

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
ФГБОУ ВО «БАЙКАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе
д.юр.н., доц. Васильева Н.В.



30.06.2022г.

Рабочая программа дисциплины

Б1.О.39. Этика делового общения в профессиональной сфере

Направление подготовки: 38.03.03 Управление персоналом
Направленность (профиль): Технологии управления персоналом
Квалификация выпускника: бакалавр
Форма обучения: очно-заочная

Курс	4
Семестр	41
Лекции (час)	14
Практические (сем, лаб.) занятия (час)	0
Самостоятельная работа, включая подготовку к экзаменам и зачетам (час)	94
Курсовая работа (час)	
Всего часов	108
Зачет (семестр)	41
Экзамен (семестр)	

Иркутск 2022

Программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению 38.03.03
Управление персоналом .

Автор С.В. Щепина

Рабочая программа обсуждена и утверждена на заседании кафедры
государственного управления и управления человеческими ресурсами

Заведующий кафедрой Б.Ж. Тагаров

Дата актуализации рабочей программы: 30.06.2023

1. Цели изучения дисциплины

Целью освоения дисциплины "Этика делового общения в профессиональной сфере" является формирование системы знаний в области этикета и протокола, ознакомление с опытом и правилами цивилизованного общения, ведения переговоров; формирование у студентов умения аргументировано и ясно строить свою устную и письменную речь, повышение уровня практического владения современным русским литературным языком в разных сферах функционирования русского языка, в письменной и устной его разновидностях, дать студентам представление о том, как нравственная культура личности способствует успеху в деловом общении.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Код компетенции по ФГОС ВО	Компетенция
ОПК-1	Способен применять знания (на промежуточном уровне) экономической, организационной, управленческой, социологической и психологической теорий, российского законодательства в части работы с персоналом при решении профессиональных задач

Структура компетенции

Компетенция	Формируемые ЗУНы
ОПК-1 Способен применять знания (на промежуточном уровне) экономической, организационной, управленческой, социологической и психологической теорий, российского законодательства в части работы с персоналом при решении профессиональных задач	З. Знать ключевые положения экономической, организационной, управленческой, социологической и психологической теорий, знать нормы российского законодательства в части работы с персоналом при решении профессиональных задач У. Уметь выделять в работе с персоналом отношения, подпадающие под регулирование нормами российского законодательства, уметь выделять в работе с персоналом отношения, подчиняющиеся экономическим, организационным, управленческим, социальным и психологическим закономерностям Н. Владеть навыками применения российского законодательства в работе с персоналом, владеть навыками решения профессиональных задач с применением знаний экономической, организационной, управленческой, социологической и психологической теорий

3. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Принадлежность дисциплины - БЛОК 1 ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛИ): Обязательная часть.

4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зач. ед., 108 часов.

Вид учебной работы	Количество часов
Контактная(аудиторная) работа	
Лекции	14
Практические (сем, лаб.) занятия	0
Самостоятельная работа, включая подготовку к экзаменам и зачетам	94
Всего часов	108

5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

5.1. Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Раздел и тема дисциплины	Семестр	Лекции	Семинар Лаборат. Практич.	Самостоят. раб.	В интерактивной форме	Формы текущего контроля успеваемости
1	Понятия этики и этикета.	41	2		18	0	Контрольная работа 1
2	Правовой и нравственный аспекты поведения в управленческой сфере. Этические кодексы.	41	4		18	0	Контрольная работа 2. Сообщение
3	Этика общения с руководителем, коллегами и партнерами.	41	4		18	0	Творческое задание
4	Нормы и правила делового общения	41	2		20	0	Творческое задание 1. Тест 1
5	Национальные особенности делового общения	41	2		20	0	
	ИТОГО		14		94		

5.2. Лекционные занятия, их содержание

№ п/п	Наименование разделов и тем	Содержание
1	Понятия этики и этикета.	Деловой этикет и культура речи, как сумма правил поведения в обществе. Этикетные нормы в разных сферах общественной жизни.
2	История развития делового этикета.	История происхождения и формирования современных деловых этикетных норм. Эволюция этикета и культуры речи.
3	Правовой и нравственный аспекты этикета в управленческой сфере. Этические кодексы.	Типология кодексов этики, история их появления и подходы к их формированию. Кодексы профессиональной и корпоративной этики. Примеры кодексов различных профессий и организаций. Значение этических кодексов в управленческой деятельности.

№ п/п	Наименование разделов и тем	Содержание
4	Этикет общения с руководителем	Характеристика отношений между руководителем и подчиненным. Этикет делового общения по вертикали – «снизу–вверх».
5	Этикет общения с коллегами и партнерами.	Этикет делового общения «по горизонтали». Неформальная беседа – обязательная часть всех деловых встреч. Этикет деловых переговоров.
6	Речевой этикет в деловом общении. Этикет телефонных переговоров.	Значение речевого этикета и факторы, формирующие его. Этикетные формулы, используемые в деловой ситуации. Формулы речевого этикета для торжественных или особых ситуаций. Правила письменного этикета. Этикет в служебной переписке. Визитные карточки как элемент письменного этикета.
7	Национальные особенности делового общения	Этническое разнообразие мировой деловой среды. Унифицированный вид современной международной этики деловых отношений. Особенности стиля делового взаимодействия и этика делового общения в США, Англии, Германии, Франции, Китая.

5.3. Семинарские, практические, лабораторные занятия, их содержание

6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации по дисциплине (полный текст приведен в приложении к рабочей программе)

6.1. Текущий контроль

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУНы: (З.1...З.п, У.1...У.п, Н.1...Н.п))	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)
1	1. Понятия этики и этикета.	ОПК-1	З.Знать ключевые положения экономической, организационной, управленческой, социологической и психологической теорий, знать нормы российского законодательства в части работы с персоналом при решении профессиональных задач У.Уметь выделять в работе с персоналом	Контрольная работа 1	Критерии оценивания: правильность ответа (0 до 10 баллов) (10)

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУНы: З.1...З.п, У.1...У.п, Н.1...Н.п)	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)
			отношения, подпадающие под регулирование нормами российского законодательства, уметь выделять в работе с персоналом отношения, подчиняющиеся экономическим, организационным, управленческим, социальным и психологическим закономерностям Н. Владеть навыками применения российского законодательства в работе с персоналом, владеть навыками решения профессиональных задач с применением знаний экономической, организационной, управленческой, социологической и психологической теорий		
2	2. Правовой и нравственный аспекты поведения в управленческой сфере. Этические кодексы.	ОПК-1	З. Знать ключевые положения экономической, организационной, управленческой, социологической и психологической теорий, знать нормы российского законодательства в части работы с персоналом при решении профессиональных задач У. Уметь выделять в работе с персоналом отношения, подпадающие под регулирование нормами российского	Контрольная работа 2	Полнота раскрытия темы — 5 баллов, понимание материала — 5 баллов (10)

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУНы: (З.1...З.п, У.1...У.п, Н.1...Н.п)	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)
			законодательства, уметь выделять в работе с персоналом отношения, подчиняющиеся экономическим, организационным, управленческим, социальным и психологическим закономерностям Н. Владеть навыками применения российского законодательства в работе с персоналом, владеть навыками решения профессиональных задач с применением знаний экономической, организационной, управленческой, социологической и психологической теорий		
3		ОПК-1	З. Знать ключевые положения экономической, организационной, управленческой, социологической и психологической теорий, знать нормы российского законодательства в части работы с персоналом при решении профессиональных задач У. Уметь выделять в работе с персоналом отношения, подпадающие под регулирование нормами российского законодательства, уметь выделять в работе с персоналом отношения,	Сообщение	содержание – до 8 баллов, оформление – до 2 баллов. (10)

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУНы: З.1...З.п, У.1...У.п, Н.1...Н.п)	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)
			подчиняющиеся экономическим, организационным, управленческим, социальным и психологическим закономерностям Н. Владеть навыками применения российского законодательства в работе с персоналом, владеть навыками решения профессиональных задач с применением знаний экономической, организационной, управленческой, социологической и психологической теорий		
4	3. Этика общения с руководителем, коллегами и партнерами.	ОПК-1	З. Знать ключевые положения экономической, организационной, управленческой, социологической и психологической теорий, знать нормы российского законодательства в части работы с персоналом при решении профессиональных задач У. Уметь выделять в работе с персоналом отношения, подпадающие под регулирование нормами российского законодательства, уметь выделять в работе с персоналом отношения, подчиняющиеся экономическим, организационным, управленческим,	Творческое задание	Правильность выбранного решения (от 0 до 10 баллов) (10)

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУНы: (З.1...З.п, У.1...У.п, Н.1...Н.п)	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)
			социальным и психологическим закономерностям Н. Владеть навыками применения российского законодательства в работе с персоналом, владеть навыками решения профессиональных задач с применением знаний экономической, организационной, управленческой, социологической и психологической теорий		
5	4. Нормы и правила делового общения	ОПК-1	З. Знать ключевые положения экономической, организационной, управленческой, социологической и психологической теорий, знать нормы российского законодательства в части работы с персоналом при решении профессиональных задач У. Уметь выделять в работе с персоналом отношения, подпадающие под регулирование нормами российского законодательства, уметь выделять в работе с персоналом отношения, подчиняющиеся экономическим, организационным, управленческим, социальным и психологическим закономерностям Н. Владеть навыками	Творческое задание 1	Критерии оценивания: правильность выбранного решения (от 0 до 10 баллов) (20)

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУНы: (З.1...З.п, У.1...У.п, Н.1...Н.п))	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)
			применения российского законодательства в работе с персоналом, владеть навыками решения профессиональных задач с применением знаний экономической, организационной, управленческой, социологической и психологической теорий		
6		ОПК-1	З.Знать ключевые положения экономической, организационной, управленческой, социологической и психологической теорий, знать нормы российского законодательства в части работы с персоналом при решении профессиональных задач	Тест 1	Каждый правильный ответ на вопрос теста оценивается в 1 балл (40)
				Итого	100

6.2. Промежуточный контроль (зачет, экзамен)

Рабочим учебным планом предусмотрен Зачет в семестре 41.

ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕРКИ ЗНАНИЙ:

1-й вопрос билета (40 баллов), вид вопроса: Тест/проверка знаний. Критерий: итоговый тест на 20 вопросов, каждый правильный ответ оценивается в 2 балла.

Компетенция: ОПК-1 Способен применять знания (на промежуточном уровне) экономической, организационной, управленческой, социологической и психологической теорий, российского законодательства в части работы с персоналом при решении профессиональных задач

Знание: Знать ключевые положения экономической, организационной, управленческой, социологической и психологической теорий, знать нормы российского законодательства в части работы с персоналом при решении профессиональных задач

1. Ведение переговоров по телефону
2. Виды деловых приемов.
3. Деловая беседа.
4. Деловая встреча.
5. Деловая переписка.
6. Деловое совещание.
7. Деловой стиль одежды.
8. Деловой этикет и деловая этика.
9. Имидж делового мужчины.
10. Имидж делового человека.
11. Имидж деловой женщины.
12. Конфликты в деловом общении и способы их преодоления.
13. Культура речи делового человека.
14. Национальные особенности делового общения.
15. Невербальные средства делового общения: мимика, жесты.
16. Нормы этикета в споре, дискуссии, полемике.
17. Нравственные нормы деловых отношений.
18. Особенности стиля делового взаимодействия в Европе.
19. Особенности стиля делового взаимодействия в Китае.
20. Особенности стиля делового взаимодействия в США.
21. Повседневная одежда, одежда на официальные приемы, вечерний костюм.
22. Правила встречи иностранных делегаций.
23. Правила и требования к культуре ношения одежды, обуви, украшений.
24. Правила поведения за столом.
25. Протокол официальных приемов.
26. Публичное выступление.
27. Речевой этикет в деловом общении.
28. Служебный этикет: отношения руководителя и подчиненного.
29. Столовый этикет деловых приемов.
30. Телефонный этикет.
31. Эволюция делового этикета.
32. Этика государственного служащего.
33. Этикет в общественных местах.
34. Этикет делового общения по вертикали.
35. Этикет деловых переговоров.
36. Этикет знакомств.
37. Этикет общения с коллегами.
38. Этикет общения с партнерами.
39. Этикет общения с руководителем.
40. Этикет приветствий и прощаний.

ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕРКИ УМЕНИЙ:

2-й вопрос билета (30 баллов), вид вопроса: Задание на умение. Критерий: корректность выполнения задания - до 30 баллов.

Компетенция: ОПК-1 Способен применять знания (на промежуточном уровне) экономической, организационной, управленческой, социологической и психологической теорий, российского законодательства в части работы с персоналом при решении профессиональных задач

Умение: Уметь выделять в работе с персоналом отношения, подпадающие под регулирование нормами российского законодательства, уметь выделять в работе с

персоналом отношения, подчиняющиеся экономическим, организационным, управленческим, социальным и психологическим закономерностям

Задача № 1. Задание на построение схемы

Задача № 2. Фонетическое задание

ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕРКИ НАВЫКОВ:

3-й вопрос билета (30 баллов), вид вопроса: Задание на навыки. Критерий: корректность выполнения задания - до 30 баллов.

Компетенция: ОПК-1 Способен применять знания (на промежуточном уровне) экономической, организационной, управленческой, социологической и психологической теорий, российского законодательства в части работы с персоналом при решении профессиональных задач

Навык: Владеть навыками применения российского законодательства в работе с персоналом, владеть навыками решения профессиональных задач с применением знаний экономической, организационной, управленческой, социологической и психологической теорий

Задание № 1. Задание на определение верной реакции

Задание № 2. Задание на проверку знаний этикета за столом

ОБРАЗЕЦ БИЛЕТА

Министерство науки и высшего образования
Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение
высшего образования
**«БАЙКАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «БГУ»)**

Направление - 38.03.03 Управление персоналом
Профиль - Технологии управления персоналом
Кафедра государственного управления и управления человеческими ресурсами
Дисциплина - Этика делового общения в профессиональной сфере

БИЛЕТ № 1

1. Тест (40 баллов).
2. Фонетическое задание (30 баллов).
3. Задание на определение верной реакции (30 баллов).

Составитель _____ С.В. Щепина

Заведующий кафедрой _____ Б.Ж. Тагаров

7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

а) основная литература:

1. [Зарайченко В.Е. Этикет государственного служащего \[Электронный ресурс\] : учебное пособие / В.Е. Зарайченко. — Электрон. текстовые данные. — Ростов-на-Дону: Феникс, 2013. — 446 с. — 978-5-222-21284-4. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/59039.html>](http://www.iprbookshop.ru/59039.html)

2. [Профессиональная этика \[Электронный ресурс\] : учебник для высших учебных заведений / М.Н. Росенко \[и др.\]. — Электрон. текстовые данные. — СПб. : Петрополис, 2006. — 200 с. — 5-9676-54-X. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/20338.html>](http://www.iprbookshop.ru/20338.html)
3. [Русский язык и культура речи. Синтаксис \[Электронный ресурс\] : учебное пособие для студентов вузов / С.Ф. Барышева \[и др.\]. — Электрон. текстовые данные. — М. : Аспект Пресс, 2016. — 255 с. — 978-5-7567-0837-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/56312.html>](http://www.iprbookshop.ru/56312.html)

б) дополнительная литература:

1. Шеламова Г. М. Галина Михайловна Этикет делового общения. рек. Федеральным ин-том развития образования. учеб. пособие для нач. проф. образования. 6-е изд, стер./ Г. М. Шеламова.- М.: Академия, 2012.-188 с.
2. [Варламова И.Ю. Практикум по деловому этикету \[Электронный ресурс\] : учебное пособие / И.Ю. Варламова. — Электрон. текстовые данные. — М. : Российский университет дружбы народов, 2013. — 52 с. — 978-5-209-05491-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/22212.html>](http://www.iprbookshop.ru/22212.html)
3. [Малявина Г.И. Национальный этикет \[Электронный ресурс\] : учебное пособие / Г.И. Малявина, В.В. Василенко, Л.Ф. Земцева. — Электрон. текстовые данные. — Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2015. — 194 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/62850.html>](http://www.iprbookshop.ru/62850.html)

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля), включая профессиональные базы данных и информационно-справочные системы

Для освоения дисциплины обучающемуся необходимы следующие ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

- Сайт Байкальского государственного университета, адрес доступа: <http://bgu.ru/>, доступ круглосуточный неограниченный из любой точки Интернет
- Интенсивный курс по деловому русскому языку, адрес доступа: <http://www.business-russian.com>. доступ неограниченный
- Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU, адрес доступа: <http://elibrary.ru/>. доступ к российским журналам, находящимся полностью или частично в открытом доступе при условии регистрации
- Центр русского языка МГУ, адрес доступа: <http://www.mgu-russian.com/en/learn/test-online/>. доступ неограниченный
- Электронно-библиотечная система IPRbooks, адрес доступа: <https://www.iprbookshop.ru>. доступ неограниченный

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Изучать дисциплину рекомендуется в соответствии с той последовательностью, которая обозначена в ее содержании. Для успешного освоения курса обучающиеся должны иметь первоначальные знания в области менеджмента и психологии.

На лекциях преподаватель озвучивает тему, знакомит с перечнем литературы по теме, обосновывает место и роль этой темы в данной дисциплине, раскрывает ее практическое значение. В ходе лекций студенту необходимо вести конспект, фиксируя основные понятия и проблемные вопросы.

Практические (семинарские) занятия по своему содержанию связаны с тематикой лекционных занятий. Начинать подготовку к занятию целесообразно с конспекта лекций. Задание на практическое (семинарское) занятие сообщается обучающимся до его проведения. На семинаре преподаватель организует обсуждение этой темы, выступая в качестве организатора, консультанта и эксперта учебно-познавательной деятельности обучающегося.

Изучение дисциплины (модуля) включает самостоятельную работу обучающегося. Основными видами самостоятельной работы студентов с участием преподавателей являются:

- текущие консультации;
- коллоквиум как форма контроля освоения теоретического содержания дисциплин: (в часы консультаций, предусмотренные учебным планом);

- прием и разбор домашних заданий (в часы практических занятий);

Основными видами самостоятельной работы студентов без участия преподавателей являются:

- формирование и усвоение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной лектором учебной литературы, включая информационные образовательные ресурсы (электронные учебники, электронные библиотеки и др.);

• самостоятельное изучение отдельных тем или вопросов по учебникам или учебным пособиям;

- написание рефератов, докладов, эссе;
- подготовка к семинарам и лабораторным работам;
- выполнение домашних заданий в виде решения ситуационных задач.

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения

В учебном процессе используется следующее программное обеспечение:

- MS Office,

11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю):

В учебном процессе используется следующее оборудование:

- Помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду вуза,
- Учебные аудитории для проведения: занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, практических занятий, выполнения курсовых работ, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, укомплектованные специализированной мебелью и техническими средствами обучения,
- Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий