

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

Кафедра _социально-культурного сервиса и коммуникаций

Утверждаю:
 Председатель Ученого Совета
 Курганского филиала
 ОУП ВО «АТнСО»
 В.Г.Рогова
 18.01.16

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Этика делового общения

Направление подготовки: Туризм 43.03.02

Форма обучения: Заочная

Цикл дисциплин: Б1.В.ДВ.19.1

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

Вид учебной работы	Часы	Семестры			
		4 курс			
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		
Общая трудоемкость дисциплины					

СВЕДЕНИЯ ОБ ИЗМЕНЕНИЯХ В РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ

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

Программа переработана в связи
с применением ГГО с ВО 43.03.02, Туризм.

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

Самильченко И.А. / ИДБ /

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

Программа пересмотрена и утверждена
на 2016 - 2017 учебный год в связи
с применением текста рекомендательной
литературы.

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

Жукова К.В. / Жуков /

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

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

_____ / _____ /

Рабочая программа составлена:

Рабочая программа составлена:

- с учётом требований Федерального Государственного образовательного стандарта высшего образования к минимуму содержания и уровню подготовки выпускников по направлению 43.03.02 «Туризм»;
- на основании учебного плана подготовки бакалавров по данному направлению.

Рабочую программу разработал:

Жукова К.В.

[Подпись]

Программа утверждена на заседании кафедры

Социально-культурного сервиса и туризма

Протокол № 6

« 4 » февраля 2016г.

Заведующий кафедрой

Дашышова И. А.

[Подпись]

1 Место дисциплины в структуре ООП ВО:

Дисциплина относится к вариативной части дисциплин и является дисциплиной по выбору студентов направления «Туризм». Изучение данной дисциплины базируется на дисциплинах: «История», «Культура речи и деловое общение», «Культурология», «Психология».

Учебная дисциплина является предшествующей для дисциплин «Социология», «Менеджмент», «Маркетинг».

В результате изучения дисциплины «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 «Этика 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 закрепленных 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, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности);

ОК-3 (способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия);

ОК-4 (способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия);

ОК-5 (способностью к самоорганизации и самообразованию);

ОПК-1 (способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту туристского продукта);

ОПК-2 (способностью к разработке туристского продукта);

ОПК-3 (способностью организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов).

4 Образовательные результаты освоения дисциплины, соответствующие определенным компетенциям

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования:

1) знать:

Индекс компетенции (ОК, ОПК)	Образовательный результат (указываются формируемые образовательные результаты в рамках соответствующих компетенций)
ОК-5	Знает основные культурные и нравственные принципы
	Знает интеллектуальные и профессиональные перспективы развития
ОК-1	Знает основные мировоззренческие, социально и лично значимые философские проблемы

	Знает основные законы естественнонаучных дисциплин в профессиональной деятельности
ОК-3	Знает особенности мышления и восприятия на разных возрастных этапах личностного и профессионального становления человека Знает особенности национального менталитета народов мира
ОК-4	Знает отличия коллектива от других видов групп Знает основные и переменные групповые факторы, понятия сплоченности и сработанности
ОПК-1	Знает основные положения информационной культуры Знает основные методы и приемы работы с информацией
ОПК-2	Знает основные аспекты разработки туристического продукта
ОПК-3	Знает основные формы и методы обслуживания потребителя Знает основные этапы процесса обслуживания потребителей

2) уметь:

Индекс компетенции (ОК, ОПК)	Образовательный результат (указывается формируемые образовательные результаты в рамках соответствующих компетенций)
ОК-5	Умеет анализировать и сравнивать полученную информацию, делать заключения Умеет применять методы и средства познания для интеллектуального развития, повышения культурного уровня, профессиональной компетентности, применять понятийно-категориальный аппарат
ОК-1	Умеет анализировать мировоззренческие, социально и лично значимые философские проблемы Умеет использовать основные законы естественнонаучных дисциплин в профессиональной деятельности
ОК-3	Умеет осознанно расставлять приоритеты при выборе средств для достижения целей Умеет аргументированно и ясно строить устную и письменную речь
ОК-4	Умеет выполнять задания в микрогруппах, распределять ответственность Умеет принимать общие коллективные решения
ОПК-1	Умеет применять информационно-коммуникативные технологии Умеет учитывать требования информационной безопасности
ОПК-2	Умеет создавать проекты по разработке туристического продукта
ОПК-3	Умеет организовать процесс обслуживания потребителей

3) владеть:

Индекс компетенции (ОК, ОПК)	Образовательный результат (указывается формируемые образовательные результаты в рамках соответствующих компетенций)
ОК-5	Владеет навыками ассимиляции личностного опыта и принятия опыта других Владеет навыками целостного подхода к анализу проблем, навыками использования методов саморазвития
ОК-1	Владеет навыками анализа мировоззренческих, социально и лично значимых философских проблем

	Владеет навыками использования основных законов естественнонаучных дисциплин в профессиональной деятельности
ОК-3	Владеет навыками объективного восприятия и анализа информации
	Владеет культурой и навыками построения дерева целей и задач, определении я и выбора средств их достижения, управления внутренним волевым процессом
ОК-4	Владеет навыками активного и пассивного слушания
	Владеет навыками толерантности при выполнении групповых заданий
ОПК-1	Владеет навыками решения задач профессиональной деятельности
	Владеет навыками использования источников информации
ОПК-2	Владеет навыками разработки туристического продукта
ОПК-3	Владеет навыками организации процесса обслуживания потребителей
	Владеет формами и методами обслуживания туристов

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

Шифр раздела, темы дисциплины	Наименование раздела, темы дисциплины	Количество часов	Компетенции							Зачетные единицы
			общекультурные				общепрофессиональные			
			ОК-1	ОК-3	ОК-4	ОК-5	ОПК-1	ОПК-2	ОПК-3	
Р1	Деловая этика	28	ОК-1	ОК-3	ОК-4	ОК-5	ОПК-1	ОПК-2	ОПК-3	0,8
Р2	Деловое общение	48	ОК-1	ОК-3	ОК-4	ОК-5	ОПК-1	ОПК-2	ОПК-3	1,3
Р3	Конфликты	32	ОК-1	ОК-3	ОК-4	ОК-5	ОПК-1	ОПК-2	ОПК-3	0,9
Р4	Культура организации	36	ОК-1	ОК-3	ОК-4	ОК-5	ОПК-1	ОПК-2	ОПК-3	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 «трансговых 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	Трудоемкость, 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		
Т1 Принципы деловой этики	12			
С1		С1.Р3 Конфликты в организации		Тестирование
		Т1 Понятие и функции конфликта	14	
		Т2 Управление конфликтами	14	
С1		С1.Р4 Культура организации		
		Т1 Имидж организации	18	
		Т2 Культурные аспекты организации	14	
С2	Изучение разделов, тем дисциплины не вошедших в лекционный курс	С2.Р2 Деловая этика		Рефераты
		Т2 Деловой этикет	14	
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)
Р1	Деловое общение Т2 Формы делового общения	Правила и ошибки публичного выступления (игра-упражнение)	2
	Т3 Манипуляции в общении	Лекция-дискуссия «Личность манипулятора», упражнение «Карусель манипуляций» Тренинг «Защита от манипуляций»	2
Р4	Культура организации Т1 Имидж организации	Игра «Пресс-конференция»	2
	Т2 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]: учебник для бакалавров/ М.Ю. Коноваленко, В.А. Коноваленко. –М.: Юрайт, 2013.-468с.: ил.- (Бакалавр. Базовый курс).
2. Кривокора Е.И. Деловые коммуникации [Текст]:учеб.пособие. – М.:Инфра-М, 2012. – 189с.:ил.- (Высшее образование. Бакалавриат).

3. Профессиональная этика и служебный этикет [Текст]: учебник 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 «Высшая школа менеджмента»).

2. Бороздина Г.В. Психология делового общения [Текст]:учебник. – 2-е изд.. –М.: ИНФРА-М, 2011.- 294с.: ил.-(Серия «Высшее образование»)

3. Бороздина Г. В. Психология делового общения : учебник для вузов / Г. В. Бороздина. – 2-е изд. – М. : ИНФРА-М, 2006. – 295 с.

4. Ботавина Р. Н. Этика деловых отношений : учеб. пособие для вузов / Р. Н. Ботавина. – М. : Финансы и статистика, 2004. – 208 с.

5. Введенская Л. А. Русский язык и культура речи : учеб. пособие для вузов / Л. А. Введенская, Л. Г. Павлова, Е. Кашаева. – Ростов н/Д. : Феникс, 2006. – 544 с.

6.Кузнецов И.Н. Деловой этикет [Текст]:убеб.пособие.-М.:Инфра-М, 2011.-347с.-ил.- (Высшее образование).

7. Макаров Б. Ф. Деловой этикет и общение : учеб. пособие для вузов / Б. Ф. Макаров, А. В. Непогода. – М. : Юстицинформ, 2006. – 240 с.

8. Митрошенков О. А. Эффективные переговоры / О. А. Митрошенков. – М. : Весь мир, 2000. – 280 с.

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

10. Панфилова А. П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности : учеб. пособие для вузов / 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/ С.Д. Резник, А.А. Сочилова.- 2-е изд., перераб. и доп.. –М.: Инфра – М, 2010. – 251 с.: ил.- (Высшее образование).

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

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

15. Тренев Н. Н. Основы делового общения / Н. Н. Тренев // 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.