

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Саратовский государственный университет имени Н.Г.Чернышевского»

Балашовский институт (филиал)

Деловая этика

Методические указания к курсу
для студентов направления 080400 – «Экономика»

Саратов 2011

УДК
ББК
Д

Автор-составитель
В. В. Назаров

Методические указания к курсу «Деловая этика» составлены в соответствии с учебной программой и предназначены для студентов 1 курса факультета математики, экономики и информатики направления 080400 – «Экономика». В них представлены содержание изучаемого курса, планы практических занятий, список основной и дополнительной литературы, вопросы к зачету.

Рекомендуется к опубликованию в электронной библиотеке кафедрой экономики и права Балашовского института (филиала) Саратовского государственного университета имени Н.Г.Чернышевского.

Работа представлена в авторской редакции.

© Назаров В.В., 2011

Содержание

1. Цели освоения учебной дисциплины:.... **Ошибка! Залка не определена.**
2. Место учебной дисциплины в структуре ООП бакалавриата:..... **Ошибка! Залка не определена.**
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины
..... **Ошибка!**
Залка не определена.
4. Структура учебной дисциплины 5
5. Содержание учебной дисциплины 7
6. Планы практических занятий..... 8
7. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов 12
8. Библиографический список 16
9. Вопросы к зачету по дисциплине «Делова этика» 17

«Деловая этика» изучается студентами 1 курса очной и заочной форм обучения в 1 семестре, изучение курса заканчивается зачетом.

1. Цели освоения учебной дисциплины:

Цель преподавания данной дисциплины состоит в том, чтобы познакомить студентов с природой и внутренней структурой морали, происхождением и историческим развитием нравственности, рассмотреть особенности этики предпринимательства и дать практические рекомендации этического характера, способствующие успешному бизнесу.

2. Место учебной дисциплины в структуре ООП бакалавриата

Данная учебная дисциплина входит в раздел «Б.1. Общепрофессиональный цикл. Вариативная часть» ФГОС-3 по направлению подготовки ВПО «Экономика».

Для изучения дисциплины необходимы компетенции, сформированные у обучающихся в результате обучения в средней общеобразовательной школе и в результате освоения дисциплин ООП подготовки бакалавра экономики «Культура речи и деловое общение», «Культурология», «Философия».

Знание «Деловой этики» является необходимым условием профессиональной подготовки выпускника-экономиста, поскольку дисциплина носит прикладной характер и призвана помочь в решении этических и психологических проблем, возникающих в профессиональной сфере.

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины студент должен:

Знать: важнейшие этические понятия и категории, многообразие и единство моральных оценок;

Уметь: анализировать моральное измерение общества и воспринимать нравственные нормы как координаты культуры, ее внутреннее основание

Владеть: искусством деловых контактов

Данная дисциплина способствует формированию следующих компетенций, предусмотренных ФГОС-3 по направлению подготовки ВПО «Экономика»:

а) общекультурные (ОК):

- готов к кооперации с коллегами, работе в коллективе (ОК 7);
- способен находить организационно-управленческие решения и готов нести за них ответственность (ОК 8);
- способен критически оценивать свои достоинства и недостатки, наметить пути и выбрать средства развития достоинств и устранения недостатков (ОК 10);

б) профессиональными (ПК)

- способен критически оценить предлагаемые варианты управленческих решений и разработать и обосновать предложения по их совершенствованию с учетом критериев социально-экономической эффективности, рисков и возможных социально-экономических последствий (ПК 13).

4. Структура учебной дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 часа.

Очная форма обучения

№ п/п	Раздел Дисциплины	С е м е с т р	Н е д е л я с е м е с т р а	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Формы текущего контроля успеваемости (<i>по неделям семестра</i>) Форма промежуточной аттестации (<i>по семестрам</i>)
				Л :2	СР: 2	ПР-2	К	
1	Введение	1	1	Л :2	СР: 2	ПР-2	К	Эссе – 1
2	Виды профессиональной этики	1	2-7	Л: 16	СР: 34	ПР-18	К : еженед.	ПР / Собесед. - 2, 4, 6 Участие в практ.

								занятия – 3, 5, 7
3	Сферы применения этикета	1	8-17	Л:16	СР:36	Лаб:16	К : еженед.	Пр. 3-8, 10, 12, 14, 16 Эссе -16, Участие в практич. занятия – 9, 11, 13, 15, 17. Тест Зачет - 17

Заочная форма обучения

№ п/п	Раздел Дисциплины	С е м е с т р	Н е д е л я с е м е с т р а	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Формы текущего контроля успеваемости (<i>по неделям семестра</i>)
				Л :2	СР: 6	ПР-2	К	Форма промежуточной аттестации (<i>по семестрам</i>)
1	Введение	1	1	Л :2	СР: 6	ПР-2	К	Эссе – 1
2	Виды профессиональной этики	1	2-7	Л: 6	СР: 60	ПР-2	К : еженед.	ПР / Собесед. - 2, 4, 6 Участие в практич. занятия – 3, 5, 7
3	Сферы применения этикета	1	8-17	Л:6	СР:60	Лаб:4	К : еженед.	Пр3-8, 10, 12, 14, 16 Эссе -16

								Участие в практич. занятия – 9, 11, 13, 15, 17. Тест Зачет - 17
--	--	--	--	--	--	--	--	---

5. Содержание учебной дисциплины

Тема 1. Этические принципы и нормы в деловых отношениях

История развития этики. Теоретическая и нормативная этика. Этика общечеловеческая и этика профессиональная. Формирование профессиональной этики. Принципы этики деловых отношений. Общая характеристика норм деловых отношений.

Тема 2. Внешний облик делового человека

Общая характеристика стиля: консерватизм, умеренность, аккуратность и пр. Требования к деловой одежде (ткань, цвет, фасон) и обуви, а также к причёске, аксессуарам и т.д. Ошибки и промахи во внешнем виде делового мужчины, которых следует избегать. Особенности женской деловой одежды. Требования к цвету, фасону, фактуре материала женской деловой одежды и обуви. Роль причёски, украшений, макияжа и пр. во внешнем облике деловой женщины.

Тема 3. Основы риторики

Деловая риторика и её значимость для эффективности деловых отношений. Национальные, культурно-исторические и др. корни делового красноречия. Виды речевого воздействия и специфические требования этики, предъявляемые к каждому виду (выступлению на общем собрании, совещании, участию в деловой беседе и пр.). Стиль делового речевого воздействия и этикет.

Тема 4. Правила подготовки и проведения деловой беседы

Деловая беседа: формы регулирования поведения основных участников. Основные правила подготовки деловой беседы. Общекультурные и национальные особенности проведения деловых бесед. Принципы деловой беседы.

Тема 5. Этические нормы телефонного разговора

Практические рекомендации и нормы делового этикета в отношении телефонного разговора. Что можно и нужно и что нельзя говорить по телефону. Методы достижения результативности телефонного делового разговора в рамках этикета.

Тема 6. Проведение переговоров с деловыми партнёрами

Деловое партнёрство: общая характеристика. Общие правила организации проведения переговоров. Специфические особенности проведения деловых переговоров с учётом тематической направленности. Специфические особенности проведения деловых переговоров с учётом социально-психологических характеристик участников.

6. Планы практических занятий

Занятие 1

ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ ЭТИКИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

План

1. Понятие этики.
2. Этика и мораль. Общение. Деловое общение. Этические нормы в деловом общении
3. Современные взгляды на место этики в деловом общении

Литература

1. Ботавина Р.Н. Этика деловых отношений. – М.: Финансы и статистика, 2003.
2. Венедиктова, В.И. О деловой этике и этикете / В.И. Венедиктова. – М., 2009
3. Сабат, Э.М. Бизнес-этикет / Э.М. Сабат. – М., 2011.
4. Уткин, Э.А. Этика бизнеса / Э.А. Уткин. – М., 2011.

Занятие 2

СРЕДСТВА ОБЩЕНИЯ

План

1. Вербальные и невербальные средства общения. Общая характеристика
2. Невербальные средства общения
3. Организация вербального взаимодействия

Литература

1. Ботавина Р.Н. Этика деловых отношений. – М.: Финансы и статистика, 2003.
2. Венедиктова, В.И. О деловой этике и этикете / В.И. Венедиктова. – М., 2009
3. Сабат, Э.М. Бизнес-этикет / Э.М. Сабат. – М., 2011.
4. Уткин, Э.А. Этика бизнеса / Э.А. Уткин. – М., 2011.

Занятие 3

ФОРМЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

План

1. Основные характеристики делового общения. Этапы делового общения
2. Деловая беседа. Виды деловых бесед
3. Деловые переговоры. Характеристика этапов деловых переговоров
4. Деловые беседы (переговоры) по телефону

Литература

1. Ботавина Р.Н. Этика деловых отношений. – М.: Финансы и статистика, 2003.
2. Соловьёв, Э.Ю. Современный этикет. Деловой протокол / Э.Ю Соловьёв. – М., 2011.
3. Уткин, Э.А. Этика бизнеса / Э.А. Уткин. – М., 2011.

Занятие 4

РЕЧЕВАЯ КУЛЬТУРА ДЕЛОВОГО ЧЕЛОВЕКА

План

1. Компоненты культуры речи: нормативный, коммуникативный, этический
2. Деловой этикет. Основы речевой этики

Литература

1. Ботавина Р.Н. Этика деловых отношений. – М.: Финансы и статистика, 2003.
2. Сабат, Э.М. Бизнес-этикет / Э.М. Сабат. – М., 2011.
3. Соловьёв, Э.Ю. Современный этикет. Деловой протокол / Э.Ю Соловьёв. – М., 2011.
4. Уткин, Э.А. Этика бизнеса / Э.А. Уткин. – М., 2011.
5. Федоренко Е.Г. Профессиональная этика. Киев, 2003.

Занятие 5

ОФИЦИАЛЬНО-ДЕЛОВАЯ ПИСЬМЕННАЯ РЕЧЬ. СТИЛЬ И ОФОРМЛЕНИЕ СЛУЖЕБНЫХ ДОКУМЕНТОВ

План

1. Официально-деловой стиль. Функции официального документа
2. Типы официальных документов. Структура и содержание служебных документов. Требования к составлению служебных документов различных типов
3. Новые тенденции в практике русского делового письма

Литература

1. Ботавина Р.Н. Этика деловых отношений. – М.: Финансы и статистика, 2003.
2. Соловьёв, Э.Ю. Современный этикет. Деловой протокол / Э.Ю Соловьёв. – М., 2011.
3. Уткин, Э.А. Этика бизнеса / Э.А. Уткин. – М., 2011.

Занятие 6

ДЕЛОВАЯ РИТОРИКА

План

1. Риторика и деловая риторика
2. Риторические правила и умения
3. Этика ораторского выступления

Литература

1. Венедиктова, В.И. О деловой этике и этикете / В.И. Венедиктова. – М., 2009
2. Соловьёв, Э.Ю. Современный этикет. Деловой протокол / Э.Ю Соловьёв. – М., 2011.
3. Уткин, Э.А. Этика бизнеса / Э.А. Уткин. – М., 2011.
4. Федоренко Е.Г. Профессиональная этика. Киев, 2003.

Занятие 7

КОНФЛИКТЫ И ПУТИ ИХ РАЗРЕШЕНИЯ

План

1. Классификация конфликтов
2. Стадии и структура конфликта
3. Стратегия поведения в конфликтной ситуации

Литература

1. Ботавина Р.Н. Этика деловых отношений. – М.: Финансы и статистика, 2003.
2. Уткин, Э.А. Этика бизнеса / Э.А. Уткин. – М., 2011.
3. Федоренко Е.Г. Профессиональная этика. Киев, 2003.

4. Филиппов А.В. Психология и этика деловых отношений: Учеб.-метод. пособие. М., 2004.

7. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

По разделу 1.

Эссе:

- Мораль и этика
- Структура и функции морали
- Формирование нравственного поведения
- Место и роль этики в бизнесе

По разделу 2.

Эссе

- Профессиональная этика: понятие, возникновение, специфика
- Взаимосвязь универсальной и профессиональной этики
- Этические проблемы деловой жизни
- Этический климат в современной деловой России

Вопросы для собеседования:

- Стили и методы управления
- Этические аспекты работы руководителя с коллективом
- Конфликты и способы их разрешения

Темы письменных работ:

1. Истоки нравственности.
2. Кодекс чести делового человека. Мотивация деятельности.
3. Основные черты и признаки профессионализма.
4. Эстетические особенности интерьера.
5. Современная российская профессиональная этика.

6. Предпринимательство и благотворительность.
7. Особенности американского делового этикета.
8. Особенности европейского делового этикета.
9. Элементы профессионального имиджа фирмы.
10. Речевой этикет в деловом общении.

По разделу 3.

Эссе:

- Основные правила гостеприимства
- Основные виды официальных приёмов
- Принципы рассадки гостей
- Правила поведения за столом

Тестовые задания

1. Предметом делового общения является ...
 - А) интерес
 - Б) конфликт
 - В) дело
 2. Информационно-коммуникативная функция общения заключается ...
 - А) в восприятии и понимании другого человека
 - Б) в любом виде обмена информацией между участниками общения
 - В) в регуляции поведения и непосредственной организации совместной деятельности людей в процессе их взаимодействия
 3. Что входит в классификацию невербальных средств общения?
 - А) кинесика
 - Б) патетика
<ли>В) проксемика
4. Что не относится к невербальным средствам общения?
 - А) походка
 - Б) пауза
 - В) просьба
5. Какие невербальные средства общения входят в группу кинесических?
 - А) мимика
 - Б) беседа
 - В) визуальный контакт
6. Зрительно воспринимаемые движения другого человека, выполняющие

выразительно-регулятивную функцию общения, – это ...

- А) кинесические средства общения
- Б) просодические средства общения
- В) такесические средства общения

7. Просодические средства общения связаны с (со) ...

- А) прикосновением
- Б) тембром голоса
- В) взглядом

8. Что не относится к такесическим средствам общения?

- А) рукопожатия
- Б) похлопывание по плечу
- В) движения руками (жесты)

9. Похлопывание по плечу возможно при ...

- А) моральной поддержке человека
- Б) равенстве социального положения участников общения
- В) поддержке оптимальной близости между партнерами по общению
- Г) встрече с коллегами по работе

10. Доминирующее рукопожатие – это значит ...

- А) рука сверху, ладонь развернута вниз
- Б) рука снизу, ладонь развернута вверх
- В) обе ладони находятся в вертикальном положении
- Г) прямая рука, ладонь находится в горизонтальном положении

11. Противоречие между жестами и смыслом высказывания является свидетельством ...

- А) забывчивости
- Б) лжи
- В) враждебности

12. Обсуждение с целью заключения соглашения по какому-либо вопросу как в рамках сотрудничества, так и в условиях конфликта – это ...

- А) интервью
- Б) деловая беседа
- В) деловые переговоры

13. К особенностям деловых переговоров относят ...

- А) взаимозависимость участников переговоров
- Б) разнородность интересов сторон
- В) обострение отношений с партнерами

14. Стратегии ведения переговоров – это ...

- А) позиционный торг
- Б) разрешение сложившегося конфликта
- В) взаимный учет интересов участников

15. Какой стиль позиционного торга предполагает стремление твердо

Придерживаться выбранной позиции с возможными минимальными уступками?

- А) мягкий
Б) средний
В) жесткий
16. Перед началом переговоров необходимо согласовать процедурные вопросы.
К ним относятся:
А) повестка дня
Б) порядок принятия решений
В) этапы ведения переговоров
17. Успех переговоров определяет ...
А) знание предмета обсуждения
Б) владение техникой ведения переговоров
В) умение перебивать собеседника
18. Стадии переговорного процесса – это ...
А) подготовка к переговорам
Б) оценка внешности партнеров по переговорам
В) анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей
Г) процесс переговоров
19. Основная функция речевого этикета – ...
А) переход к внешней речи
Б) снятие агрессии
В) передача смысла высказывания
20. Конфликт между производственными требованиями и ценностями, с одной стороны, и желаниями сотрудника, с другой, – это ...
А) конфликт внутриличностный
Б) конфликт межличностный
В) конфликт между организациями или группами
21. Конфликт между рядовыми сотрудниками, не находящимися в подчинении друг другу, – это ...
А) конфликт по горизонтали
Б) конфликт по вертикали
В) конфликт смешанного типа
22. Наиболее распространенные типы конфликтов – ...
А) конфликты по горизонтали
Б) конфликты по вертикали
В) конфликты смешанного типа
23. К позитивным функциям конфликта относятся ...
А) получение новой информации об оппоненте
Б) чрезмерное увлечение конфликтным взаимодействием в ущерб работе
В) стимулирование к изменениям и развитию
24. Конфликт, приводящий к негативным, часто разрушительным действиям – это конфликт ...

- А) конструктивный
 Б) деструктивный
 В) объективный
25. Какие действия могут привести к нарастанию конфликта?
 А) силовое давление
 Б) уговоры
 В) невмешательство
26. Конструктивное разрешение конфликта зависит от ...
 А) адекватности восприятия конфликта
 Б) открытости и эффективности общения
 В) количества отрицательных эмоций
27. Силь поведения в конфликтной ситуации, при котором стороны пытаются урегулировать разногласия, идя на взаимные уступки, – это стиль ...
 А) конкуренции
 Б) сотрудничества
 В) компромисса
 Г) приспособления
28. Силь поведения в конфликтной ситуации, при котором стороны стремятся к одностороннему выигрышу, к победе – это стиль ...
 А) компромисса
 Б) конкуренции и соперничества
 В) сотрудничества
 Г) уклонения

Ключи к тестовым заданиям

1	В	10	А	19	Б
2	Б	11	Б	20	А
3	АВ	12	В	21	А
4	В	13	АБ	22	БВ
5	АВ	14	АВ	23	АВ
6	А	15	В	24	Б
7	Б	16	АБ	25	АБ
8	В	17	АБ	26	АБ
9	Б	18	АВГ	27	В
–	–	–	–	28	Б

8. Библиографический список

Основная литература:

1. Сабат, Э.М. Бизнес-этикет / Э.М. Сабат. – М., 2011.

2. Соловьёв, Э.Ю. Современный этикет. Деловой протокол / Э.Ю Соловьёв. – М., 2011.
3. Уткин, Э.А. Этика бизнеса / Э.А. Уткин. – М., 2011.

Дополнительная литература

1. Ботавина Р.Н. Этика деловых отношений. – М.: Финансы и статистика, 2003.
4. Венедиктова, В.И. О деловой этике и этикете / В.И. Венедиктова. – М., 2009
2. Протанская Е.С. Профессиональная этика. Моральная пропедевтика делового поведения. Уч. Пособие. – СПб.: Алетейя, 2003.
3. Федоренко Е.Г. Профессиональная этика. Киев, 2003.
5. Филиппов А.В. Психология и этика деловых отношений: Учеб.-метод. пособие. М., 2004.

Интернет-ресурсы:

1. <http://enet.ru/~lora/delobsh.html>
2. http://s-p.ugansk/sibintek.ru/polezn/etika/e_d_o1.html
3. <http://www.artgraphics.ru/subscribe/07.html>
4. <http://www.enet.ru/lora/delobsh.html>
6. <http://www.gramota.ru>
7. <http://www.vib.vladimir.ru:8080/librari/118/www/referat.ru/up/07/index/htm>

8. Вопросы к зачету по дисциплине «Делова этика»

1. Понятие этики. Основные этапы её становления.
2. Мораль: понятие, структура, функции.
3. Понятие профессиональной этики, её специфика.
4. Этические требования к современному предпринимателю.
5. Особенности этического климата в России.
6. Понятие управленческой этики. Основные стили и методы управления.
7. Этические аспекты работы руководителя с подчинёнными.
8. Конфликты на предприятии и способы их разрешения.
9. Основные типы деловых контактов.
10. Условия успешных переговоров.
11. Подготовка и проведение деловой беседы.
12. Технология разрешения конфликтов в переговорном процессе.
13. Корпоративная культура: понятие, типы, этапы формирования.

14. Социальная ответственность бизнеса: сущность концепции, основные подходы
15. Этикет: понятие, задачи, история развития.
16. Элементы профессионального имиджа для мужчин.
17. Элементы профессионального имиджа для женщин.
18. Организация рабочего времени.
19. Телефонный этикет.
20. Деловой этикет в переписке.
21. Деловые приветствия и представления.
22. Основные приёмы гостеприимства.
23. Типы официальных приёмов.
24. Правила поведения за столом.
25. Дорожный этикет.

Учебно-методическое издание

Автор-составитель
Назаров Владилен Викторович

Деловая этика

Методические указания к курсу
для студентов направления 080400 – «Экономика»

Саратовский государственный университет имени Н. Г. Чернышевского