

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

**Федеральное государственное автономное образовательное
учреждение высшего образования "Пермский
государственный национальный исследовательский
университет"**

Колледж профессионального образования

Авторы-составители: **Субботина Евгения Олеговна
Копылова Елена Владимировна**

Рабочая программа дисциплины
ЭТИКА ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ
Код УМК 98880

Утверждено
Протокол №10
от «25» мая 2022 г.

Пермь, 2022

1. Наименование дисциплины

Этика деловых отношений

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина входит в Блок « ПРОФ » образовательной программы по направлениям подготовки (специальностям):

Направление подготовки: **38.02.02** Страховое дело
направленность не предусмотрена

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине

В результате освоения дисциплины **Этика деловых отношений** у обучающегося должны быть сформированы следующие компетенции:

38.02.02 Страховое дело (направленность : не предусмотрена)

ОК.1 Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес

ОК.8 Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации

4. Объем и содержание дисциплины

Направление подготовки	38.02.02 Страхование (направленность: не предусмотрена) на базе основного общего
форма обучения	очная
№№ триместров, выделенных для изучения дисциплины	7
Объем дисциплины (з.е.)	2
Объем дисциплины (ак.час.)	72
Контактная работа с преподавателем (ак.час.), в том числе:	48
Проведение лекционных занятий	24
Проведение практических занятий, семинаров	24
Самостоятельная работа (ак.час.)	24
Формы текущего контроля	Итоговое контрольное мероприятие (1) Письменное контрольное мероприятие (2)
Формы промежуточной аттестации	Зачет (7 триместр)

5. Аннотированное описание содержания разделов и тем дисциплины

Понятие и теоретические основы этики деловых отношений

Основные понятия об этикете, различные виды этикетов. Возникновение этики в России.

Деловой этикет и протокол

Деловой этикет. Деловой протокол. Письменный деловой этикет. Приглашение деловых партнеров на светские мероприятия.

Психология и этика деловых отношений

Психологические аспекты деловых отношений. Этические нормы и принципы в деловом общении. Основные стили делового общения. Основы невербального общения.

Конфликтные ситуации в деловых отношениях

Выявление и оценка конфликтов в деловых отношениях. Способы противостояния конфликтам. Способы разрешения конфликтных ситуаций в деловых отношениях.

Управление деловым общением

Особенности управления деловым общением.

6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Освоение дисциплины требует систематического изучения всех тем в той последовательности, в какой они указаны в рабочей программе.

Основными видами учебной работы являются аудиторские занятия. Их цель - расширить базовые знания обучающихся по осваиваемой дисциплине и систему теоретических ориентиров для последующего более глубокого освоения программного материала в ходе самостоятельной работы. Обучающемуся важно помнить, что контактная работа с преподавателем эффективно помогает ему овладеть программным материалом благодаря расстановке необходимых акцентов и удержанию внимания интонационными модуляциями голоса, а также подключением аудио-визуального механизма восприятия информации.

Самостоятельная работа преследует следующие цели:

- закрепление и совершенствование теоретических знаний, полученных на лекционных занятиях;
- формирование навыков подготовки текстовой составляющей информации учебного и научного назначения для размещения в различных информационных системах;
- совершенствование навыков поиска научных публикаций и образовательных ресурсов, размещенных в сети Интернет;
- самоконтроль освоения программного материала.

Обучающемуся необходимо помнить, что результаты самостоятельной работы контролируются преподавателем во время проведения мероприятий текущего контроля и учитываются при промежуточной аттестации.

Обучающимся с ОВЗ и инвалидов предоставляется возможность выбора форм проведения мероприятий текущего контроля, альтернативных формам, предусмотренным рабочей программой дисциплины. Предусматривается возможность увеличения в пределах 1 академического часа времени, отводимого на выполнение контрольных мероприятий.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации.

При проведении текущего контроля применяются оценочные средства, обеспечивающие передачу информации, от обучающегося к преподавателю, с учетом психофизиологических особенностей здоровья обучающихся.

7. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

При самостоятельной работе обучающимся следует использовать:

- конспекты лекций;
- литературу из перечня основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля);
- текст лекций на электронных носителях;
- ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимые для освоения дисциплины;
- лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение из перечня информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине;
- методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

Основная:

1. Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Ю. Родыгина. — Москва : Издательство Юрайт, 2018. — 431 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06869-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт].

<https://urait.ru/bcode/419351>

2. Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 1 : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. П. Панфилова, А. В. Долматов ; под общей редакцией А. П.

Панфиловой. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 231 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03228-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. <https://urait.ru/bcode/452183>

Дополнительная:

1. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. В. Собольников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В.

Собольникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 202 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06957-0. — Текст : электронный //

Образовательная платформа Юрайт [сайт]. <https://urait.ru/bcode/493968>

2. Митрошенков, О. А. Деловое общение: эффективные переговоры : практическое пособие / О. А. Митрошенков. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 315 с. — (Профессиональная

практика). — ISBN 978-5-534-10704-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. <https://urait.ru/bcode/494467>

9. Перечень ресурсов сети Интернет, необходимых для освоения дисциплины

www.etiquette.ru Этикет в современном мире

www.rambler.ru понятие этикета

www.stylemania.ru этикет для женщин

www.nonverbal.freest.org невербальное общение

<http://www.koryazhma.ru/articles/etiket/> правила этикета

<http://www.ippnou.ru/article.php?idarticle=002744> деловой этикет

<http://ido.edu.ru/ffec/rlang-index.html> Федеральный фонд учебных курсов

gramota.ru/book/ritorika справочно-информационный портал. Краткие сведения по истории риторики и различные схемы по коммуникации и составлению речей

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Образовательный процесс по дисциплине **Этика деловых отношений** предполагает использование следующего программного обеспечения и информационных справочных систем:

Образовательный процесс по дисциплине **Этика деловых отношений** предполагает использование следующего программного обеспечения и информационных справочных систем:

- презентационные материалы;

- доступ в режиме on-line в Электронную библиотечную систему (ЭБС);

- доступ в электронную информационно-образовательную среду университета; тестирование.

Перечень необходимого лицензионного и (или) свободно распространяемого программного обеспечения:

- офисный пакет приложений "LibreOffice".

При освоении материала и выполнения заданий по дисциплине рекомендуется использование материалов, размещенных в Личных кабинетах обучающихся ЕТИС ПГНИУ (student.psu.ru).

При организации дистанционной работы и проведении занятий в режиме онлайн могут использоваться:

система видеоконференцсвязи на основе платформы BigBlueButton (<https://bigbluebutton.org/>).

система LMS Moodle (<http://e-learn.psu.ru/>), которая поддерживает возможность использования текстовых материалов и презентаций, аудио- и видеоконтент, а так же тесты, проверяемые задания, задания для совместной работы.

система тестирования Indigo (<https://indigotech.ru/>).

11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Лекционные занятия: Кабинет этики деловых отношений.

Материально-техническое обеспечение дисциплины, оснащенность: аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) с соответствующим программным обеспечением, меловой (и) или маркерной доской.

Аудитория для практических занятий и текущего контроля: Кабинет этики деловых отношений.

Материально-техническое обеспечение дисциплины, оснащенность: аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) с соответствующим программным обеспечением, меловой (и) или маркерной доской.

Групповые (индивидуальные) консультации: аудитория, оснащенная меловой (и) или маркерной доской.

Аудитория для самостоятельной работы - аудитория для самостоятельной работы, оснащенная компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», обеспеченная доступом в

электронную информационно-образовательную среду университета, помещения Научной библиотеки ПГНИУ.

Помещения научной библиотеки ПГНИУ для обеспечения самостоятельной работы обучающихся:

1. Научно-библиографический отдел, корп.1, ауд. 142. Оборудован 3 персональными компьютера с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

2. Читальный зал гуманитарной литературы, корп. 2, ауд. 418. Оборудован 7 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

3. Читальный зал естественной литературы, корп.6, ауд. 107а. Оборудован 5 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

4. Отдел иностранной литературы, корп.2 ауд. 207. Оборудован 1 персональным компьютером с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

5. Библиотека юридического факультета, корп.9, ауд. 4. Оборудована 11 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

6. Читальный зал географического факультета, корп.8, ауд. 419. Оборудован 6 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

Все компьютеры, установленные в помещениях научной библиотеки, оснащены следующим программным обеспечением:

Операционная система ALT Linux;

Офисный пакет Libreoffice.

Справочно-правовая система «КонсультантПлюс»

**Фонды оценочных средств для аттестации по дисциплине
Этика деловых отношений**

**Планируемые результаты обучения по дисциплине для формирования компетенции и
критерии их оценивания**

Компетенция	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
ОК.1 Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	знать основные понятия об этикете	Неудовлетворител не знает основные понятия об этикете Удовлетворительн знает частично основные понятия об этикете Хорошо знает основные понятия об этикете, но затрудняется с аргументацией Отлично знает основные понятия об этикете
ОК.8 Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	знать психологические аспекты деловых отношений	Неудовлетворител не знает психологические аспекты деловых отношений Удовлетворительн знает психологические аспекты деловых отношений, но допускает ошибки Хорошо знает психологические аспекты деловых отношений, но затрудняется с аргументацией Отлично знает психологические аспекты деловых отношений, обосновывает решение
ОК.1 Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	знать функции конфликта в переговорах	Неудовлетворител не знает функции конфликта в переговорах Удовлетворительн знает функции конфликта в переговорах, но допускает ошибки Хорошо знает функции конфликта в переговорах, но затрудняется с аргументацией Отлично знает функции конфликта в переговорах
ОК.8 Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием,	знать основы управления деловым общением	Неудовлетворител не знает основы управления деловым общением Удовлетворительн знает частично основы управления деловым общением Хорошо

Компетенция	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
осознанно планировать повышение квалификации		<p align="center">Хорошо</p> <p>знает основы управления деловым общением, но допускает ошибки</p> <p align="center">Отлично</p> <p>знает основы управления деловым общением</p>
<p>ОК.1 Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес</p>	уметь проводить деловую беседу	<p align="center">Неудовлетворител</p> <p>не умеет проводить деловую беседу</p> <p align="center">Удовлетворительн</p> <p>умеет проводить деловую беседу, но допускает ошибки</p> <p align="center">Хорошо</p> <p>умеет проводить деловую беседу, но затрудняется с аргументацией</p> <p align="center">Отлично</p> <p>умеет проводить деловую беседу, обосновывает решение</p>
<p>ОК.8 Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации</p>	уметь осуществлять эффективное деловое общение	<p align="center">Неудовлетворител</p> <p>не умеет осуществлять эффективное деловое общение</p> <p align="center">Удовлетворительн</p> <p>умеет частично осуществлять деловое общение</p> <p align="center">Хорошо</p> <p>умеет осуществлять эффективное деловое общение, но затрудняется с аргументацией</p> <p align="center">Отлично</p> <p>умеет осуществлять эффективное деловое общение</p>

Оценочные средства текущего контроля и промежуточной аттестации

Схема доставки : Базовая

Вид мероприятия промежуточной аттестации : Зачет

Способ проведения мероприятия промежуточной аттестации : Оценка по дисциплине в рамках промежуточной аттестации определяется на основе баллов, набранных обучающимся на контрольных мероприятиях, проводимых в течение учебного периода.

Максимальное количество баллов : 100

Конвертация баллов в отметки

«отлично» - от 81 до 100

«хорошо» - от 61 до 80

«удовлетворительно» - от 44 до 60

«неудовлетворительно» / «незачтено» менее 44 балла

Компетенция	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
ОК.1 Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	Деловой этикет и протокол Письменное контрольное мероприятие	Деловой этикет. Деловой протокол. Письменный деловой этикет.
ОК.8 Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	Психология и этика деловых отношений Письменное контрольное мероприятие	Психологические аспекты деловых отношений. Этические нормы и принципы в деловом общении.
ОК.1 Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес ОК.8 Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	Управление деловым общением Итоговое контрольное мероприятие	Способы разрешения конфликтных ситуаций в деловых отношениях. Особенности управления деловым общением.

Спецификация мероприятий текущего контроля

Деловой этикет и протокол

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **2 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **30**

Проходной балл: **13**

Показатели оценивания	Баллы
умеет проводить деловую беседу	17
знает основные понятия об этикете	7
знает этапы подготовки к деловой беседе	6

Психология и этика деловых отношений

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **2 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **30**

Проходной балл: **13**

Показатели оценивания	Баллы
выполнение тестового задания на 81-100%	30
выполнение тестового задания в диапазоне 60-80%	20
выполнение тестового задания в диапазоне 50-59%	13

Управление деловым общением

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **2 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **40**

Проходной балл: **18**

Показатели оценивания	Баллы
умеет осуществлять эффективное деловое общение	13
знает функции конфликта в переговорах, умеет правильно определять виды конфликтов	10
знает основы управления деловым общением	7