлению и содержанию деловых бумаг – писем, записок, отчетов. Электронный этикет. Этикет приветствий и представлений. Основные правила оформления и использования визитных карточек. Общие требования, предъявляемые к внешнему облику делового человека. Правила сервировки. Основные правила поведения за столом и в общественных местах. Правила обмена подарками при деловом общении. Виды деловых приемов. Правила поведения на деловых приемах.

Раздел 3 Конфликты

Тема 1 Понятие и функции конфликта

Роль медиатора в конфликте. Фазы конфликта. Игра «Кораблекрушение» (осознавание своих потребностей, выявление способа отстаивания своих интересов).

Тема 2 Управление конфликтами

Проигрывание конфликтных ситуаций с различными финалами (конструктивно и деструктивно), формирование навыка выбора стиля поведения в конфликте. Игра «Мафия» (демонстрация эффективности сплоченности и преследования общей цели).

Раздел 4 Культура организации

Тема 1 Имидж организации

Имидж и реклама. Проведение презентаций товаров или услуг. Использование «трансовых слов». Имидж делового мужчины. Имидж деловой женщины. Психологическое влияние цвета во внешних проявлениях имиджа (дизайн помещений, логотипа, одежды). Игра «Пресс-конференция» (формирование навыков презентации и ответов на провокационные вопросы)

6.4 Содержание самостоятельной работы студентов

Шифр СРС	Виды самостоятельной работы студентов (СРС)	Наименование и содержание	Трудовые часы	Виды контроля СРС
С1	Углубленное изучение разделов, тем дисциплины лекционного курса	С1.Р1 Деловое общение		Конспект, глоссарий
		Т1 Понятие и структура делового общения	10	
		Т2 Формы делового общения	18	
		Т3 Манипуляции в общении	14	
		С1.Р2 Деловая этика		Выступление на семинарском занятии
		Т1 Принципы деловой этики	12	
		С1.Р3 Конфликты в организации		Тестирование
		Т1 Понятие и функции конфликта	14	
		Т2 Управление	14	

		конфликтами		
		С1.Р4 Культура организации Т1 Имидж организации Т2 Культурные аспекты организации	18 14	
С2	Изучение разделов, тем дисциплины не вошедших в лекционный курс	С2.Р2 Деловая этика Т2 Деловой этикет	14	Рефераты
Итого:			128	

7 Фонд оценочных средств

7.1 Оценочные средства

Темы рефератов:

- 1 Сущность и содержание этики культуры управления.
- 2 Этические принципы управленческой деятельности.
- 3 История этики. Связь этики с религией и политикой.
- 4 Этика протестантизма, ее роль в развитии предпринимательства.
- 5 Этические категории. Понятие «этической нормы».
- 6 Управленческая, профессиональная, нравственная культура.
- 7 Этикет. Социальный протокол.
- 8 Приветствие, представление, титулирование в деловой сфере.
- 9 Деловой этикет и служебное помещение.
- 10 Этические стандарты оформления рабочего места сотрудников.
- 11 Административная этика. Формальные и неформальные отношения.
- 12 Профессиональная этика. Этика управления.
- 13 Бюрократическая «этика».
- 14 Этика взаимоотношения «руководителя-подчиненного»
- 15 Этические модели поведения руководителя и подчиненного.
- 16 Имидж фирмы: основные составляющие.
- 17 Модели поведения.
- 18 Телесный имидж.

- 19 Требования к одежде и внешнему виду делового человека.
- 20 Этика делового общения. Тактика общения
- 21 Этика рекламной и маркетинговой деятельности.
- 22 Этика отношения с другими партнерами
- 23 Понятие и типология конфликта.
- 24 Этика поведения в конфликтных ситуациях.
- 25 Этические позиции при конфликтных ситуациях («победитель - побежденный»)
- 26 Особенности конфликта между организациями и этические нормы отношений между организациями.
- 27 Этика как профилактика конфликта, способы разрешения конфликтов
- 28 Критика и ее роль в выполнении служебных обязанностей.
- 29 Этические аспекты критики.
- 30 Деловой этикет руководителя.

7.2 Контрольно-оценочные средства

Вопросы к экзамену:

1. Сущность этики деловых отношений
2. Основные принципы этики деловых отношений
3. Закономерности межличностных отношений
4. Этические проблемы деловых отношений
5. Этика и социальная ответственность организации
6. Этические нормы в деятельности организации
7. Нормы этического поведения руководителя
8. Этика решения спорных вопросов, конфликтных ситуаций
9. Общение как социально-психологическая категория
10. Коммуникативная культура в деловом общении
11. Формы делового общения
12. Культура речи в деловом общении
13. Этика использования средств выразительности деловой речи

14. Особенности речевого поведения
15. Культура дискуссии
16. Основы невербального общения
17. Кинесические особенности невербального общения
18. Визуальный контакт
19. Проксемические особенности невербального общения
20. Этические нормы телефонного разговора
21. Культура делового письма
22. Манипуляции в общении
23. Характеристика манипуляций в общении
24. Правила нейтрализации манипуляций
25. Правила подготовки публичного выступления
26. Правила подготовки и проведения деловой беседы
27. Правила проведения собеседования
28. Правила подготовки и проведения служебных совещаний
29. Правила проведения переговоров
30. Правила конструктивной критики
31. Этикет и имидж делового человека
32. Визитная карточка
33. Этикет приветствий и представлений
34. Внешний облик делового человека
35. Особенности внешнего облика деловой женщины
36. Поведение в общественных местах
37. Этикет деловых приемов
38. Особенности делового общения с иностранными партнерами
39. Правила вручения подарков
40. Особенности деловых отношений за рубежом.

Критерии оценивания знаний:

Оценка на экзамене ставится студентам, уровень знаний которых соответствует следующим требованиям:

1. «Не удовлетворительно» ставится студенту, имеющему существенные пробелы в знании основного материала по программе, а также допустившему принципиальные ошибки при изложении материала; в случаях отсутствия активного участия на семинарских занятиях, а также неправильных ответов на дополнительные вопросы преподавателя.

2. «Удовлетворительно», «хорошо» и «отлично» ставится студенту, ответ которого в определенной мере содержит: глубокое знание программного материала, а также основного содержания и новаций лекционного курса по сравнению с учебной литературой; знание концептуально-понятийного аппарата всего курса; знание монографической литературы по курсу свидетельствующее о способности: самостоятельно критически оценивать основные положения курса и увязывать теорию с практикой.

8 Образовательные технологии

Шифр раздела, темы дисциплины	Наименование раздела, темы дисциплины	Активные и интерактивные методы и формы обучения	Трудоемкость, часы (кол-во часов по разделу (теме) отводимое на занятия в интерактивной форме)
P1	Деловое общение		
	T2 Формы делового общения	Правила и ошибки публичного выступления (игра-упражнение)	2
	T3 Манипуляции в общении	Лекция-дискуссия «Личность манипулятора», упражнение «Карусель манипуляций» Тренинг «Защита от манипуляций»	2
P4	Культура организации		
	T1 Имидж организации	Игра «Пресс-конференция»	2
	T2 Культурные аспекты организации	Методика Дж.Морено «Социометрия»	2
Итого:			8
Интерактивных занятий от объема аудиторных занятий %			50%

9 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:

9.1 Основная литература:

1. Коноваленко М.Ю. Деловые коммуникации [Текст]: учеб. для бакалавров/ М.Ю. Коноваленко, В.А. Коноваленко. – М.: Юрайт, 2013.- 468с.: ил.- (Бакалавр. Базовый курс).
2. Кривокопа Е.И. Деловые коммуникации [Текст]: учеб. пособие. – М.: Инфра-М, 2012. – 189с.: ил.- (Высш. образование. Бакалавриат).
3. Профессиональная этика и служебный этикет [Текст]: учеб. под ред. В.Я. Киткова. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – 559с.: ил.

9.2 Дополнительная литература

1. Аминов И.И. Психология делового общения[Текст]: учеб. пособие. – 7-е изд.- М.: Омега-Л, 2011.- 304с.: ил.- (Серия «Высш. школа менеджмента»).
2. Бороздина Г.В. Психология делового общения [Текст]: учебник. – 2-е изд. –М.: ИНФРА-М, 2011.- 294с.: ил.- (Серия «Высш. образование»).
3. Ботавина Р. Н. Этика деловых отношений : учеб. пос. для вузов /под ред. Р. Н. Ботавина. – М.: Финансы и статистика, 2004. – 208 с.
4. Введенская Л. А. Русский язык и культура речи : учеб. пос. для вузов / под ред. Л. А. Введенской, Л. Г. Павловой, Е. Кашаевой. – Ростов н/Д. : Феникс, 2006. – 544 с.
5. Кибанов А.Я. Этика деловых отношений [Текст]: учебник/ под ред.А.Я. Кибанова, Д.К. Захарова, В.Г.Коновалова.- 2-е изд., испр. и доп.- М.: Инфра-М, 2010.- 422с.: ил.- (Высш. образование).
6. Кузнецов И.Н. Деловой этикет [Текст]: учеб. пособие.- М.: Инфра-М, 2011.-347с.: ил.- (Высш. образование).
7. Макаров Б. Ф. Деловой этикет и общение : учеб. пос. для вузов / под ред.Б. Ф. Макарова, А. В. Непогоды. – М.: Юстицинформ, 2006. – 240 с.
8. Митрошенков О. А. Эффективные переговоры / под ред. О. А. Митрошенкова. – М.: Весь мир, 2000. – 280 с.

9. Основы теории коммуникации: учеб. для вузов / под ред. М. А. Василюка. – М. : Гардарики, 2005. – 615 с.

10. Панфилова А. П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности : учеб. пос. для вузов / под ред. А. П. Панфилова. – СПб. : Знание, 2001. – 496 с.

11. Психология делового преуспевания. – М.: Владос-Пресс, 2001.– 304 с.

12. Резник С.Д. Основы личной конкурентоспособности [Текст]: учеб. пособие/ под ред. С.Д. Резника, А.А. Соколова.- 2-е изд., перераб. и доп. –М.: Инфра – М, 2010. – 251 с.: ил.-(Высш. образование).

13. Русский язык и культура речи : учеб. для вузов / под ред. В. И. Максимова. – М.: Гардарики, 2005. – 413 с.

14. Социальная психология : учеб. пос. для вузов / под ред. А.Н. Сухова, А. А. Деркача. – М.: Академия, 2007. – 600 с.

15. Тренин Н. Н. Основы делового общения / под ред.Н.Н. Тренина // Менеджмент в России и за рубежом. – 2000. - № 5. – С. 24 – 43.

16. Чернышова Л.И. Деловое общение [Текст]: электрон.учебник.- 1 электрон. опт. диск (CD-ROM).- М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2011.

17. Программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

- 1) [httpwww. Jandex. Ru](http://www.Jandex.Ru). Профессиональная этика;
- 2) Яндекс-Каталог Профессиональная этика;
- 3) Гугл-Каталог Профессиональная этика.

10 Материально-техническое обеспечение дисциплины

1. Аудиовизуальные средства: презентации на цифровых носителях.
2. Компьютеры.
3. Мультимедиапроектор.