



Государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
Московской области

ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

«УТВЕРЖДАЮ»
Проректор по учебно-методической работе
Н. В. Бабина
«27» апреля 2020 г.



ИНСТИТУТ ПРОЕКТНОГО

МЕНЕДЖМЕНТА И ИНЖЕНЕРНОГО БИЗНЕСА

КАФЕДРА ГУМАНИТАРНЫХ И СОЦИАЛЬНЫХ ДИСЦИПЛИН

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ДИСЦИПЛИНЫ
«ЭТИКА ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ»**

Направление подготовки: 38.03.01 Экономика

Профиль: Финансы и кредит

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Форма обучения: очная, заочная



Королев
2020

Автор: Чернышова А. Г. Рабочая программа дисциплины: Этика деловых отношений. – Королев МО: «МГОТУ», 2020 г.

Рецензент: к. филос.н., доцент Гайдабрус Н.В.

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки бакалавров 38.03.01 «Экономика», профиль «Финансы и кредит» и Учебного плана, утвержденного Ученым советом МГОТУ. Протокол № 9 от 28.04.2020 г.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры:

Заведующий кафедрой (ФИО, ученая степень, звание, подпись)	Кирилина Т.Ю., д.с.н., профессор 	Кирилина Т.Ю., д.с.н., профессор 		
Год утверждения (переподтверждения)	2020	2021	2022	2023
Номер и дата протокола заседания кафедры	№ 9 от 22.04.20	№ 11 от 10.06.21		

Рабочая программа согласована:

Руководитель ОПОП ВО  к.э.н., доцент Викулина Е.В.

Рабочая программа рекомендована на заседании УМС:

Год утверждения (переподтверждения)	2020	2021	2022	2023
Номер и дата протокола заседания УМС	№ 7 от 28.04.20	№ 11 от 15.06.21		

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО

Целью изучения дисциплины является формирование необходимых коммуникативных компетенций, комплиментарных качеств социально-психологической и профессиональной направленности у студентов для обеспечения их востребованности и конкурентоспособности на рынке труда.

В процессе обучения студент приобретает и совершенствует следующие компетенции:

- **ОК-5** - способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;

- **ОК-7** – способностью к самоорганизации и самообразованию;

Основными **задачами** дисциплины являются:

- включение этических стандартов в сознание (и подсознание) будущего специалиста, чтобы они стали частью мировоззренческого комплекса и, даже можно сказать, непреложными аксиомами, не подлежащими оспариванию;

- формирование понимания важности здорового образа жизни для успешной профессиональной деятельности;

- формирование коммуникативных навыков общения, умение работать в коллективе, независимо от социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий;

- развитие стремлений к самоорганизации и саморазвитию личности;

- формирование и развитие коммуникативной культуры (навыков деловых отношений, публичных выступлений, деловой переписки и пр.) в организации и межкультурные коммуникации в том числе;

- формирование понимания сущности конфликтов и умения их конструктивно разрешать;

- формирование навыков нахождения организационно-управленческих решений.

После завершения освоения данной дисциплины студент должен:

Знать:

- о духовности, духовной культуре;
- нормы и принципы корпоративной, деловой этики;
- функции и элементы культуры управления;
- международные нормы и требования корпоративной и деловой этики;
- основы международного протокола и этикета;
- национальную и этноконфессиональную специфику этикета формальных и неформальных отношений;
- об эстетическом вкусе;
- основные черты и характеристики воспитанного человека;
- особенности взаимоотношений руководителя и подчиненного, служащего и посетителя;
- понятие о субординации;
- сущности конфликтов и способы разрешения конфликтных ситуаций;
- о сложившихся в обществе требованиях к внешнему облику делового человека, его мимике, жестам;
- об основах имиджа и этикета делового человека;
- этические требования к оформлению служебных документов;
- современные требования эргодизайна;
- современные требования ортобиоза (здорового образа жизни) в профессиональной деятельности.

Уметь:

- реализовывать нормы и принципы деловой этики;
- определять форму поведения и общения в служебных (в том числе и конфликтных) ситуациях;
- использовать этнокультурные особенности делового этикета в практической деятельности;
- корректировать свое поведение в соответствии с нормами делового этикета;
- анализировать конфликтные ситуации;

- оформлять типовую служебную документацию в соответствии с требуемыми нормами грамотности и культуры;
- грамотно составлять деловые письма и оформлять их в соответствии с образцами;
- применять на практике основные положения эргономики и эргодизайна;
- применять на практике основные положения ортобиоза.

Владеть:

- коммуникативными навыками устной и письменной речи;
- голосом, интонацией, справляться с языковыми трудностями во время публичных выступлений;
- навыками нахождения организационно-управленческих решений и нести ответственность за них.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина относится к базовой части основной профессиональной образовательной программы подготовки бакалавров по направлению подготовки бакалавров 38.03.01 «Экономика» профиль «Финансы и кредит».

Дисциплина базируется на дисциплине «Русский язык и культура речи» и сформированной компетенции ОК-4.

Основные положения дисциплины могут быть использованы в дальнейшем при написании ВКР.

3. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 зачётные единицы, 108 часов.

Таблица 1

Виды занятий	Всего часов	Семестр 2	Семестр 7
ОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ			
Общая трудоёмкость	108		108
Аудиторные занятия	32		32
Лекции (Л)	16		16
Практические занятия (ПЗ)	16		16

Лабораторные работы (ЛР)	-		-
Контроль самостоятельной работы (КСР)	-		-
Самостоятельная работа	76		76
Курсовые, расчетно-графические работы	-		-
Контрольная работа, домашнее задание	+		+
Текущий контроль знаний	Тест		Тест
Вид итогового контроля	Зачёт		Зачёт
ЗАОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ			
Виды занятий	Всего часов	Семестр 2	
Общая трудоемкость	108	108	
Аудиторные занятия	12	12	
Лекции (Л)	4	4	
Практические занятия (ПЗ)	8	8	
Лабораторные работы (ЛР)	-	-	
Контроль самостоятельной работы (КСР)	-	-	
Самостоятельная работа	96	96	
Курсовые, расчетно-графические работы	-	-	
Контрольная работа, домашнее задание	+	+	
Текущий контроль знаний	Тест	Тест	
Вид итогового контроля	Зачёт	Зачёт	

4. Содержание дисциплины

4.1. Темы дисциплин и виды занятий

Таблица 2

Наименование тем	Лекции, час. Очное/заочное	Семинарские занятия, час. Очное/заочное	Занятия в интерактивной форме, час. Очное/заочное	Коды компетенций
Тема 1. Введение	3/-	-/-	-	ОК-5, ОК-7
Тема 2. История и принципы этики деловых отношений	3/1	-/-	2/0,5	ОК-5, ОК-7
Тема 3. Психология межличностного общения	3/1	6/3	2/0,5	ОК-5, ОК-7
Тема 4. Деловой этикет	3/1	6/3	2/0,5	ОК-5, ОК-7

Тема 5. Имидж. Понятия и правила формирования	4/1	4/2	2/0,5	ОК-5, ОК-7
Итого:	16/4	16/8	8/2	ОК-5, ОК-7

4.2. Содержание тем дисциплины

Тема 1. Введение

Основное содержание дисциплины. Цели и задачи изучения предмета. Взаимосвязь дисциплины «Этика деловых отношений» с другими дисциплинами. Понятие, основные категории этики деловых отношений.

Тема 2. История и принципы этики деловых отношений

Этические принципы и нормы в деловых отношениях. История развития этики. Этика общечеловеческая и этика профессиональная. Принципы этики деловых отношений. Хартия корпоративной и деловой этики.

Этапы развития российского предпринимательства (патриархально-общинное общество; техногенное общество; индустриализм).

Духовно-нравственная основа этики деловых отношений в России. Православная этика в отношении к богатству. Воплощение духа православной соборности и единения во внутрифирменные отношения.

Возрождение в России христианского предпринимательства в наши дни.

Тема 3. Психология межличностного общения

Стили слушания. Умение слушать. Создание благоприятного психологического климата и хорошего впечатления о себе. Совершенствование речевых высказываний. Приёмы, стимулирующие общение. Поведение с собеседниками различных психологических типов. Толерантность. Границы толерантности в деловом общении.

Этические требования к критике. Этические рекомендации для критикующего и для критикуемого. Психологические манипуляции и уловки в общении, их нейтрализация. Разрядка отрицательных эмоций и техника самоуспокоения.

Регулирование деятельности и взаимоотношений подчиненных. Тактики поведения с неудобными партнёрами, защиты от некорректных собеседников, работы с «трудным» руководителем и «трудными» подчиненными.

Конфликты и их созидательные возможности.

Этика деловых отношений мужчины и женщины. Проявление психологических особенностей пола в повседневной служебной деятельности.

Тема 4. Деловой этикет

Правила служебного поведения. Правила приветствия в деловой сфере. Прием посетителей и общение с ними. Прием сотрудников по личным вопросам.

Публичное выступление. Практические рекомендации и нормы делового этикета в отношении телефонного разговора.

Культура письменной речи и административно-речевой этикет. Формы и виды письменного деловых отношений, их языковое своеобразие. Требования делового этикета к резюме, рекомендательному письму, письму-отказу, письму-уведомлению и т.д.

Цели и задачи презентации, ее виды. Содержание презентации, методы ее проведения. Требования делового этикета для фирмы, организующей презентацию, и для приглашенных. Рекомендации выступающему на презентации.

Национальные стили деловых отношений в России, Японии, Китае, Индии, Австралии, Франции, Германии, США, Канаде, Латинской Америке, Англии, странах ближнего зарубежья, странах Африканского континента и др.

Подготовка к заграничной командировке. Общие рекомендации поведения за рубежом. Зарубежные партнеры о нас.

Оборудование и оформление офиса. Различные способы организации рабочих мест в служебном помещении. Невербальные средства повышения статуса руководителя. Формирование имиджа фирмы.

Тема 5. Имидж. Понятия и правила формирования

Внешность и самосознание человека. Объективная самооценка внешности. Комплексы физической непривлекательности и приемы корректировки внешности. Гармонизация самовосприятия. Определение цветотипа внешности. Искусство самопрезентации.

Принципы построения делового имиджа. Общая характеристика стиля делового мужчины: 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.

5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы по дисциплине (модулю)

1. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.

6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Структура фонда оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине приведена в Приложении 1 к настоящей рабочей программе.

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

Основная литература:

1. Этика и психология делового общения (сфера сервиса): Учебное пособие / Барышева А.Д., Матюхина Ю.А., Шередер Н.Г. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 256 с.: 60x90 1/16. - (ПРОФИЛЬ) (Переплёт) ISBN 978-5-98281-095-3 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/535092>

2. Этика: учебник. — М.: ИНФРА-М, 2016. — 4-е изд., перераб. и доп. — 416 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс; Режим доступа <http://www.znanium.com>]. — (Высшее образование: Бакалавриат). - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/523268>

3. Этика: учеб. пособие / А.М. Руденко, В.В. Котлярова, М.М. Шубина [и др.] ; под ред. А.М. Руденко. — М.: РИОР: ИНФРА - М, 2017. — 228 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — <https://doi.org/10.12737/22311>. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/766750>
4. Этика деловых отношений: учебник / В.К. Борисов, Е.М. Панина, М.И. Панов, Ю.Ю. Петрунин, Л.Е. Тумина. — Москва: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2019. — 176 с. — (Среднее профессиональное образование). - Текст : электронный. - URL: <http://znanium.com/catalog/product/987726>
5. Воронцов Г А Труд студента: ступени успеха на пути к диплому: Учебное пособие / Г.А. Воронцов. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 256 с. <http://znanium.com/bookread.php?book=448923>

Дополнительная литература:

1. Этика: учебник. — М.: ИНФРА-М, 2016. — 4-е изд., перераб. и доп. — 416 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс; Режим доступа <http://www.znanium.com>]. — (Высшее образование: Бакалавриат). - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/523268>
2. Этика: учеб. пособие / А.М. Руденко, В.В. Котлярова, М.М. Шубина [и др.]; под ред. А.М. Руденко. — М.: РИОР: ИНФРА-М, 2017. — 228 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - <https://doi.org/10.12737/22311>. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/766750>
3. Бузмакова Т.И. Этика деловых отношений (практикум: практические работы, деловые игры, тренинги)»: Учебное пособие.— Королев МО: ФТА, 2014.— 107 с.
4. Кузнецов, И.Н. Деловое общение : учебное пособие / И.Н. Кузнецов. - 5-е изд. - М. : Дашков и Ко, 2015. - 528 с. - ISBN 978-5-394-01739-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=112230>

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети

«Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

1. <http://www.biblioclub.ru> - Университетская библиотека «Библиоклаб»
2. <http://znanium.com>- Электронно-библиотечная система ZNANIUM.COM

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

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины приведены в Приложении 2 к настоящей рабочей программе.

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

1. Программное обеспечение MSOffice, PowerPoint.
2. Электронные ресурсы библиотеки МГОТУ.

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

Лекционные и практические занятия:

- аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран);
- комплект электронных презентаций.

Прочее:

- рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет.
- рабочие места для студентов.

**ИНСТИТУТ ПРОЕКТНОГО
МЕНЕДЖМЕНТА И ИНЖЕНЕРНОГО БИЗНЕСА
КАФЕДРА ГУМАНИТАРНЫХ И СОЦИАЛЬНЫХ ДИСЦИПЛИН**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ
ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО
ДИСЦИПЛИНЕ
«ЭТИКА ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ»**

(Приложение 1 к рабочей программе)

Направление подготовки: 38.03.01 Экономика

Профиль: Финансы и кредит

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Форма обучения: очная, заочная

Королев
2020

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Таблица 1

№ п/п	Код компетенции	Содержание компетенции (или ее части)*	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции	В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции (или ее части), обучающийся должен:		
				знать	уметь	владеть
1	ОК-5	способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;	Темы 1-2	-о духовности, духовной культуре; -нормы и принципы корпоративной и деловой этики; - международные нормы и требования корпоративной и деловой этики;	- реализовывать нормы и принципы деловой этики; -использовать этнокультурные особенности делового этикета в практической деятельности; - анализировать конфликтные ситуации;	- коммуникативными навыками устной и письменной речи;
2	ОК-7	способностью к самоорганизации и самообразованию ;	Темы 3-5	-функции и элементы культуры управления; -основные черты и характеристик и воспитанного человека; -функции и элементы культуры управления; -об основах имиджа и этикета делового человека;	-определять форму поведения и общения в служебных (в том числе и конфликтных) ситуациях; корректировать свое поведение в соответствии с нормами делового этикета; корректировать свое поведение в соответствии с нормами делового этикета;	-голосом, интонацией, справляться с языковыми трудностями

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Таблица 2

Код компетенции	Инструменты, оценивающие сформированность компетенции	Этапы и показатель оценивания компетенции	Шкала и критерии оценки
ОК-5, ОК-7	Выступление на семинаре (10-15 мин.) с использованием инфографики (слайдовой презентации, анимации, видео, раздаточного материала и пр.). Оснащение: мультимедийная система (компьютер, проектор, SMART-доска) с выходом в Internet.	<ul style="list-style-type: none"> • 10 и менее баллов – компетенция не сформирована; • 11-15 баллов – компетенция сформирована частично; • 16-20 баллов – компетенция сформирована полностью. 	Параметры и структура критериев: <ul style="list-style-type: none"> • 0-5 баллов – глубина раскрытия темы, уровень структурирования материала, логика изложения. • 0-4 баллов – самопрезентация (умение держаться перед аудиторией, способность привлечь внимание слушающих к теме выступления, выразительность речи). • 0-7 баллов – оформление инфографики. • 0-4 баллов – бонусы за оригинальность; способность активизировать аудиторию, вовлечь в работу и обсуждение проблемы; качественный раздаточный материал и пр. Максимум 20 баллов.
ОК-5, ОК-7,	Участие в семинаре в качестве эксперта по оценке выступления основного докладчика (1-3 раза за семестр). Одно выступление может оцениваться 1-3 экспертами. Эксперты и основной выступающий согласовывают свои действия, работая в команде.	<ul style="list-style-type: none"> • 10 и менее баллов – компетенция не сформирована; • 11-15 баллов – компетенция сформирована частично; • 16-20 баллов – компетенция сформирована полностью. 	Параметры и структура критериев: <ul style="list-style-type: none"> • 0-1 балла – качество вопросов к выступающему (открытые или закрытые вопросы; вопросы, предусматривающие повтор информации или более глубокое раскрытие темы). • 0-2,5 баллов – дополнения к выступлению. • 0-2,5 баллов – анализ глубины раскрытия темы, самопрезентации выступающего, качества инфографики. Максимум 6 баллов.

**3. Типовые контрольные задания или иные материалы,
необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта
деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций
в процессе освоения образовательной программы**

3.1 Темы выступлений с использованием инфографики

1. История этики, морали и нравственности предпринимательства.
2. Православие и этика российского предпринимательства.
3. Национальные особенности делового этикета в России, странах ближнего зарубежья (бывшие советские республики), США, Латинской Америке и др. странах дальнего зарубежья. (несколько тем)
4. Этикетные правила и условности в деловом общении.
5. Формы и виды письменного деловых отношений, их языковое своеобразие.
6. Подготовка к выступлению на TV.
7. Этика деловых отношений мужчины и женщины.
8. Подготовка к заграничной командировке.
9. Общие рекомендации поведения за рубежом.
10. Организация и проведение торжественного обеда, ужина и пр.
11. Сервировка стола.
12. Правила подачи блюд.
13. Как правильно есть различные блюда.
14. Национальные особенности культуры застолья.
15. Внешность и самосознание человека.
16. Ошибки и промахи во внешнем виде делового мужчины, которых следует избегать.
17. Ошибки и промахи во внешнем виде деловой женщины, которых следует избегать.
18. Создание благоприятного впечатления о себе, самопрезентация в деловом общении.
19. Комплексы физической непривлекательности и приемы корректировки внешности.
20. Формирование имиджа учебного заведения.

21. Формирование имиджа фирмы.
22. Оборудование и оформление офиса.
23. Создание благоприятного психологического климата в коллективе.
24. Поведение работников различных психологических типов. Особенности деловых отношений с ними.
25. Проведение интервью с претендентом на работу.
26. Как подготовиться к собеседованию при приеме на работу.
27. Деловой разговор: речевая специфика и логическая культура.
28. Формы и виды письменного деловых отношений, их языковое своеобразие.
29. Тактики поведения с неудобными партнёрами.
30. Использование невербальных средств общения.
31. Психологические манипуляции в общении, их нейтрализация.
32. Защита от некорректных собеседников.
33. Здоровый образ жизни в тренде.
34. Разрядка отрицательных эмоций и техника самоуспокоения.
35. Работа с «трудным» руководителем и «трудными» подчиненными.
36. Конфликт и его созидательные возможности.
37. Этика и психология решения спорных вопросов.
38. Прием посетителей и общение с ними.
39. Культура общения по телефону.
40. Культура электронной переписки.
41. Этика общения по Интернету.

4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Формой контроля знаний по дисциплине «Этика деловых отношений» являются две текущие аттестации в виде тестов и одна промежуточная аттестация в виде зачёта.

Таблица 3

Недели текущего контроля	Вид оценочного средства	Код компетенций, оценивающий знания, умения, навыки	Содержание оценочного средства	Требования к выполнению	Срок сдачи (неделя семестра)	Критерии оценки по содержанию и качеству с указанием баллов
Согласно графику учебного процесса	Тестирование	ОК-5, ОК-7	20 вопросов	Компьютерное тестирование (время процедуры 30 мин)	Результаты тестирования предоставляются в день проведения процедуры.	Критерии оценки определяются процентным соотношением. Не явка – 0. Удовлетворительно – от 51% правильных ответов. Хорошо - от 70%. Отлично – от 90%.
Согласно графику учебного процесса	Тестирование	ОК-5, ОК-7	20 вопросов	Компьютерное тестирование (время процедуры 30 мин)	Результаты тестирования предоставляются в день проведения процедуры.	Критерии оценки определяются процентным соотношением. Не явка – 0. Удовлетворительно – от 51% правильных ответов. Хорошо - от 70%. Отлично – от 90%.
Согласно графику учебного процесса	Зачёт	ОК-5, ОК-7	1-2 вопроса	Проводится в устной форме. Время процедуры – 15- минут.	Результаты предоставляются в день проведения зачета	К зачёту допускаются студенты, набравшие не менее 50 баллов за выполнение заданий (см. раздел 2 Приложения 1) и работу на занятиях. Студенты, не набравшие нужное количество баллов, сначала проходят процедуру добора баллов. «Зачёт» ставится при исчерпывающем ответе на вопрос. «Зачёт» не ставится, если студент не смог ответить на основной и дополнительные вопросы.

4.1 Типовые вопросы, выносимые на тестирование:

1. «Этические нормы» отличаются от «кодексов» и «юридических норм» следующим:

а) нормы морали не зафиксированы в государственных и международных регламентирующих документах, в отличие от кодексов и юридических норм;

б) кодексы и юридические нормы, как правило, оторваны от реальной жизни, а этические нормы формируются под влиянием потребностей людей;

в) нарушение правовых основ влечет за собой наказание, определяемое соответствующими законами, а нарушение этических норм наказывается общественным порицанием, замечанием, отказом в общении, нежеланием продолжать дружеские отношения, осуждением, осмеянием и пр.;

г) кодексы и юридические нормы могут меняться с течением времени, а этические нормы - нет.

2. «Этика» это:

а) нравственный закон в сердце человека, требующий от индивидуума вести себя так, чтобы не нарушать общественный порядок и предполагающий существование принципа мировой справедливости;

б) система общих ценностей и правил этики, соблюдение которых организация требует от своих сотрудников;

в) правила, определяющие поведение; духовные и душевные качества, необходимые человеку в обществе, а также выполнение этих правил;

г) система норм нравственного поведения (мораль какой-нибудь общественной группы), принципы, отделяющие правильное поведение от неправильного.

3. Принцип деловой этики, называемый «максимум прогресса», это:

а) целесообразно авансировать доверие сотрудникам (к их ответственности, компетенции, к чувству долга и т.п.);

б) этические стандарты внедряются в жизнь организации не единовременным приказом, а с помощью постоянных усилий со стороны и руководства, и рядовых сотрудников;

в) служебное поведение и действия сотрудника признаются этичными, если они способствуют развитию организации (или ее подразделений) с моральной точки зрения;

г) свобода, не ограничивающая свободы других.

4. Принцип деловой этики, называемый «минимум прогресса», это:

а) не следует бояться иметь собственное мнение при решении любых служебных вопросов, однако нонконформизм как черта личности должен проявляться в разумных пределах;

б) индивидуальное и коллективное начало равно признаваемы за основу при разработке и принятии решений в деловых отношениях;

г) целесообразно авансировать доверие сотрудникам (к их ответственности, компетенции, к чувству долга и т.п.);

д) действия сотрудника или организации в целом этичны, если они хотя бы не нарушают этических норм.

5. Принцип деловой этики, называемый «золотым стандартом», это:

а) нужно обязательно исправлять этическое нарушение независимо от того, когда и кем оно было допущено;

б) в рамках служебного положения никогда не допускать по отношению к своим подчиненным, к руководству, к коллегам своего служебного уровня, к клиентам и т.п. таких поступков, каких бы не желал видеть по отношению к себе;

в) справедливое наделение сотрудников необходимыми для их служебной деятельности ресурсами (денежными, сырьевыми, материальными и пр.);

г) этичным является терпимое отношение сотрудников организации к моральным устоям, традициям и пр., имеющим место в других организациях, регионах, странах.

6. Функция социального контроля в деловом общении это:

а) развитие навыков культуры деловых отношений, делового этикета;
б) деловые партнеры стремятся выразить и понять эмоциональные переживания друг друга;

г) передача конкретных способов деятельности, оценок, мнений, суждений и пр.;

д) регламентация поведения и деятельности участников делового взаимодействия.

7. Интегративная функция деловых отношений характеризуется тем, что она...

а) является средством объединения деловых партнеров, специалистов и исполнителей для совместного коммуникативного процесса: решения задачи, генерирования идей, выработки совместного договора и пр.;

б) позволяет самовыразиться и самоутвердиться, продемонстрировать личностный интеллектуальный и психологический потенциал;

в) характеризует общение как социальный механизм управления, позволяющий получить и передать информацию, необходимую для осуществления какого-то действия, принятого решения, коммуникативного намерения;

г) служит для передачи конкретных способов деятельности, оценок, мнений, суждений и пр..

8. Культуру речи в деловом общении можно усовершенствовать следующими приёмами:

а) сделать высказывания более доходчивыми, подбирая такие средства общения, которые соответствовали бы восприятию, памяти, мышлению, речи и воображению слушающих;

б) обходить «острые углы», стремиться к сохранению мира и спокойствия во что бы то ни стало;

г) упорядочить высказывания, делая их более организованными, структурными, последовательными;

д) повысить разборчивость речи (достаточная сила голоса, нормальный темп речи, наличие пауз, интонаций, логических ударений и пр.), чтобы она соответствовала порогам восприятия партнёров коммуникации.

9. Стимулировать общение можно с помощью следующих приёмов:

а) при необходимости условно принимать доводы оппонента;

б) быть открытым для убедительных аргументов партнёра;

в) критиковать позицию оппонента;

г) вовлекать оппонента в совместную выработку решения.

10. Для ухода от ответа на некорректный вопрос можно применить следующие приёмы:

а) вместо ответа: юмор, ирония;

б) задать встречный некорректный вопрос;

в) сделать вид, будто бы никакого вопроса и не было;

г) перевести разговор на другую тему.

11. К некорректным вопросам относятся:

а) вопрос, оскорбляющий достоинство личности;

б) вопрос, вторгающийся в коммерческие тайны;

в) вопрос, на который нет однозначного ответа;

г) вопрос, задевающий интимную сферу жизни партнёра.

12. Показателями эффективного слушания являются:

а) незначительное воздействие на говорящего, способствующее развитию мысли последнего «на один шаг вперед»;

б) свободное проявление своих эмоций при восприятии информации от говорящего;

в) поощряющее отношение к говорящему, «подталкивающее» его продолжать акт общения;

г) восприятие информации от говорящих или самого себя, при котором человек воздерживается от своих эмоций.

13. Нереплексивный вид слушания целесообразно применять в следующих ситуациях:

а) если нужно получить максимально полную информацию от партнёра;
б) партнер хочет обсудить наболевшие вопросы, он испытывает отрицательные эмоции (обеспокоен, обижен чем-то, неудовлетворен);

в) партнеру трудно выразить словами то, что его волнует, любое вмешательство в разговор создает еще большие трудности, он застенчив, неуверен в себе;

г) партнёр просит: «Выслушайте меня до конца, а потом посоветуйте, как мне, быть».

14. Основными целями эффективного слушания являются:

а) легче воспринимать новые идеи, повышать эффективность совместной деятельности;

б) лучше узнать слабые стороны партнёра, чтобы потом воспользоваться этой информацией для достижения своих целей;

г) лучше разобраться в том, что вам говорят и определить, что стоит за высказываниями партнёра;

д) повышать степень доверия к себе у собеседника, формировать у партнёра ощущение вашей надёжности.

15. Наше умение слушать даёт другим людям следующее:

а) помогает собеседнику снизить уровень эмоционального возбуждения и начать трезво и здраво рассуждать по поводу возникшей проблемы;

б) сообщает собеседнику, что мы хорошо подготовились к встрече и знаем правила делового этикета;

в) способствует росту искренности, понимания и ощущения нашей надёжности;

г) сообщает собеседнику, что мы его ценим и уважаем; повышает его самооценку, развивает у него чувство уверенности в себе.

16. Приём «подача позитивного сигнала» включает в себя следующие элементы:

- а) доброжелательный взгляд, выразительная мимика;
- б) искреннее и полное внимание (без внутреннего диалога), целенаправленное и внимательное молчание;
- в) прикосновение к говорящему (объятия, похлопывание по плечу и т.п.);
- г) зеркальное отражение.

17. Снижают эффективность процесса слушания следующие факторы:

- а) недостаточная информированность о партнёре;
- б) антипатия к чужим мыслям;
- в) отключение и избирательность внимания;
- г) высокая скорость умственной деятельности.

18. Направленный критический вид слушания уместно применять в следующих ситуациях:

- а) на деловом совещании;
- б) на лекции;
- в) во время дискуссии;
- г) на конференции.

19. От собеседника могут исходить следующие помехи процессу слушания:

- а) акцент у говорящего, монотонность, слишком быстрый или медленный темп речи;
- б) собеседник говорит недостаточно громко или шёпотом;
- в) непоседливость, суетливость собеседника;
- г) привычка собеседника смотреть в глаза.

20. К внешним помехам слушания относятся:

- а) плохая акустика, шум;
- б) неприятные запахи в помещении;

- в) слишком большое помещение;
- г) некомфортная температура в помещении (слишком холодно или жарко).

21. При подготовке слайдовой презентации возможны негативные последствия использования Power Point:

- а) слайдовая презентация используется как субтитры;
- б) превращение в слайд раздаточного материала (слайдомент);
- в) трудно разобрать текст на слайде;
- г) презентация разъединяет выступающего и аудиторию, уходит живое общение.

22. Для соблюдения принципа соотношения сигнал / шум при оформлении слайдов, необходимо соблюдать следующие правила:

- а) не применять звуковое сопровождение презентации;
- б) не применять трёхмерное изображение диаграмм;
- в) не размещать на слайдах корпоративные логотипы, украшения и пр.;
- г) на слайдах не показывать координатные сетки графиков, диаграмм, сетки таблиц.

23. Для соблюдения принципа выравнивания при оформлении слайдов, необходимо соблюдать следующие правила:

- а) все элементы должны находиться в визуальной связи;
- б) не допускается размещение элементов слайда в случайном порядке;
- в) пустое пространство на слайде не должно превышать 30%;
- г) края элементов размещаются по одной линии: вертикально, горизонтально или по центру.

24. Для выделения заголовков, другой важной информации на слайде применяют следующие способы:

- а) более крупный и жирный шрифт;
- б) неоднократное повторение;
- в) подчёркивание;

г) цветной шрифт.

25. Для соблюдения принципа повторения при оформлении слайдов, необходимо соблюдать следующие правила:

а) повторять одну и ту же информацию, оформляя её разными шрифтами;

б) использовать на всех слайдах презентации одинаковые элементы дизайна (фон, набор цветов, размер и тип шрифта);

в) не повторять раздражающие или давящие элементы (логотипы, эмблемы, орнаменты и пр.) на слайдах;

г) не применять часто используемые встроенные шаблоны.

4.2 Типовые вопросы, выносимые на зачет:

1. Сущность и содержание этики деловых отношений.
2. Принципы этики деловых отношений.
3. Деловой этикет: история и составляющие.
4. Общие требования делового этикета.
5. Приветствие, представление, титулирование в деловой сфере.
6. Визитная карточка, ее история, роль и функции в деловой жизни; виды визитных карточек.
7. Требования к одежде и внешнему виду делового мужчины.
8. Требования к одежде и внешнему виду деловой женщины.
9. Этические стандарты оформления рабочего места сотрудника.
10. Деловой этикет и служебное помещение.
11. Этические нормы служебных взаимоотношений мужчины и женщины.
12. Виды письменного деловых отношений и этические требования к ним.
13. Критика и ее роль в выполнении служебных обязанностей.
14. Этические аспекты критики.
15. Нормы делового этикета на выставках.

16. Цель деловых приемов: требования делового этикета к их организации и проведению.

17. Поведение за столом во время деловых приемов.

18. Сувениры и подарки в деловой сфере: что, кому, когда и как дарить.

19. Роль презентаций в деятельности современных организаций; виды презентаций.

20. Требования делового этикета к проведению презентаций.

21. Этика делового телефонного разговора: что можно и нужно говорить и что нельзя; как начать и как закончить разговор; как добиться его максимальной эффективности.

22. Особенности этических норм работы секретаря.

23. Деловой этикет руководителя: прием посетителей; проведение совещаний; личные контакты с сотрудниками.

24. Роль переводчика в деловых переговорах и нормы этикета в отношении его служебного поведения.

25. Деловая риторика: роль и виды речевого воздействия в деловых отношениях.

26. Требования делового этикета:

а) к выступающему на собрании;

б) к выступающему на совещании;

в) к проводящему деловую беседу.

27. Роль культуры речевого воздействия в обеспечении этики деловых отношений.

28. Этический кодекс, его содержание и назначение.

29. Хартия корпоративной и деловой этики, содержание и назначение.

29. Механизмы внедрения этических норм в деловую сферу.

30. Этика деловых отношений в мировой практике.

**ИНСТИТУТ ПРОЕКТНОГО
МЕНЕДЖМЕНТА И ИНЖЕНЕРНОГО БИЗНЕСА
КАФЕДРА ГУМАНИТАРНЫХ И СОЦИАЛЬНЫХ ДИСЦИПЛИН**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ
ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ
«ЭТИКА ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ»**

(Приложение 2 к рабочей программе)

Направление подготовки: 38.03.01 Экономика

Профиль: Финансы и кредит

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Форма обучения: очная, заочная

Королев
2020

1. Общие положения

Цель дисциплины: формирование необходимых коммуникативных компетенций, комплиментарных качеств социально-психологической и профессиональной направленности у студентов для обеспечения их востребованности и конкурентоспособности на рынке труда.

Задачи дисциплины:

1. включение этических стандартов в сознание (и подсознание) будущего специалиста, чтобы они стали частью мировоззренческого комплекса и, даже можно сказать, непреложными аксиомами, не подлежащими оспариванию;
2. формирование понимания важности здорового образа жизни для успешной профессиональной деятельности;
3. формирование и развитие коммуникативной культуры (навыков деловых отношений, публичных выступлений, деловой переписки и пр.) в организации и межкультурные коммуникации в том числе;
4. формирование понимания сущности конфликтов и умения их конструктивно разрешать.

2. Указания по проведению практических (семинарских) занятий

Практическое занятие 1. Семинар «Этика и психология деловых отношений».

Продолжительность: 6 часов (3 ч. для заочного обучения).

Вид практического занятия: смешанная форма ведения практического занятия.

Образовательные технологии: групповая дискуссия

Темы для подготовки выступлений с использованием инфографики:

1. Создание благоприятного психологического климата в коллективе.
2. Поведение работников различных психологических типов. Особенности деловых отношений с ними.
3. Проведение интервью с претендентом на работу.

4. Как подготовиться к собеседованию при приеме на работу.
5. Деловой разговор: речевая специфика и логическая культура.
6. Формы и виды письменного деловых отношений, их языковое своеобразие.
7. Тактики поведения с неудобными партнёрами.
8. Использование невербальных средств общения.
9. Психологические манипуляции в общении, их нейтрализация.
10. Защита от некорректных собеседников.
11. Разрядка отрицательных эмоций и техника самоуспокоения.
12. Работа с «трудным» руководителем и «трудными» подчиненными.
13. Конфликт и его созидательные возможности.
14. Этика и психология решения спорных вопросов.
15. Прием посетителей и общение с ними.

Практическое занятие 2. Семинар «Этика и деловой этикет в бизнесе».

Продолжительность: 6 часов (3 ч. для заочного обучения).

Вид практического занятия: смешанная форма ведения практического занятия.

Образовательные технологии: групповая дискуссия

Темы для подготовки выступлений с использованием инфографики:

1. История этики, морали и нравственности предпринимательства.
1. Православие и этика российского предпринимательства.
2. Национальные особенности делового этикета в России, странах ближнего зарубежья (бывшие советские республики), США, Латинской Америке и др. странах дальнего зарубежья. (несколько тем)
3. Этикетные правила и условности в деловом общении.
4. Формы и виды письменного деловых отношений, их языковое своеобразие.
5. Подготовка к выступлению на TV.
6. Этика деловых отношений мужчины и женщины.

7. Подготовка к заграничной командировке.
8. Общие рекомендации поведения за рубежом.
9. Организация и проведение торжественного обеда, ужина и пр.
10. Сервировка стола.
11. Правила подачи блюд.
12. Как правильно есть различные блюда.
16. Национальные особенности культуры застолья.
17. Культура общения по телефону.
18. Культура электронной переписки.
19. Этика общения по Интернету.

Практическое занятие 3. Семинар «Имидж».

Продолжительность: 4 часа (2 ч. для заочного обучения).

Вид практического занятия: смешанная форма ведения практического занятия.

Образовательные технологии: групповая дискуссия

Темы для подготовки выступлений с использованием инфографики:

1. Внешность и самосознание человека.
2. Ошибки и промахи во внешнем виде делового мужчины, которых следует избегать.
3. Ошибки и промахи во внешнем виде деловой женщины, которых следует избегать.
4. Создание благоприятного впечатления о себе, самопрезентация в деловом общении.
5. Комплексы физической непривлекательности и приемы корректировки внешности.
6. Формирование имиджа учебного заведения.
7. Формирование имиджа фирмы.
8. Оборудование и оформление офиса.
9. Здоровый образ жизни как основа положительного имиджа.

3. Указания по проведению лабораторного практикума

Не предусмотрено учебным планом.

4. Рекомендации по проведению самостоятельной работы студентов

№ п/п	Наименование блока (раздела) дисциплины	Виды СРС
1	Психология межличностного общения	Домашняя работа «Определение речевых предикатов». Аудиторная контрольная работа «Перевод предикатов». Подготовка выступлений к семинару «Этика и психология деловых отношений».
2	Деловой этикет	Подготовка выступлений к семинару «Этика и деловой этикет в бизнесе».
3	Имидж. Понятия и правила формирования	Подготовка выступлений к семинару «Имидж».

5. Указания по выполнению контрольных работ для студентов

5.1. Общие положения

Согласно учебному плану освоения дисциплины «Этика деловых отношений» студенты по итогам изучения курса должны написать контрольную работу, которая защищается перед зачетом.

Контрольная работа - это самостоятельное, выполненное под руководством преподавателя, исследование. При написании контрольной работы студент должен быть знаком с широким кругом как общей, так и специальной литературы по теме, уметь анализировать различные точки зрения ученых-экономистов по теме и представлять свое мнение по рассматриваемой проблеме, делать соответствующие выводы и предложения.

В настоящих методических рекомендациях приведены цель и задачи, порядок выполнения и защиты, а также примерная тематика, структура и титульный лист контрольной работы.

Выполнение контрольной работы является составной частью учебного процесса. Написание контрольной работы преследует следующие цели:

- 1) развитие у студентов навыков самостоятельной работы с литературными источниками;
- 2) умение самостоятельно исследовать и анализировать материал по теме;

3) развитие умения четко излагать свои мысли.

Для достижения этих целей необходимо решение следующих задач:

- изучение литературы, справочных и научных источников, включая зарубежные, по теме;
- уточнение основных понятий по изучаемой проблеме;
- определение объекта и предмета исследования;
- представление выводов по результатам теоретического исследования предмета контрольной работы.

Процесс выполнения контрольной работы и ее защита включают ряд последовательных, логически взаимосвязанных этапов: выбор темы контрольной работы; подбор необходимых источников и литературы; определение содержания (структуры) контрольной работы; оформление контрольной работы и ее защита.

Кафедра рекомендует примерный перечень тем для написания контрольной работы по наиболее важным проблемам управления персоналом. Тематика контрольных работ периодически пересматривается с учетом актуальности и практической значимости исследуемых проблем для экономики страны.

Студент вправе выбрать любую из приведенных в перечне тем. По согласованию с преподавателем данной дисциплины студент может изменить выбранную тему, а также согласовать иную тему контрольной работы.

Наиболее удачным считается выбор такой темы контрольной работы, которая в наибольшей степени перекликается с предполагаемой темой дипломного проекта.

Важным условием успешной подготовки контрольной работы является предварительное изучение курса в целом и особенно исследуемой темы, а также своевременный и наиболее полный подбор источников и литературы.

При выборе темы контрольной работы студент должен исходить, прежде всего, из возможностей собрать необходимый материал для ее написания.

Список тем приведён в приложении А.

Особое значение в процессе подготовки контрольной работы отводится подбору и изучению экономической литературы и периодических изданий по исследуемой теме. В конце настоящих рекомендаций приведен список рекомендуемой литературы, однако ограничиваться только им было бы неправильно.

Научные консультации в процессе подготовки контрольной работы.

В процессе выполнения контрольной работы студент может получить научные консультации руководителя (преподавателя по данному курсу). Число таких консультаций строго не регламентировано. Однако, с учетом количества студентов в обучаемых группах, а также объема реальной нагрузки преподавателя, представляются возможными 1-2 консультации.

Сроки и порядок сдачи контрольной работы на проверку.

Продолжительность выполнения контрольной работы не может быть менее двух недель. Оформленная и подписанная студентом с указанием даты выполнения контрольная работа в установленный срок представляется для ее проверки.

Окончательный срок сдачи контрольной работы на проверку определяется руководителем.

Целью проверки контрольной работы преподавателем является определение ее соответствия предъявляемым требованиям и степени готовности к защите.

Порядок и сроки защиты контрольной работы.

В процессе защиты контрольной работы ее автор в сжатой форме излагает: актуальность темы, цель, задачи, этапы и результаты выполнения. По завершению изложения студентом сущности и результатов выполнения контрольной работы преподаватель уточняет отдельные аспекты вопросами по теме, а после их выяснения - подводятся итоги защиты. Контрольная работа оценивается - «зачет»/«незачет».

5.2. Примерная тематика контрольных работ.

1. Этикетные правила и условности в деловом общении.

2. Формы и виды письменного деловых отношений, их языковое своеобразие.
3. Подготовка к выступлению на TV.
4. Этика деловых отношений мужчины и женщины.
5. Подготовка к заграничной командировке.
6. Общие рекомендации поведения за рубежом.
7. Организация и проведение торжественного обеда, ужина и пр.
8. Сервировка стола.
9. Правила подачи блюд.
10. Как правильно есть различные блюда.
11. Национальные особенности культуры застолья.
12. Внешность и самосознание человека.
13. Ошибки и промахи во внешнем виде делового мужчины, которых следует избегать.
14. Ошибки и промахи во внешнем виде деловой женщины, которых следует избегать.
15. Создание благоприятного впечатления о себе, самопрезентация в деловом общении.
16. Комплексы физической непривлекательности и приемы корректировки внешности.
17. Формирование имиджа учебного заведения.
18. Формирование имиджа фирмы.
19. Оборудование и оформление офиса.
20. Создание благоприятного психологического климата в коллективе.
21. Поведение работников различных психологических типов. Особенности деловых отношений с ними.
22. Проведение интервью с претендентом на работу.
23. Как подготовиться к собеседованию при приеме на работу.
24. Деловой разговор: речевая специфика и логическая культура.
25. Формы и виды письменного деловых отношений, их языковое своеобразие.

5.3. Требования к структуре контрольной работы

Минимальный объем контрольной работы без приложений должен составлять 15 страниц.

Нумерация страниц начинается со страницы – содержание - и производится арабскими цифрами (шрифт 10) в верхней части листа справа. Титульный лист включается в общую нумерацию.

Титульный лист контрольной работы выполняется по единому образцу (без номера страницы – приложение А).

Объем разделов контрольной работы желательно обеспечить в следующем интервале:

- введение (до 10 % объема контрольной работы) – 1,5-2,0 листа;
- основная часть – 12-15 листов;
- заключение – 1-2 листа;
- список использованных источников – 1-2 листа;
- приложения к контрольной работе в ее объем не включаются.

Работа должна содержать:

- титульный лист;
- содержание;
- введение;
- основную часть в соответствии с содержанием;
- заключение;
- список использованных источников;
- приложения.

Для составления продуманного плана (содержания) контрольной работы следует изучить основную литературу по избранной теме и выделить главные вопросы исследуемой проблемы.

При составлении структуры контрольной работы студент может обратиться за консультацией к преподавателю.

5.4. Требования к содержанию контрольной работы

Каждый раздел контрольной работы включает конкретный (не повторяющийся более) аспект раскрытия темы.

Во *вводной части* студент должен охарактеризовать экономическое положение страны (2-4 предложений); обосновать актуальность выбранной темы (2-4 предложений); провести краткий обзор научных источников (публикаций, учебников, материалов исследований) ученых, занимающихся исследованием этой темы (3-5 предложений); сформулировать цель контрольной работы и задачи, решаемые в рамках ее реализации (3-5 предложений). Определить предмет и объект работы.

Основная часть должна содержать теоретические основы темы, которые включают:

- обязательное подробное раскрытие понятийного аппарата темы; всестороннее рассмотрение сущности, изученности, особенностей, а также трансформации в условиях перехода РФ от административно-командной к рыночной экономике;
- представление зарубежных теоретических разработок по теме исследования (государств-членов СНГ и/или стран с развитой рыночной экономикой);
- отношение автора к изученной и представленной теоретической базе темы, а также его предложения (если таковые имеются);
- обязательное представление выводов по разделу (пункту/части).

При необходимости (целесообразности) основная часть может быть структурирована еще на 2-3 и более подраздела.

В заключении делаются обобщающие выводы и дается оценка реального состояния проблемы.

Все части контрольной работы должны быть изложены в строгой логической последовательности и взаимосвязи. Содержание работы целесообразно иллюстрировать таблицами, схемами, рисунками, графиками и т.д.

Список использованных источников должен включать не менее 7 наименований. Он составляется в **алфавитном порядке** в следующей последовательности:

- законодательные и нормативные правовые акты располагаются в соответствии с их юридической силой:
 - международные законодательные акты;
 - Конституция РФ;
 - кодексы;
 - законы РФ;
 - указы Президента РФ;
 - акты Правительства РФ;
 - акты министерств и ведомств;
- статистические сборники;
- специальная научная отечественная и зарубежная литература (монографии, брошюры, научные статьи и т.п.);
- статистические, инструктивные и отчетные материалы предприятий, организаций и учреждений;
- Интернет-ресурсы.

Библиографическое описание источников информации для оформления списка использованной литературы ведется в соответствии с ГОСТ 7.80-2000 «Библиографическое описание документа. Общие требования и правила составления».

Сведения о книгах (монографии, учебники, справочники и т.п.) должны включать: фамилию и инициалы автора (авторов), название книги, город, издательство, год издания. При наличии трех и более авторов допускается указывать фамилию и инициалы только первого из них и слова «и др.». Наименование места издания необходимо приводить полностью в именительном падеже, допускается сокращение названия только двух городов – Москва (М) и Санкт-Петербург (СПб).

Сведения о статье из периодического издания должны включать: фамилию и инициалы автора, заглавие статьи, наименование издания (журнала), наименование серии, год выпуска, том, номер издания (журнала), страницы, на которых помещена статья.

Например:

Федеральный закон от 27.09.2002 № 127-ФЗ «О несостоятельности банкротстве»//Собрание законодательства Российской Федерации, 2002.

Учебник

Социальная политика. Учебник/ Под общ. Ред. Н.А. Волгина. – 2-е изд. Стереотип – М.: «Экзамен», 2004.- 736 с.

Статья из сборника

Никонова О.В. Роль государства в реализации социальных гарантий в странах с развитой рыночной экономикой.//Актуальные проблемы социальной политики в современной России: итоги десятилетия (1991-2001гг.)/Под общ. Ред. Н.А. Волгина.- М.: Изд-во РАГС, 2003.- С.116-123.

Статья из газеты

Храпылина Л. Кризисы в промышленности [Текст] // Региональная экономика 2007.-№4.- С.3-10.

Приложения (страницы нумеруются и отражаются в содержании, а в объем контрольной работы не включаются) содержат, как правило, дополнительную информационную базу, пояснения, дополнения и т.д. Приложения служат подтверждением или дополнительным аргументом приведенных в тексте данных или материалов.

5.5. Требования к оформлению контрольной работы

Изложение текстового материала.

Текст контрольной работы должен быть отпечатан на компьютере через полтора межстрочных интервала с использованием шрифта *Times New Roman* 14.

Расстояние от границы листа до текста слева — 30 мм, справа — 10 мм, от верхней и нижней строк текста до границы листа — 20 мм. Абзацы в тексте следует начинать с отступа, равного 1,25 см (рисунок 1).

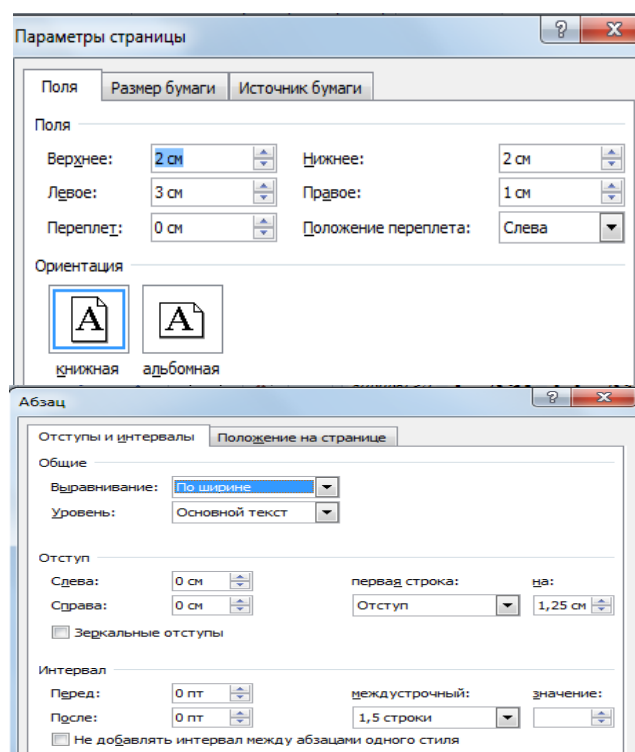


Рисунок 1 – Параметры изложения текстового материала

Контрольная работа должна быть написана грамотным литературным языком. Каждый раздел, параграф выделяется в тексте. При этом разделы начинаются с новой страницы.

На все используемые в работе материалы даются **ссылки на источник**: в тексте после упоминания материала указывается в квадратных скобках номер, под которым он значится в списке использованных источников, и номер страницы, например, [5, с. 42].

Сокращение слов в тексте не допускается, кроме установленных ГОСТ 2.316, ГОСТ Р 21.1101, ГОСТ 7.12. Условные буквенные и графические обозначения должны соответствовать установленным стандартам (ГОСТ 2.105-95). Обозначения единиц физических величин необходимо принимать в соответствии с ГОСТ 8.417, СН 528.

Текст должен быть кратким, четким и не допускать различных толкований. При этом рекомендуется использовать повествовательную форму изложения текста документа, например «применяют», «указывают» и т.п.

Иллюстрации (фотографии, рисунки, схемы, диаграммы, графики и др.) и таблицы служат для наглядного представления в работе характеристик

полученных теоретических и (или) экспериментальных данных и выявленных закономерностей. Не допускается одни и те же результаты представлять в виде иллюстрации и таблицы.

Таблицы и рисунки должны иметь названия и порядковую нумерацию. Цифровой материал, как правило, оформляют в виде таблиц.

Таблицы применяют для лучшей наглядности и удобства сравнения показателей. Название таблицы должно отражать ее содержание, быть точным, кратким. Название следует помещать над таблицей (шрифт 14, жирный, без точек). Знак «№» над таблицами не ставится.

Каждая таблица кратко комментируется.

При переносе части таблицы на другие страницы название помещают только над первой частью таблицы.

Цифровой материал, как правило, оформляют в виде таблиц в соответствии с рисунком 2.

Таблица _____ – _____						
номер	название таблицы					
шапка					Заголовки граф	
						подзаголовки
						строки

Рисунок 2 – Оформление цифрового материала

Таблицы, за исключением таблиц приложений, следует нумеровать арабскими цифрами сквозной нумерацией.

На все таблицы документа должны быть приведены ссылки в тексте документа, при ссылке следует писать слово «таблица» с указанием ее номера.

Заголовки граф и строк таблицы следует писать с прописной буквы, а подзаголовки граф – со строчной буквы, если они составляют одно предложение с заголовком, или с прописной буквы, если они имеют

самостоятельное значение. В конце заголовков и подзаголовков таблиц точки не ставят. Заголовки и подзаголовки граф указывают в единственном числе.

Разделять заголовки и подзаголовки боковика и граф диагональными линиями не допускается.

Заголовки граф, как правило, записывают параллельно строкам таблицы. При необходимости допускается перпендикулярное расположение заголовков граф.

Головка таблицы должна быть отделена линией от остальной части таблицы.

Высота строк таблицы должна быть не менее 8 мм.

Таблицу, в зависимости от ее размера, помещают под текстом, в котором впервые дана ссылка на нее, или на следующей странице, а при необходимости, в приложении к документу.

Допускается помещать таблицу вдоль длинной стороны листа документа (ориентация – альбомная).

Если строки или графы таблицы выходят за формат страницы, ее делят на части, помещая одну часть под другой или рядом, при этом в каждой части таблицы повторяют ее головку и боковик. При делении таблицы на части допускается ее головку или боковик заменять соответственно номером граф и строк. При этом нумеруют арабскими цифрами графы и (или) строки первой части таблицы.

Слово «Таблица» и ее название указывают один раз над первой частью таблицы, над другими частями пишут слова «Продолжение таблицы» с указанием номера (обозначения) таблицы. *Однако желательно таблицы на другую страницу не переносить.* Для этого переносится часть текста после таблицы в текст перед таблицей, а сама таблица при этом перемещается на следующую страницу.

Если все показатели, приведенные в графах таблицы, выражены в одной и той же единице физической величины, то ее обозначение необходимо

помещать над таблицей справа, а при делении таблицы на части — над каждой ее частью.

Графу «Номер по порядку» в таблицу включать не допускается. При необходимости порядковые номера показателей указывают в боковике таблицы перед их наименованием.

Повторяющийся в графе таблицы текст, состоящий из одиночных слов, чередующихся с цифрами, допускается заменять кавычками. Если повторяющийся текст состоит из двух и более слов, то при первом повторении его заменяют словами «То же», а далее кавычками. Ставить кавычки вместо повторяющихся цифр, марок, знаков, математических символов не допускается.

Рисунки могут быть расположены как по тексту контрольной работы, так и в приложении.

По тексту иллюстрации (чертежи, графики, схемы, компьютерные распечатки, диаграммы, фотоснимки) следует располагать непосредственно после текста, в котором они упоминаются впервые, или на следующей странице.

Иллюстрации могут быть в компьютерном исполнении, в том числе и цветные.

На все иллюстрации должны быть даны ссылки.

Иллюстрации, за исключением иллюстрации приложений, следует нумеровать арабскими цифрами сквозной нумерацией. Если рисунок один, то он обозначается «Рисунок 1». Слово «рисунок» и его наименование располагают посередине строки. Слово «Рисунок» и наименование помещают после пояснительных данных и располагают следующим образом: Рисунок 1 — Структура управления ООО «Цветочек».

Иллюстрации, таблицы, текст, вспомогательного характера допускается давать в виде приложений. Приложение оформляют как продолжение контрольной работы на последующих его листах. В тексте на все приложения должны быть даны ссылки, например, «... в приложении В».

Каждое приложение следует начинать с новой страницы с указанием наверху посередине страницы слова «Приложение» и его обозначения. Приложение должно иметь заголовок, который записывают симметрично относительно текста с прописной буквы отдельной строкой.

Приложения обозначают заглавными буквами русского алфавита, начиная с А, за исключением букв Ё, З, Й, О, Ч, Ъ, Ы, Ь. После слова «Приложение» следует буква, обозначающая его последовательность. Если в работе одно приложение, оно обозначается «Приложение А».

6. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

Основная литература:

1. Этика и психология делового общения (сфера сервиса): Учебное пособие / Барышева А.Д., Матюхина Ю.А., Шередер Н.Г. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 256 с.: 60x90 1/16. - (ПРОФИЛЬ) (Переплёт) ISBN 978-5-98281-095-3 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/535092>
2. Этика: учебник. — М.: ИНФРА-М, 2016. — 4-е изд., перераб. и доп. — 416 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс; Режим доступа <http://www.znanium.com>]. — (Высшее образование: Бакалавриат). - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/523268>
3. Этика : учеб. пособие / А.М. Руденко, В.В. Котлярова, М.М. Шубина [и др.]; под ред. А.М. Руденко. — М.: РИОР: ИНФРА - М, 2017. — 228 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — <https://doi.org/10.12737/22311>. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/766750>
4. Этика деловых отношений: учебник / В.К. Борисов, Е.М. Панина, М.И. Панов, Ю.Ю. Петрунин, Л.Е. Тумина. — Москва: ИД «ФОРУМ: ИНФРА-М, 2019. — 176 с. — (Среднее профессиональное образование). - Текст: электронный. - URL: <http://znanium.com/catalog/product/987726>
5. Воронцов Г А Труд студента: ступени успеха на пути к диплому: Учебное пособие / Г.А. Воронцов. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 256 с. <http://znanium.com/bookread.php?book=448923>

Дополнительная литература:

1. Этика: учебник. — М.: ИНФРА-М, 2016. — 4-е изд., перераб. и доп. — 416 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс; Режим доступа <http://www.znanium.com>]. — (Высшее образование: Бакалавриат). - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/523268>
2. Этика : учеб. пособие / А.М. Руденко, В.В. Котлярова, М.М. Шубина [и др.] ; под ред. А.М. Руденко. — М.: РИОР: ИНФРА - М, 2017. — 228 с. —

(Высшее образование: Бакалавриат). — <https://doi.org/10.12737/22311>. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/766750>

3. Бузмакова Т.И. Этика деловых отношений (практикум: практические работы, деловые игры, тренинги)»: Учебное пособие.– Королев МО: ФТА, 2014.– 107 с.

4. Кузнецов, И.Н. Деловое общение : учебное пособие / И.Н. Кузнецов. - 5-е изд. - М. : Дашков и Ко, 2015. - 528 с. - ISBN 978-5-394-01739-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=112230>

7. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. <http://www.biblioclub.ru> – Университетская библиотека.
2. <http://znanium.com> - Электронно-библиотечная система.
3. <http://wciom.ru/> - _Всероссийский центр изучения общественного мнения.
4. <http://www.levada.ru/> - Аналитический центр Юрия Левады.
5. <http://fom.ru/> - Фонд Общественное Мнение.
6. <http://romir.ru/> - Исследовательский холдинг Ромир.

8. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Перечень программного обеспечения: MSOffice, PowerPoint

1. Электронные ресурсы библиотеки МГОТУ:
 - <http://www.socioego.ru> - тематический сайт по социологии управления
 - <http://www.ecsocman.edu.ru> - федеральный образовательный портал «Экономика, социология, менеджмент»
 - <http://www.msk.treko.ru> - электронный словарь тренера и консультанта
 - <http://www.distance-learning.ru> - информационный портал «Дистанционное обучение»

2. Консультант Плюс