

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Смирнов Сергей Николаевич  
Должность: врио ректора  
Дата подписания: 29.09.2022 15:24:24  
Уникальный программный ключ:  
69e375c64f7e975d4e8830e7b4fcc2ad1bf35f08

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
ФГБОУ ВО «Тверской государственный университет»



Утверждаю:  
Руководитель ООП  
Беденко Н.Н.  
«28» августа 2021 г.

Рабочая программа дисциплины (с аннотацией)

Этика деловых отношений и организационная культура

Направление подготовки  
38.03.02 Менеджмент

Профиль  
Маркетинг

Для студентов очной формы обучения

Составитель: Заруцкая Е.А., к.э.н., доцент

Тверь, 2021

## **I. Аннотация**

### **1. Наименование дисциплины (или модуля) в соответствии с учебным планом**

Этика деловых отношений и организационная культура

### **2. Цель и задачи дисциплины**

Целью освоения дисциплины является: получение студентами теоретических знаний о системе ценностей человека и закономерностях межличностных отношений, а также формирование качественных коммуникативных навыков в деловой сфере.

Задачами освоения дисциплины являются:

- изучение теоретических основ этики деловых отношений, включая этику деятельности организаций и руководителя;
- изучение категории «общение» как инструмента этики деловых отношений;
- изучение закономерностей делового общения и освоение навыков управления им;
- освоение навыков вербального и невербального общения;
- освоение навыков дистанционного общения с учетом этических норм телефонного разговора и культуры делового письма;
- освоение правил деловых отношений, включая правила публичного выступления, деловой беседы, собеседования, служебных совещаний.
- освоение этикета деловых отношений (в общественных местах, деловых приемов);
- освоение профессиональных знаний по формированию организационной культуры, получение профессиональных навыков по разработке организационной культуры компании, овладение основными методиками, диагностикой, инструментами анализа организационной культуры.

### **3. Место дисциплины в структуре ООП**

Дисциплина относится к базовой части учебного плана по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент профиль «Маркетинг».

Преподавание данной дисциплины в содержательно-логическом плане связано с такими дисциплинами, как: Управление персоналом организации, Основы теории управления и др.

### **4. Объем дисциплины (или модуля):**

Очная форма: 3 зачетных единиц, 108 академических час., **в том числе контактная работа:** лекции 40 час., практические занятия 40 час., **самостоятельная работа:** 28 час.

Заочная форма: 3 зачетных единиц, 108 академических час., **в том числе контактная работа:** лекции 4 час., практические занятия 6 час., **самостоятельная работа:** 94 час., контроль 4 часа.

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

Этап формирования компетенции	Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенции)
<p><b>ОПК-4 – способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации</b></p>	<p><b>Начальный уровень</b>  <b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- современными технологиями публичных выступлений;</li> <li>- способами поддержки электронных коммуникаций.</li> </ul>
	<p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выступать перед аудиторией;</li> <li>- поддерживать электронные коммуникации.</li> </ul>
	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- виды и особенности делового общения и коммуникаций;</li> <li>- принципы и правила делового общения и коммуникаций.</li> </ul>
	<p><b>Промежуточный уровень</b>  <b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- современными технологиями делового общения и публичных выступлений;</li> <li>- способами ведения переговоров, совещаний, осуществления деловой переписки;</li> <li>- способами поддержки электронных коммуникаций</li> </ul>
	<p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выбирать необходимый вид делового общения в управленческой ситуации и организовать соответствующий процесс коммуникаций (организовать и провести деловые переговоры и совещания, организовать процесс деловой переписки)</li> </ul>
<p><b>ПК-1 – владение навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умение проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры</b></p>	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- особенности реализации различных видов деловых коммуникаций в управленческих ситуациях</li> </ul>
	<p><b>Начальный уровень</b>  <b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- способами применения основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения управленческих задач;</li> <li>- способами организации групповой работы;</li> <li>- методами анализа организационной культуры.</li> </ul>
	<p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- применять основные теории мотивации при определении ключевых элементов системы мотивации и стимулирования работников;</li> <li>- применять теории лидерства и власти для организации процесса исполнения управленческих решений;</li> <li>- организовать групповую работу;</li> <li>- осуществлять диагностику организационной культуры.</li> </ul>
<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основные теории мотивации, лидерства и власти;</li> <li>- процессы групповой динамики, условия и принципы формирования команды;</li> </ul>	

	- сущность и структуру организационной культуры и методы ее оценки.
<b>ПК-12 – умение организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления)</b>	<b>Начальный уровень</b>
	<b>Владеть:</b> - способами организации и поддержки связей с деловыми партнерами и представителями внешней среды.
	<b>Уметь:</b> - идентифицировать вид связи с внешней средой; - выбирать способ установления связей с деловыми партнерами и каналы коммуникаций; - осуществлять обмен информацией.
	<b>Знать:</b> - виды связей с внешней средой; - каналы коммуникаций; - способы установления связей с деловыми партнерами.

**6. Форма промежуточной аттестации – зачет.**

**7. Язык преподавания русский.**

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

**1. Для студентов очной формы обучения**

Учебная программа –наименование разделов и тем	Всего (час.)	Контактная работа (час.)		Самостоятельная работа (час.)
		Лекции	Практические (лабораторные) работы	
1. Природа и сущность этики деловых отношений	11	4	4	3
2. Этика деятельности организаций	11	4	4	3
3. Этика деятельности руководителя	11	4	4	3
4. Деловое общение и управление им.	11	4	4	3
5. Вербальное общение	11	4	4	3
6. Невербальное общение	11	4	4	3
7. Публичное выступление	5	2	2	1
8. Правила деловых отношений	5	2	2	1
9. Формирование и развитие трудового коллектива	5	2	2	1
10. Теоретические основы трудовой мотивации персонала в организации	5	2	2	1
11. Организационная культура, ее типология и модели	11	4	4	3
12. Методы и принципы формирования, поддержания и изменения организационной культуры.	11	4	4	3
<b>ИТОГО</b>	<b>108</b>	<b>40</b>	<b>40</b>	<b>28</b>

**2. Для студентов заочной формы обучения – ускоренное обучение по индивидуальному плану**

Учебная программа –наименование разделов и тем	Всего (час.)	Контактная работа (час.)		Самостоятельная работа (час.)
		Лекции	Практические (лабораторные) работы	
1. Природа и сущность этики деловых отношений	10	1	1	8
2. Этика деятельности организаций	10	1	1	8
3. Этика деятельности руководителя	10	1	1	8

4. Деловое общение и управление им.	10	1	1	8
5. Вербальное общение	9		1	8
6. Невербальное общение	9		1	8
7. Публичное выступление	8			8
8. Правила деловых отношений	8			8
9. Формирование и развитие трудового коллектива	8			8
10. Теоретические основы трудовой мотивации персонала в организации	8			8
11. Организационная культура, ее типология и модели	7			7
12. Методы и принципы формирования, поддержания и изменения организационной культуры.	7			7
<b>Контроль</b>	<b>4</b>			
<b>ИТОГО</b>	<b>108</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>94</b>

### **Учебная программа дисциплины**

#### **Тема 1. Природа и сущность этики деловых отношений.**

Формирование и история этики. Сущность этики деловых отношений. Взаимосвязь этики с другими дисциплинами. Элементы деловой этики.

Разновидности этики. Взаимосвязь этики и деловой этики.

Основные принципы и закономерности деловых отношений. Десять принципов Л. Хосмера. Декларация Ко – «Принципы бизнеса». Главные принципы международного бизнеса.

Этические проблемы деловых отношений. Деловые отношения между организациями и субъектами внешней среды (государством, потребителями, владельцами (инвесторами), местным сообществом).

#### **Тема 2. Этика деятельности организации**

Понятие социальной ответственности организаций. Ключевые группы стейкхолдеров и их интересы. Этика и социальная ответственность организаций. Виды социальной ответственности организации.

Подходы к пониманию сущности социальной ответственности организации. Традиционный подход (М. Фридман). Этический подход (П. Друкер). Социально-этический подход.

Аргументы «за» и «против» широкой социальной ответственности. Показатели оценки социальной эффективности деятельности организации.

Принципы современной этики бизнеса. Деловая этика и ее виды: этика бизнеса - сообщества в целом; этика как ответственность бизнеса перед обществом; этика как отношения между работником и работодателем. Причины неэтичной деловой практики.

Повышение показателей этичности поведения организации.

### **Тема 3. Этика деятельности руководителя**

Этические нормы организации и этика руководителя. Определение этических норм. Стили руководства: авторитарный, демократический, либеральный, смешанный

Управление этическими нормами межличностных отношений в коллективе. Конформизм.

Нормы этичного поведения руководителя. Культура профессионального поведения руководителя. Этика взаимоотношений с “трудным” руководителем.

Понятие и причины делового конфликта. Методы преодоления конфликтов. Нормы в решении конфликтных ситуациях (нравственные, религиозные, нормы права, политические нормы).

### **Тема 4. Деловое общение и управление им**

Общение как социально-психологическая категория. Сущность общения. Коммуникативная культура в деловом общении. Нравственные требования к общению. Показатели культуры речи.

Виды делового общения, его сущность. Три основных стиля общения. Основные формы реализации делового общения: деловая беседа, деловые переговоры, спор, деловое совещание, публичное выступление, деловая переписка. Методы воздействия в деловом общении: поощрение, критика, наказание.

Специфика делового общения в разных отраслях экономики.

Управление деловым общением и его методы. Факторы, определяющие стиль общения. Виды делового общения. Принципы делового общения.

### **Тема 5. Вербальное общение**

Основы деловой риторики как искусства красноречия. Принципы речевого этикета. Инструменты риторики. Культура речи в деловом общении.

Этика использования средств выразительности деловой речи. Стилистические формы средств выразительности деловой речи. Культура дискуссии.

Понятие «дискуссия». Виды дискуссий. Понятие «спор». Спор как фаза негативного развития дискуссии. Принципы дискуссии. Основные правила эффективного восприятия словесных сообщений. Виды вопросов в ходе дискуссии.

Особенности речевого поведения. Характеристики речевого поведения.

### **Тема 6. Невербальное общение.**

Понятие невербального общения. Системы невербальных коммуникаций: визуальная, акустическая, тактильная, ольфакторная. Визуальная система. Акустическая система: паралингвистическая система, экстралингвистическая система. Тактильная система. Ольфакторная система.

Невербальные знаки и их виды: интенциональные и неинтенциональные.

Кинесические особенности невербального общения. Классификация невербальных средств общения. Кинесические средства – экспрессивно-выразительные движения и визуальный контакт. Понятие «жесты». Такесические средства. Проксемические средства.

Визуальный контакт.

Проксемические особенности невербального общения. Дистанции и их зоны.

### **Тема 7. Публичное выступление**

Правила подготовки публичного выступления. Предварительная отработка навыков риторики. Предварительный анализ выступления. Общие рекомендации по подготовке текста выступления. Элементы подготовки к выступлению.

Структура выступления. Расчет времени на подготовку выступления. Расчет времени выступления. Технология публичного выступления. Правила изучения навыков поведения во время выступления. Предложения, с которых нельзя начинать выступление.

Этапы подготовки презентации: определение цели, анализ аудитории, разработка плана для презентации своих точек зрения. Выбор места презентации. Планирование речи на презентации. Сценарий презентации. Стоимость мероприятия.

Культура деловой дискуссии. Базовые принципы проведения деловой дискуссии.

### **Тема 8. Правила деловых отношений**

Деловая беседа как процесс общения. Соотношение понятий «деловая беседа» и «переговоры». Функции деловой беседы. Подходы к структуре деловой беседы. Роли поведения и тактика ведения беседы. Способы прекращения разговора. Ошибки деловых бесед.

Понятие служебное совещание. Виды совещаний. Подготовка совещания, основные этапы. Проведение делового совещания. Этические требования, предъявляемые к совещаниям. Контроль исполнения решений совещаний. Ошибки, которые могут испортить совещание. Рекомендации ведущему совещание. Рекомендации для приглашенных участников на совещание.

Понятие «переговоры» и «деловые переговоры». Три фазы ведения переговоров. Техника ведения переговоров. Методы ведения переговоров. Выбор конкретных приемов ведения переговоров. Основные рекомендации по ведению переговоров. Подходы к ведению переговоров и их характеристика. Возможные схемы раскладки на переговорах.

### **Тема 9. Формирование и развитие трудового коллектива**

Понятие «трудоу коллектив». Классификация трудовых коллективов. Характеристики и функции трудового коллектива.

Формирование трудового коллектива. Основные этапы и методы. Формирование морально-психологического климата в коллективе. Применение инструментов прикладной социологии в формировании и воспитании трудового коллектива организации.

Развитие трудового коллектива. Основные направления и мероприятия.

### **Тема 10. Теоретические основы трудовой мотивации персонала в организации**



Основные понятия и определения курса: потребность, мотив, стимул, мотивация, стимулирование. Свойства потребности. Подходы к классификации потребностей. Иерархия человеческих потребностей по А. Маслоу. Теневая пирамида потребностей (квазипотребности) (Курт Левин).

Упрощенная модель мотивации через потребности. Определение понятия «мотив». Классификация мотивов. Определение понятия «мотивация», «мотивирование». Классификации мотивации.

Определение понятия «стимул». Классификация стимулов. Определение понятия «стимулирование».

Первичные (биологические) теории мотивации. Содержательные теории мотивации труда. Процессуальные теории мотивации труда.

### **Тема 11. Организационная культура, ее типология и модели**

Сущность организационной культуры. Подходы к выделению основных параметров организационной культуры. Субкультура. Функции культуры: охранная, интегрирующая, регулирующая, коммуникационная, адаптивная и др.

Элементы культуры. Организационные ценности. Философия. Обряд. Ритуал. Легенды и мифы. Обычай. Нормы. Лозунги. Менталитет.

Типы организационной культуры.

Национальные аспекты культуры. Американская модель. Французская модель. Китайская модель. Модель исламских государств. Японская модель. Модель российского менталитета.

### **Тема 12. Методы и принципы формирования, поддержания и изменения организационной культуры.**

Принципы и подходы к формированию организационной культуры. Факторы формирования организационной культуры. Проблемы формирования организационной культуры. Проблемы внешней адаптации и выживания. Проблемы внутренней интеграции.

Методы формирования и поддержания организационной культуры. Экономические методы. Административные методы. Психологические методы. Символические методы. Методы, используемые для формирования организационной культуры.

Проблемы и методы поддержания организационной культуры.

Факторы, вызывающие необходимость изменения организационной культуры. Механизмы изменения культуры. Трансформации культуры: понятие и основные этапы. Методы изменения и оценки оргкультуры. Типичные трудности и проблемы, основные пути их преодоления.

Сущность управления организационной культурой. Основные этапы управления организационной культурой.

Принципы управления развитием организационной культуры. Принцип экзистенциальности. Принцип эмоциональности. Принцип системности. Принцип конкретности. Принцип коммуникативного соответствия. Принцип историчности.

## **III. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (или модулю)**

## Методические указания по проведению практических занятий

Цель практических занятий – углубление и закрепление теоретических знаний, полученных в ходе изучения дисциплин учебного плана.

На практическом занятии преподаватель излагает материал согласно сформированным темам, выбирает форму его проведения, обучающиеся получают задание от преподавателя, выполняют его. Преподаватель проводит проверку правильности его выполнения. Следует отметить, что студенты должны быть готовы ответить на вопросы преподавателя или студентов, которые связаны с темой задания.

Перед проведением практического занятия должен быть подготовлен необходимый материал или выбран объект, которым обучающиеся будут оперировать, используя полученную теоретическую базу.

Практические занятия по курсу дисциплины помогут обучающимся приобрести навыки применения полученных знаний в практической деятельности, а также навыки выработки своих собственных суждений и осуществления определенных конкретных действий.

В случае необходимости обучающийся может получить консультацию по выполнению задания у преподавателя или в порядке взаимного консультирования студентов. После окончания выполнения задания студент должен довести полученный результат до преподавателя, при необходимости оформить его в установленном порядке, и получить оценку в рамках рейтинговой системы оценки знаний. В случае, если выполнение задания вызвало определенные затруднения, и не было выполнено в аудиторное время, студент имеет право получить разрешение у преподавателя на его доработку в домашних условиях.

### Содержание практических занятий (ПЗ)

Раздел дисциплины (модуля)		Тематическое содержание раздела дисциплины (модуля)	Формы текущего контроля*
№ п.п.	Наименование		
Тема 1	Природа и сущность этики деловых отношений	Понятие и сущность этики. Виды этики. Структура деловой этики. Этика и деловая этика: соотношение понятий.	Р Т
Тема 2	Этика деятельности организаций	Социальная ответственность организации: основные подходы к сущности понятия. Виды социальной ответственности. Повышение показателей этичности поведения организации.	О Р
Тема 3	Этика деятельности руководителя	Этические нормы деятельности руководителя. Структура этики менеджера. Стили руководства: авторитарный, демократический, либеральный, смешанный.	КР
Тема 4	Деловое общение и управление им.	Сущность общения. Нравственные требования к общению. Виды делового общения. Управление деловым общением и его методы.	КР

Тема 5	Вербальное общение	Деловая риторика: понятие и сущность. Инструменты риторики. Этика использования средств выразительности деловой речи.	КР Э
Тема 6	Невербальное общение	Системы невербальных коммуникаций: визуальная, акустическая, тактильная, ольфакторная.	КР Р
Тема 7	Публичное выступление	Правила подготовки публичного выступления. Структура выступления. Этапы подготовки презентации.	КР Э
Тема 8	Правила деловых отношений	Деловая беседа и подходы к ее структуре. Три фазы ведения переговоров. Техника ведения переговоров. Подготовка совещания, основные этапы	КР
Тема 9	Формирование и развитие трудового коллектива	Классификация трудовых коллективов. Характеристики и функции трудового коллектива.	Р Т
Тема 10.	Теоретические основы трудовой мотивации персонала в организации	Теория «Х» и «Y» (Д. Мак-Грегора), основные положения и недостатки. Теория «Z» (В. Оучи), основные положения и недостатки. Двухфакторная теория Фр. Герцберга. Теория приобретенных потребностей Д. МакКлелланда. Теория трех факторов К. Альдельфера.	КР Э
Тема 11	Организационная культура, ее типология и модели	Подходы к классификации организационных культур. Подходы к структуре организационной культуры; ее элементы.	Р Т
Тема 12	Методы и принципы формирования, поддержания и изменения организационной культуры.	Процесс диагностики организационной культуры. Инструменты прямой диагностики: количественные и качественные методы исследования. Инструменты косвенной диагностики	Р Т

\*формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), тестирование (Т), контрольная работа (КР), коллоквиум (К), эссе (Э), реферат (Р), диспут (Д), решение задачи (З), защита проекта (ЗП) и др.

Методические указания для обучающихся в данном разделе раскрывают рекомендуемый режим и характер различных видов учебной работы по:

- изучению теоретических положений по дисциплине;
- выполнению рефератов;
- подготовки презентаций;
- составлению кроссвордов;
- решению ситуаций и заданий;
- выполнению эссе;
- подготовки к выступлениям и устным ответам;
- организации самостоятельной работы обучающихся;
- использованию информационных технологий и др.

*Виды самостоятельной работы обучающихся:*

1/ работа обучающихся, выполняемая по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия вне аудиторных занятий;

2/ индивидуальная и коллективная деятельность, направленная на усвоение теоретического материала, формирование и развитие различных умений и навыков в рамках учебных занятий и вне расписания;

3/ деятельность обучающихся, разделяющаяся на обязательную (подготовка к учебным занятиям) и дополнительную (самообразование), которая организуется в соответствии с их личными запросами и интересами, не контролируется и не направляется извне.

*Характер самостоятельной работы студентов*

1/ репродуктивный – самостоятельное прочтение, конспектирование учебной литературы и др.;

2/ познавательно-поисковый – подготовка презентаций, выступлений, выполнение различных видов работ в рамках учебного плана;

3/ творческий – подготовка эссе, выполнение творческих заданий, подготовка выпускной квалификационной работы и др.

*Методические рекомендации преподавателю по организации самостоятельной работы обучающихся*

Преподавателю необходимо:

– овладеть технологией диагностики умений и навыков самостоятельной работы обучающихся в целях соблюдения преемственности в их совершенствовании;

– продумать процесс поэтапного усложнения заданий для самостоятельной работы обучающихся;

– обеспечить самостоятельную работу обучающихся учебно-методическими материалами, отвечающими современным требованиям управления указанным видом деятельности;

– разработать систему контрольно-измерительных материалов, призванных выявить уровень знаний.

*Формы организации внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся*

Внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся может быть связана как с углублением понимания вопросов, изученных на учебных занятиях, так и изучением тем, не освещенных в ходе аудиторных занятий.

*1-й уровень сложности (для обучающихся 1 курса):*

– составление простого и развернутого плана выступления;

– составление словаря терминов, понятий и определений;

– выделение главных положений (тезисов) и соединение их логическими связями;

– написание репродуктивного реферата;

– постановка вопросов к тексту;

– ответы на вопросы к тексту и др.

*2-й уровень сложности (для обучающихся 2 курса):*

– составление конспекта в виде таблицы, рисунка;

– написание аналитических рефератов по одному или нескольким источникам информации в рамках одной темы;

– решение задач, анализ проблемных ситуаций, решение кейсов.

– выполнение эссе; разработка проекта; интервью; электронная презентация и др.

Современные педагогические подходы ориентируют преподавателя на сокращение удельного веса фронтальных заданий и комбинирование коллективных, парных, групповых (3-5 чел.) и индивидуальных форм организации студентов для выполнения самостоятельных заданий.

При планировании самостоятельной работы обучающихся необходимо учитывать трудозатраты на выполнение отдельных заданий для избежание физических перегрузок обучающихся.

Методика расчета трудозатрат студентов по выполнению самостоятельной работы обучающихся

Форма выполнения задания	Трудозатраты в расчете час/лист А4		
	Уровень сложности задания		
	1	2	3
Конспект	0,2	0,3	0,4
Аналитический реферат, доклад	1	1,5	2
Разработка презентации	1	2	4
Эссе, решение проблемных ситуаций, кейсов	1	1,5	2
Разработка проекта	2	2	4
Составление кроссворда	2	2	4

#### *Методические рекомендации по выполнению творческих работ (эссе)*

Эссе – самостоятельная, авторская письменная работа обучающихся, выражающая индивидуальные впечатления и соображения по конкретному поводу или вопросу. Цель эссе состоит в развитии навыков самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных мыслей.

Цель эссе - развитие навыков самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных мыслей.

#### *Требования, предъявляемые к эссе*

Объем эссе не должен превышать 1–2 страниц. Эссе должно содержать четкое и краткое изложение сути поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария, рассматриваемого в рамках дисциплины, выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

Особенности эссе:

- наличие конкретной темы или вопроса;
- личностный характер восприятия проблемы и её осмысления;
- небольшой объём;
- внутреннее смысловое единство.

Структура эссе определяется предъявляемыми к нему требованиями:

- мысли автора эссе по проблеме излагаются в форме кратких тезисов;
- мысль должна быть подкреплена доказательствами.

Вступление – суть и обоснование выбора темы, важно правильно сформулировать вопрос, на который необходимо найти ответ.

Основная часть - ответ на поставленный вопрос. Раздел содержит: тезис, доказательство, иллюстрации, являющийся частично ответом на поставленный вопрос.

Заключение, в котором резюмируются главные идеи основной части, подводящие к предполагаемому ответу на вопрос или заявленной точке зрения, делаются выводы.

Оригинальность текста 50%.

#### *Методические указания по выполнению рефератов*

Реферат является одной из форм самостоятельной зачетной работы студентов. Реферат является научной работой, поскольку содержит в себе элементы научного исследования. Структура реферата:

- титульный лист;
- содержание;
- введение;
- основная часть;
- заключение;
- библиографический список;
- приложения.

Каждая структурная часть реферата начинается с новой страницы. Общий объем реферата не должен превышать 20 страниц.

Титульный лист реферата включается в общую нумерацию, но номер страницы на нем не проставляется.

Содержание включает порядковые номера, наименование разделов и подразделов с указанием номеров начальных страниц. Введению, заключению, библиографическому списку порядковые номера не присваиваются.

Содержание размещают с новой страницы после титульного листа. Слово «содержание» располагается посередине страницы с прописной буквы или прописными буквами, выделяется «жирным шрифтом». Содержание является второй страницей реферата, номер на странице проставляется в нижней части страницы посередине.

Введение должно содержать постановку проблемы в рамках выбранной темы, содержать цель и задачи выполнения работы.

В основной части должна быть раскрыта тема. В данном разделе, как правило, разделенном на главы, необходимо раскрыть все пункты составленного плана, связно изложить накопленный и проанализированный материал. Излагается суть проблемы, различные точки зрения на нее, собственная позиция автора реферата. Важно добиться того, чтобы основная идея, выдвинутая во введении, пронизывала всю работу, а весь материал был нацелен на раскрытие главных задач. Каждый раздел основной части должен открываться определенной задачей и заканчиваться краткими выводами.

В заключении подводятся итоги, излагаются выводы, делаются обобщения (иногда с учетом различных точек зрения на изложенную проблему), отмечается то новое, что получено в результате работы над данной темой. Заключение по объему не должно превышать введение.

Библиографический список составляется и оформляется в соответствии с установленными требованиями.

В работе должны быть ссылки на источники информации. В ограниченном объеме допускается цитирование с обязательным указанием источников информации. Недопустимо использование в работе необработанных и неотредактированных текстов из Интернет-ресурсов.

Оригинальность текста 50%.

#### *Кроссворд как форма контроля*

Кроссворд – удобная форма активизации мышления студентов. В процессе подготовки кроссворда студенту необходимо тщательно прорабатывать теоретический и практический материал, обращаться не только к лекциям и учебникам, но и к дополнительной и справочной литературе. В ходе такой проработки и отбора материала студент, без сомнения, более глубоко усваивает уже полученный материал и приобретает дополнительную информацию, которая постепенно накапливается, формируя более высокий уровень знаний. В то же время нестандартная форма задания стимулирует нестандартный подход к выполнению данного задания, следовательно, активизируется не только познавательная деятельность, но и творческое начало будущих специалистов.

Целесообразно кроссворд использовать как форму рубежного или промежуточного контроля. Преимущества использования кроссвордов как формы контроля:

- повторение изученного материала с выходом на более глубокий уровень проработки;
- освоение студентами базовых понятий дисциплины;
- расширение активного словарного запаса;
- творческая и исследовательская работа;
- приобретение практических навыков правильного и точного формулирования вопросов и заданий;
- творческое отношение к заданию, способствующее развитию креативного мышления студентов, выработке ими нестандартного решения.

#### Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов (СРС)

Раздел дисциплины (модуля)		Тематическое содержание раздела дисциплины	Виды организации СРС*
№ п.п.	Наименование		
Тема 1	Природа и сущность этики деловых отношений	История этики. Нормы этики. Нормы деловой этики. Принципы и закономерности деловых отношений. Этические проблемы деловых отношений.	Конспектирование, составление тестов
Тема 2	Этика деятельности организаций	Традиционный подход (М. Фридман). Этический подход (П. Друкер). Социально-этичный подход. Ключевые группы стейкхолдеров и их интересы.	Конспектирование, реферат
Тема 3	Этика деятельности руководителя	Этика взаимоотношений с “трудным” руководителем. Методы преодоления конфликтов. Нормы в решении конфликтных ситуациях.	Конспектирование, реферат

Тема 4	Деловое общение и управление им.	Три основных стиля общения. Основные формы реализации делового общения. Методы воздействия в деловом общении. Принципы делового общения.	Конспектирование, составление тестов
Тема 5	Вербальное общение	Культура речи в деловом общении. Стилистические формы средств выразительности деловой речи. Спор как фаза негативного развития дискуссии.	Конспектирование
Тема 6	Невербальное общение	Визуальный контакт. Проксемические особенности невербального общения. Дистанции и их зоны.	Конспектирование, реферат
Тема 7	Публичное выступление	Расчет времени выступления. Технология публичного выступления. Правила изучения навыков поведения во время выступления. Культура деловой дискуссии.	Конспектирование, составление тестов
Тема 8	Правила деловых отношений	Проведение делового совещания. Этические требования, предъявляемые к совещаниям. Три фазы ведения переговоров. Техника ведения переговоров. Методы ведения переговоров.	Конспектирование
Тема 9	Формирование и развитие трудового коллектива	Формирование трудового коллектива: основные этапы и методы. Развитие трудового коллектива: основные направления и мероприятия.	Конспектирование, составление тестов
Тема 10	Теоретические основы трудовой мотивации персонала в организации	Процессуальные теории мотивации труда. Теория ожидания В. Врума. Теория справедливости (равенства) С. Адамса. Теория постановки целей Э. Локке. Теория мотивации Л. Портера-Лоулера.	Конспектирование, составление тестов
Тема 11	Организационная культура, ее типология и модели	Схема специфических отраслевых культур (типология Р. Рюттингера): культура торговли, спекулятивная культура, административная культура (бюрократическая), инвестиционная (инновационная). Типология Р. Бейка и Д. Мутона. Типология С. Ханди.	Конспектирование, составление тестов
Тема 12	Методы и принципы формирования, поддержания и изменения организационной культуры.	Уровни организационной культуры. Методы и методики диагностики организационной культуры компании.	Конспектирование, составление тестов

#### **IV. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (или модулю)**

Сформирован на основе карты компетенций

##### **1. Типовые контрольные задания для проверки уровня сформированности компетенции ОПК-4, ПК-1, ПК-12**

<b>Этап формирования компетенции, в котором участвует дисциплина</b>	<b>Типовые контрольные задания для оценки знаний, умений, навыков</b>	<b>Показатели и критерии оценивания компетенции, шкала оценивания</b>
--	---	---



<b>ОПК-4 –способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации</b>		
Начальный владеть	Выполнить Задание 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Задание полностью выполнено, без ошибок и погрешностей – 5 баллов.</li> <li>• Задание в целом выполнено, но есть незначительные ошибки и погрешности – 4 балла</li> <li>• Задание выполнено частично, есть значительные ошибки и погрешности – 3 балла.</li> <li>• Задание не выполнено, имеются существенные ошибки – 0 баллов</li> </ul>
Начальный уметь	Выполнить Задание 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Задание полностью выполнено, без ошибок и погрешностей – 5 баллов.</li> <li>• Задание в целом выполнено, но есть незначительные ошибки и погрешности – 4 балла</li> <li>• Задание выполнено частично, есть значительные ошибки и погрешности – 3 балла.</li> <li>• Задание не выполнено, имеются существенные ошибки – 0 баллов</li> </ul>
Начальный знать	<p>Ответьте на вопросы:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Что такое деловое общение, каковы его цели и функции?</li> <li>2. Назовите и раскройте основные виды делового общения.</li> <li>3. Охарактеризуйте особенности делового общения.</li> <li>4. Назовите и раскройте основные принципы и правила делового общения.</li> <li>5. Что такое деловые коммуникации?</li> <li>6. Раскройте наиболее распространенные каналы в деловых коммуникациях.</li> <li>7. Что такое «шумы» в деловых коммуникациях? Приведите примеры.</li> <li>8. Назовите основные направления повышения эффективности деловых коммуникаций.</li> <li>9. Что такое этические нормы? какова их роль в деловом общении?</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ответ полностью обоснован с опорой на понятия и теоретические положения – 5 баллов.</li> <li>• Ответ в целом обоснован, но отдельные аспекты не раскрыты – 4 балла</li> <li>• Ответ частично обоснован, отдельные аспекты имеют несущественные ошибки – 3 балла.</li> <li>• Ответ не обоснован, имеются существенные ошибки – 0 баллов</li> </ul>

	<p>10. Приведите примеры этических норм во взаимоотношениях персонала организации с представителями внешней среды (стейхолдерами).</p> <p>11. Назовите основные сферы деятельности в организации, которые регулируются этическими нормами.</p>	
Промежуточный <b>владеть</b>	Выполнить Задание 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Задание полностью выполнено, без ошибок и погрешностей – 5 баллов.</li> <li>• Задание в целом выполнено, но есть незначительные ошибки и погрешности – 4 балла</li> <li>• Задание выполнено частично, есть значительные ошибки и погрешности – 3 балла.</li> <li>• Задание не выполнено, имеются существенные ошибки – 0 баллов</li> </ul>
Промежуточный <b>уметь</b>	Выполнить Задание 4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Задание полностью выполнено, без ошибок и погрешностей – 5 баллов.</li> <li>• Задание в целом выполнено, но есть незначительные ошибки и погрешности – 4 балла</li> <li>• Задание выполнено частично, есть значительные ошибки и погрешности – 3 балла.</li> <li>• Задание не выполнено, имеются существенные ошибки – 0 баллов</li> </ul>
Промежуточный <b>знать</b>	<p>Ответить на вопросы:</p> <p>1. Назовите и раскройте основные виды деловых коммуникаций. В чем их основные преимущества и недостатки?</p> <p>2. Назовите и раскройте основные виды управленческой документации.</p> <p>3. Назовите и раскройте основные способы передачи управленческой документации.</p> <p>4. Перечислите субъектов передачи управленческой документации.</p> <p>5. Назовите и раскройте основные принципы передачи управленческой документации.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Тема раскрыта с опорой на соответствующие понятия и теоретические положения – 5 баллов.</li> <li>• Аргументация на теоретическом уровне неполная, смысл ряда ключевых понятий не объяснен – 4 балла.</li> <li>• Терминологический аппарат непосредственно слабо связан с раскрываемой темой – 3 балла. Допущены фактические и логические ошибки, свидетельствующие о непонимании темы – 0 баллов.</li> </ul>

<b>ПК-1 – владение навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умение проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры</b>		
Начальный владеть	Выполнить Задание 5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Задание полностью выполнено, без ошибок и погрешностей – 5 баллов.</li> <li>• Задание в целом выполнено, но есть незначительные ошибки и погрешности – 4 балла</li> <li>• Задание выполнено частично, есть значительные ошибки и погрешности – 3 балла.</li> <li>• Задание не выполнено, имеются существенные ошибки – 0 баллов</li> </ul>
Начальный уметь	Выполнить Задание 6	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Задание полностью выполнено, без ошибок и погрешностей – 5 баллов.</li> <li>• Задание в целом выполнено, но есть незначительные ошибки и погрешности – 4 балла</li> <li>• Задание выполнено частично, есть значительные ошибки и погрешности – 3 балла</li> <li>• Задание не выполнено, имеются существенные ошибки – 0 баллов</li> </ul>
Начальный знать	<p>Ответить на вопросы:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Что такое потребность?</li> <li>2. Какие подходы к классификации потребностей вы знаете?</li> <li>3. Что такое мотив и стимул? Соотнесите эти понятия.</li> <li>4. Что такое мотивация и стимулирование? Соотнесите эти понятия.</li> <li>5. Назовите теории мотивации, которые относятся к группе содержательных теорий.</li> <li>6. Назовите теории мотивации, которые относятся к группе процессуальных теорий.</li> <li>7. Что такое система стимулирования? Какие элементы она включает?</li> <li>8. Опишите процесс разработки системы стимулирования персонала в организации.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ответ полностью обоснован с опорой на понятия и теоретические положения – 5 баллов.</li> <li>• Ответ в целом обоснован, но отдельные аспекты не раскрыты – 4 балла</li> <li>• Ответ частично обоснован, отдельные аспекты имеют существенные ошибки – 3 балла.</li> <li>• Ответ не обоснован, имеются существенные ошибки – 0 баллов</li> </ul>

	<p>9.Опишите материальный компонент системы стимулирования персонала в организации.</p> <p>10. Опишите нематериальный компонент системы стимулирования персонала в организации</p>	
<p><b>ПК-12 - Умение организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления)</b></p>		
Начальный владеть	Выполнить Задание 7	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Задание полностью выполнено, без ошибок и погрешностей – 5 баллов.</li> <li>• Задание в целом выполнено, но есть незначительные ошибки и погрешности – 4 балла</li> <li>• Задание выполнено частично, есть значительные ошибки и погрешности – 3 балла.</li> <li>Задание не выполнено, имеются существенные ошибки – 0 баллов</li> </ul>
Начальный уметь	Выполнить Задание 8	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Задание полностью выполнено, без ошибок и погрешностей – 5 баллов.</li> <li>• Задание в целом выполнено, но есть незначительные ошибки и погрешности – 4 балла</li> <li>• Задание выполнено частично, есть значительные ошибки и погрешности – 3 балла.</li> <li>• Задание не выполнено, имеются существенные ошибки – 0 баллов</li> </ul>
Начальный знать	<p>Ответить на вопросы:</p> <p>1.Что такое внешняя среда?</p> <p>2. Назовите основные факторы внешней среды.</p> <p>3. Перечислите основных субъектов внешней среды.</p> <p>4.Раскройте основные виды связей с внешней средой.</p> <p>5. Раскройте основные каналы коммуникаций с внешней средой. Назовите их преимущества и недостатки.</p> <p>6. Опишите основные способы установления связей с деловыми партнерами.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ответ полностью обоснован с опорой на понятия и теоретические положения – 5 баллов.</li> <li>• Ответ в целом обоснован, но отдельные аспекты не раскрыты – 4 балла</li> <li>• Ответ частично обоснован, отдельные аспекты имеют несущественные ошибки – 3 балла.</li> <li>• Ответ не обоснован, имеются существенные ошибки – 0 баллов</li> </ul>

### Задание 1

В целях выявления сформированных владений современными технологиями публичных выступлений; способами поддержки электронных коммуникаций выполнить проекты в виде презентаций по следующим темам:

1. Организация и проведение делового совещания с руководителями отделов по вопросу «Повышение качества обслуживания клиентов».
2. Подготовка и проведение деловых переговоров с бизнес-партнерами по вопросу «Аренда помещения для проведения выставки».
3. Организация и ведение деловой переписки по электронной почте с клиентами по вопросу «Предложение клиентам новой услуги компании».
4. Структура, содержание и правила оформления делового письма поставщикам по теме «Нарушение сроков поставки материалов».

### Задание 2

Сформулируйте выступление на любую тему (на 3-4 минуты). При этом используйте любые пять средств выразительности деловой речи, представленных ниже:

1. Постановка в ходе выступления риторических вопросов.
2. Использование форм диалога
3. Призыв к действиям
4. Включение образных сравнений, поговорок и т.п.
5. Использование примеров
6. Применение повторов
7. Демонстрация заинтересованности и убежденности

### Задание 3

Изучите ситуацию и выступите публично, отвечая на поставленные вопросы  
Ситуация для анализа

«Каждая крупная организация нуждается в том, чтобы сотрудники были тесно связаны между собой и сплочены единой целью. Для этого сотрудники должны получать оперативную информацию о жизни компании, принимать участие в обсуждении насущных вопросов, общаться и т.д. Именно таким образом удастся добиться слаженной работы всех подразделений. Этому в т.ч. способствуют электронные коммуникации внутри компании. Предложите свой вариант создания системы электронных коммуникаций для компании, определив при этом ее цели, виды информации, целевые группы, способы передачи информации, возможность обратной связи, а также способы поддержки электронных коммуникаций в организации».

Возможные электронные коммуникации внутри компании:

- Внутрикорпоративная рассылка по электронной почте;
- Электронная страничка для сотрудников компании на внешнем корпоративном сайте;
- Внутрикорпоративный веб-сайт;
- Внутренний портал компании;
- Видеосвязь и пр.

### Задание 4

Изучив ситуацию в задании 3, организуйте в микрогруппе процесс делового

общения и разработайте для решения обнаруженных проблем необходимые документы.

### Задание 5

Изучите в микрогруппе ситуацию и обсудите ее. Обсудите элементы организационной культуры группы, повлиявшие на процесс делового общения.

- 1) Множественность мотивов, влияющих на поведение человека, предполагает наличие связи между ними. Между мотивами могут устанавливаться *компенсаторные отношения*. Недостаточная сила одних мотивов может быть компенсирована или уравновешена действием других. Например, не очень интересная работа может быть привлекательна в силу высокой заработной платы. И наоборот, недостаточно высокая, с точки зрения работника, оплата его труда, может компенсироваться возможностью выполнения самостоятельной и творческой работы.

Укажите, что для молодого сотрудника, выпускника ВУЗа может компенсировать действие факторов, снижающих трудовую мотивацию (демотиваторов).

**Что может компенсировать недостаточный уровень оплаты труда?**

---

---

---

**Что может компенсировать отсутствие карьерных перспектив?**

---

---

---

**Что может компенсировать плохие условия труда?**

---

---

---

**Что может компенсировать удаленность работы от места жительства?**

---

---

---

- 2) На основе двухфакторной теории Фр. Герцберга составьте перечень существующих гигиенических и мотивационных факторов, которые в настоящее время оказывают влияние на вашу удовлетворенность обучением в вузе. Проранжируйте их.

Гигиенические факторы	Мотивационные факторы

2. Составьте перечень существующих гигиенических и мотивационных факторов, которые в настоящее время способствуют возникновению чувства Неудовлетворенности вашим обучением в вузе. Проранжируйте их.

Гигиенические факторы	Мотивационные факторы

#### Задание 6.

Организуите процесс группового принятия решения о структуре беседы.

##### **Кейс. 1** «Новый сотрудник»

*Описание ситуации:* Продавец Ильина М.К., 19 лет. В компании на испытательном сроке. В работе нравится возможность общения с людьми, заинтересована в получении опыта работы продавцом, инициативна в работе с покупателями.

Систематически нарушает требования к внешнему виду продавца (молодежный стиль, открытые части тела) мотивируя это тем, что не имеет средств на обновление гардероба, ссылается на невысокую зарплату.

*Задание:* продумайте и составьте мотивационную беседу с сотрудником Ильиной М.К. на соответствие требованиям к стандартам внешнего вида.

**Кейс 2.** Руководитель определенным образом распределил работу между своими подчиненными. Есть несколько подчиненных, которые считают, что они поставлены в более тяжелые условия по сравнению с коллегами. Они утверждают, что их чаще, чем других, отвлекают на выполнение работы, которая мешает выполнять их основные обязанности, а заработная плата ниже, чем у менее напряженно работающих коллег.

Как, по Вашему мнению, могут эти работники реагировать на такую несправедливость? Что они будут делать?

Укажите не менее трех стратегий их возможного поведения в данной ситуации.

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

#### Задание 7

Кейс-анализ. Современная этика: дело Э. Ф. Хаттона

2 мая 1985 г. Уолл-Стрит впал в состояние шока, узнав, что пятая в США по величине брокерская фирма «Э.Ф. Хаттон энд Ко.» признана виновной в 2000 подделок почтовых и телеграфных отправок. Фирма согласилась уплатить штраф в размере 2 млн. долл., возместить издержки в связи с государственным расследованием и возместить убытки банкам, ставшим жертвами мошенничества. Фирма призналась в систематическом завышении остатков на своих счетах в 400 банках и получении таким путем для краткосрочного использования 10 млрд. долл. без выплаты процентов. Фирма избежала продолжительного судебного процесса, признав себя виновной. Однако широко распространившаяся информация о случившемся повредила прекрасной до того времени репутации фирмы. Вскоре после признания своей вины она начала терять клиентов.

В дополнение к обвинениям в уголовном преступлении, гражданская жалоба была направлена и против процедур, которые, по мнению министерства юстиции, были незаконными и широко применяемыми другими компаниями тоже. Это стало ясным предупреждением министерства юстиции другим компаниям — недопустимо выписывать чеки на неинкассированные суммы.

Министерство юстиции в своих обвинительных материалах не назвало по имени ни одного виновного, хотя, по словам прокурора, в мошенничестве участвовали 25 работников фирмы. По сообщениям, государство решило не наказывать конкретных лиц, поскольку потребовался бы длительный судебный процесс и действовал скорее «корпоративный механизм», а не группа сговорившихся между собою преступников.

Фирма наняла бывшего министра Гриффина Белла для анализа своей практики контроля и регулирования денежных операций. Его отчет был, однако, раскритикован многими сторонними наблюдателями. Отчет, как показалось, дополнительно запутал ответ на вопрос, кто же конкретно в руководящем звене отвечает за злоупотребления. Высшее руководство фирмы побуждало начальников отделений увеличивать доходы от системы контроля и регулирования денежных операций. Тех, кто добивался этого, хвалили. Однако в период расследования высшее руководство утверждало, что начальники отделений действовали так без ведома высшего звена. Внутренняя документация показала, что руководители высшего уровня, в том числе президент фирмы Джордж Болл, могли знать о крупных овердрафтах. Однако в отчете Белла утверждалось, что Болла нельзя считать за это ответственным, поскольку контроль и регулирование денежных операций не были в его ведении, а сам он не сделал ничего противозаконного. Ревизорская фирма «Артур Андерсен энд Ко.» ранее проанализировала систему контроля и регулирования денежных операций на фирме «Э. Ф. Хаттон» и запросила письменное мнение относительно легальности такой системы у поверенного фирмы. От имени компании тот отказал в ответе, но настаивал на законности указанных действий.

У многих возникли сомнения в правоте министерства юстиции, обвинившего фирму в целом, но не ее конкретных работников. Помощник генерального прокурора США Элберт Мюррей, выполнявший длительное расследование для министерства юстиции, сказал: «Оказалось исключительно трудно доказать, что люди из главной конторы знали о происходившем, поскольку руководители региональных и отраслевых отделений наделены значительной свободой в выборе способов ведения своих операций». Он указал также, что не хотел формирования ситуации,



в которой «несколько человек понесли бы наказание за методы, ставшие результатом распространившейся в компании философии». Некоторые специалисты министерства считают, что сотрудников корпорации нельзя обвинять в преступлениях, если они не имеют личной выгоды от незаконных операций. Другие же полагают, что таким путем министерство юстиции хочет заключить сделку с теми, кто совершает серьезные корпоративные преступления. Профессор права Ллойд Уэйнреб из Гарвардского университета заявил: «Есть смысл в том, чтобы не судить такие дела слишком сурово, когда их проворачивают люди в тройках и дорогих галстуках».

Дело фирмы «Э.Ф. Хаттон» показывает, что общество обращает внимание и на этику, и на жесткое соблюдение законов, и потому руководителям корпораций следует придерживаться наивысших стандартов ответственности.

### *Вопросы*

1. Сотрудники министерства юстиции решили обвинить только фирму «Э.Ф. Хаттон», а не хотя бы одного из ее конкретных работников в преступлениях. Согласны вы с таким решением или считаете, что конкретные виновники должны отвечать за свои действия? Поясните свой ответ. Что фактически сообщает принятое решение работникам фирмы «Э.Ф. Хаттон» и других компаний?

2. Согласны ли вы с тем, что Болла нельзя считать ответственным, поскольку контроль и регулирование денежных операций находились вне его ведома и он не контролировал бухгалтерско-ревизорскую систему? Поясните свой ответ.

3. Когда ревизорской фирме было отказано в ответе на запрос о законности установившейся системы, что она могла бы предпринять?

4. По словам Болла, отчет Белла показал, что он ничего не знал о противозаконных действиях. Означает ли это, что отсутствовали неэтичные действия? Какова разница между теми и другими?

5. Какие, хотя бы отдельные, *добровольные* действия могла бы предпринять фирма «Э.Ф. Хаттон», чтобы стать более социально ответственной организацией?

### Задание 8

Порой менеджеру бывает очень нелегко определить, что значит «хорошо» в конкретной ситуации. Еще сложнее воплотить это «хорошо» в жизнь. Ниже представлено несколько этических дилемм. Какие варианты поведения представляются вам наиболее подходящими в каждом случае? Получили ли вы всю необходимую для принятия этически корректных решений информацию? Если бы вы оказались в такой ситуации, как отреагировали бы на каждую альтернативу ваша семья, друзья?

Ваша фирма недавно наняла нового менеджера, который находится на равном с вашим должностном уровне. Как человек он вам не нравится, вы считаете его своим конкурентом. Случайно вы встречаетесь с другом, хорошо знающий вашего соперника, который рассказывает, что ваш коллега не только не заканчивал Гарвардский университет (как это указано в его резюме), но вообще не имеет высшего образования. Вы:

а) доведете полученную информацию до сведения руководства;

б) проконсультируетесь с менеджером по персоналу и, не называя имен, попросите совета;

- в) ничего никому не скажете; очевидно, что компания просто не проверяла нового менеджера, и ложь вскоре раскроется сама по себе;
- г) расскажете о том, что знаете, новому менеджеру и предоставите ему возможность принять самостоятельное решение.

## **V. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (или модуля)**

### *а) Основная литература:*

1. Деловое общение : учебное пособие : [16+] / авт.-сост. И.Н. Кузнецов. – 7-е изд., пересм. – Москва : Дашков и К°, 2018. – 524 с. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496102> (дата обращения: 16.11.2020). – Библиогр.: с. 467-470. – ISBN 978-5-394-02951-6. – Текст : электронный.
2. Иванова, И. С. Этика делового общения : учебное пособие / И.С. Иванова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 168 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/2086. - ISBN 978-5-16-100057-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1069147> (дата обращения: 16.11.2020). – Режим доступа: по подписке.
3. Психология и этика делового общения: учебник для студентов вузов / Под ред. В.Н. Лавриненко. — 5-е изд., перераб. и доп. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 415 с — (Серия «Золотой фонд российских учебников»). - ISBN 978-5-238-01050-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1028559> (дата обращения: 03.12.2020). – Режим доступа: по подписке.
4. Семенов, А. К. Психология и этика менеджмента и бизнеса : учебное пособие для бакалавров / А. К. Семенов, Е. Л. Маслова. — 10-е изд. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2020. - 274 с. - ISBN 978-5-394-03599-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1091119> (дата обращения: 16.11.2020). – Режим доступа: по подписке.
5. Шутая, Н.К. Теория и практика делового общения : учебное пособие / Н.К. Шутая, О.О. Румянцева ; Российский государственный университет правосудия. – Москва : Российский государственный университет правосудия (РГУП), 2018. – 120 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=561031> (дата обращения: 03.12.2020). – Библиогр.: с. 113-116. – ISBN 978-5-93916-695-9. – Текст : электронный.

## **VI. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (или модуля)**

1. Перечень доступных для ТвГУ информационных ресурсов:
  - Доступ к Научной электронной библиотеке eLIBRARY.RU;
  - Доступ к информационно-правовой системе ФСО России "Эталонный банк данных правовой информации "Законодательство России";
  - Доступ к справочно - правовой системе "КонсультантПлюс";
  - Коллекция электронных книг Оксфордско-Российского фонда;
  - Доступ к Электронной библиотеке диссертаций РГБ;
  - Доступ к базе данных ПОЛПРЕД;

- Доступ к ресурсам АРБИКОН (сводные каталоги российских библиотек и информационных центров);
  - Доступ к базам данных Всемирного Банка (The World Bank): World Development Indicators (WDI), Global Development Finance (GDF), Africa Development Indicators (ADI), Global Economic Monitor (GEM).
2. Имеется доступ к системам:
    - Вопросы государственного и муниципального управления <http://ecsocman.hse.ru/>
    - «Архив научных журналов» (создана Некоммерческим партнерством «Национальный электронно-информационный консорциум» (НПНЭИКОН)) (<http://archive.neicon.ru/xmlui/>)
  3. ТвГУ имеет подписку на коллекцию из 331 российских журналов в полнотекстовом электронном виде, в том числе:
    - Вопросы статистики
    - Вопросы экономики
    - Государство и право
    - Деньги и кредит
    - Известия Российской академии наук
    - Теория и системы управления
    - Маркетинг и маркетинговые исследования
    - Мировая экономика и международные отношения
    - Финансы и кредит.
  4. В ТвГУ поступают журналы в бумажном виде:
    - Вестник банка России 2011-2017
    - Статистический бюллетень банка России 2010-2016
    - Эффективное антикризисное управление 2010-2016.

## **VII. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (или модуля)**

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины:

*1. Работа с источниками, указанными в разделе основной и дополнительной литературы.* В ходе изучения дисциплины обучающимся необходимо использовать: материалы, представленные преподавателем в ходе аудиторных занятий; законодательные и нормативно-правовые акты, регулирующие деятельность экономических агентов в исследуемой сфере; источники, указанные в разделе основной и дополнительной литературы и др.

*2. Самостоятельное изучение тем дисциплины.* В ходе самостоятельного изучения материала обучающиеся могут оформлять конспекты по изучаемой теме, которые повышают качество освоения материала, а также подготовиться к проведению промежуточной аттестации. Для наглядности и удобства запоминания материала рекомендуется активно использовать при конспектировании рисунки, схемы и таблицы.

*3. Подготовка к занятиям.* В ходе подготовки к занятиям обучающиеся должны следовать методическим рекомендациям преподавателя, учитывая что часть вопросов выносятся на обсуждение на занятиях. Одной из основных форм

текущего контроля подготовки обучающихся к занятиям является устный ответ, доклад, презентация, контрольное тестирование, выполнение ситуационных заданий и др.

*4. Подготовка к промежуточной аттестации.* При подготовке к промежуточной аттестации обучающиеся должны опираться на учебный материал, полученный в ходе занятий, а также на процесс самостоятельного изучения дисциплины. В ходе промежуточной аттестации оценивается степень сформированности компетенций, указанных в рабочей программе по дисциплине. При этом учитываются результаты самостоятельной работы и результаты текущего контроля.

*Требования к рейтинг-контролю обучения в ТвГУ*

Оценка знаний по 100-балльной шкале в соответствии с рейтинговой системой ТвГУ согласно «Положения о рейтинговой системе обучения студентов ТвГУ», утвержденного ученым советом ТвГУ 31.05.2017 г.

### **Тематика рефератов по дисциплине**

1. Мораль и нравственность и их роль в современном обществе. Парадоксы морального поведения.
2. Этические нормы и их роль в современном бизнесе в России.
3. Виды этики.
4. Современные проблемы этики деловых отношений
5. История деловой этики
6. Документы деловой этики.
7. Этические проблемы бизнеса США
8. Этическая дилемма и подходы к ее решению.
9. «Социальная ответственность организации» и ее роль в современном обществе (бизнесе).
10. Формы и уровни социальной ответственности организации.
11. Благотворительность организаций в современном обществе: виды и факторы.
12. Мероприятия, направленные на повышение этического уровня организации.
13. Этика менеджера и ее структура
14. Профессиональная этика.
15. Этические нормы и принципы деятельности руководителя
16. Система регулирования поведения работников в организации
17. Понятие «манипуляция в общении». Виды манипуляций
18. Характеристика техник влияния.
19. Организационная культура: сущность, функции, свойства.
20. Подходы к структуре организационной культуры компании.
21. Типы организационной культуры (С. Хонди).
22. Типы организационной культуры (Д. Кроул).
23. Типы организационной культуры (Р. Харрисон).
24. Типы организационной культуры (М. Кета де Вире и Д. Миллер).
25. Типы организационной культуры (Оллипорт, Вернон, Линдзи).
26. Национальные аспекты организационной культуры: американская, французская, китайская модели.
27. Национальные аспекты культуры: модель исламских государств, японская модель, модель российского менталитета.

28. Проблемы формирования организационной культуры современной компании
29. Методы формирования и поддержания организационной культуры
30. Факторы, вызывающие необходимость изменения организационной культуры.
31. Методы диагностики организационной культуры.
32. Основные этапы управления организационной культуры.
33. Принципы управления развитием организационной культуры.

*Шкала оценки рефератов:*

- Оригинальность текста составляет свыше 50%.
- Привлечены наиболее известные работы по теме исследования – 5 баллов.
  - Отражение ключевых аспектов темы, но отдельные вопросы не раскрыты – 4 балла.
  - Реферат опирается на учебную литературу и/ или устаревшие издания – 3 балла.
  - Фрагментарное отражение ключевых аспектов темы. Частичное соответствие содержания теме и плану реферата – 0 баллов.

*Примерные задания в рамках проведения текущего контроля*

Задание 1

В компании происходит реорганизация, и вы получили приказ о сокращении персонала в подчиненном вам отделе. Проанализировав должностные инструкции, вы понимаете, что оптимальное решение заключается в отказе от услуг двух опытных сотрудников пенсионного возраста. Вы:

- а) никому ничего не скажете и определите увольняемых исключительно по результатам труда и стажу работы в компании;
- б) проведете встречу с двумя кандидатами на сокращение и поинтересуетесь их мнением относительно досрочной отставки;
- в) проведете собрание персонала, на котором попытаетесь выяснить, не собирается ли кто-либо из сотрудников покинуть компанию или выйти на пенсию;
- г) откажетесь от услуг двух «пенсионеров».

Задание 2

Одна из ваших коллег недавно перенесла две трагедии в личной жизни: ее муж подал на развод, а мать умерла. Вам ее искренне жаль, но работать она стала хуже (отчет, составленный на основе подготовленных сотрудницей данных, подвергся жесткой критике руководства). Ваш менеджер требует у вас объяснений. Вы:

- а) извинитесь за неточности и исправите ошибки;
- б) скажете менеджеру, что все дело в предоставленных вам данных;
- в) сообщите начальнику, что у вашей коллеги проблемы и что ей нужна поддержка;
- г) ответите, что вы слишком загружены и потому не успели проверить цифры в отчете.

Задание 3

Охарактеризуйте основные элементы организационной культуры и покажите их взаимосвязь с этической стороной деятельности организации. Приведите примеры.

#### Задание 4

Какие этические нормы деятельности сотрудников и руководителей должны быть применены в процессе групповой динамики и при формировании команды, рабочей группы. Приведите примеры.

#### Задание 5

Проведите сравнительный анализ соблюдения и несоблюдения этических норм в деятельности руководителя в следующих теориях мотивации:

№	Теории мотивации	Примеры
1	Теория X	
2	Теория Y	
3	Теория Z	

#### Задание 6

Сформулируйте перечень этических норм, которые должны соблюдать в своей деятельности работник, руководитель отдела, руководитель организации

№	Категория работника	Этические нормы
1	Рядовой сотрудник	
2	Руководитель отдела	
3	Руководитель организации	

#### Задание 7

Принимая дела в бухгалтерии, вы обнаружили, что компания в течение долгого времени завышала цену услуг. Ваш руководитель говорит, что возврат денег чреват весьма негативными последствиями. Деятельность вашей компании контролируется федеральной комиссией, которая не заметила ошибку. По словам начальства, никто никогда ни о чем не узнает, для устранения проблемы будут приняты соответствующие меры. Вы:

- а) свяжетесь с федеральной комиссией;
- б) дадите делу публичную огласку, возможно анонимно;
- в) ничего никому не скажете, так как ответственность несет ваше руководство;
- г) совместно с руководителями выработаете план исправления ошибки и определите график выплат, который не отразится на текущем бюджете компании.

#### Задание 8

Разбирая почту, вы обнаруживаете письмо, в котором содержится детальная информация о разрабатываемом конкурентами новом товаре. Его прислал недовольный своим положением сотрудник фирмы-конкурента. Вы:

- а) отправите документы в бумагорезку;
- б) отправите их в исследовательский отдел для анализа;
- в) уведомите конкурента о произошедшем; г) позвоните в правоохранительные органы.

#### *Шкала оценки заданий:*

- Ответ полностью соответствует условиям задания и обосновано – 5 баллов.

- Ответ в целом соответствует условиям задания, но отдельные аспекты не обоснованы – 4 балла.
- Ответ частично соответствует условиям задания, отдельные аспекты не обоснованы или имеются несущественные ошибки – 3 балла.
- Ответ не соответствует условиям задания, отдельные аспекты не обоснованы или имеются существенные ошибки – 0 баллов.

### **VIII. Перечень педагогических и информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (или модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (по необходимости)**

Современный образовательный процесс предусматривает использование разнообразных образовательных технологий обучения в том числе, информационных и электронных технологий обучения, активных и интерактивных технологий, дистанционных, сетевых форм обучения и т.д.

*Информационные и электронные технологии обучения* – образовательные технологии, использующие специальные технические и электронные информационные средства (ПК, аудио, кино, видео, CD, DVD или flash-карты).

#### *Использование информационных технологий и активных методов обучения*

Под инновационными методами в высшем профессиональном образовании подразумеваются методы, основанные на использовании современных достижений науки и информационных технологий в образовании. Они должны быть направлены на повышение качества подготовки специалистов путем развития у студентов творческих способностей и самостоятельности (методы проблемного и проективного обучения, исследовательские методы, тренингов формы, предусматривающие актуализацию творческого потенциала и самостоятельности студентов и др.).

*Деятельные технологии* включают в себя анализ производственных ситуаций, решение ситуационных задач, деловые игры, моделирование профессиональной деятельности в учебном процессе, контекстное обучение организации профессионально-ориентированной учебно-исследовательской работ. Ведущая цель таких технологий – подготовка профессионала-специалиста, способного квалифицированно решать профессиональные задачи. Ориентация при разработке технологий направлена на формирование системы профессиональных практических умений, по отношению с которым учебная информация выступает инструментом, обеспечивающим возможность качественно выполнять профессиональную деятельность.

*Создание электронных образовательных ресурсов в рамках самостоятельной работы студентов.* Такой подход позволяет решить следующие проблемы:

- повышение мотивации студентов к изучению специальных дисциплин, так как при создании ресурса студенты сталкиваются с необходимостью приобретения навыков работы с множеством прикладных программ;
- повышение качества изучения прикладных программ;
- расширение спектра самостоятельной учебной работы студентов;
- получение готового продукта;
- познавательное исследование предметной области в целом;

- воспитание полноправного члена информационного общества.

Создание студентами электронного обучающего мультимедийного ресурса значительно индивидуализируют учебный процесс, увеличивают скорость и качество усвоения учебного материала, существенно усиливают практическую направленность, в целом - повышают качество образования.

*Метод инновационного обучения «один-одному».* Данный метод является одним из методов индивидуализированного преподавания, для которого характерно взаимоотношения обучаемого с преподавателями на основе не только непосредственного контакта, но и посредством электронной почты. Данный метод целесообразно применять в рамках организации самостоятельной работы студентов.

*Метод инновационного обучения на основе коммуникаций «многие-многим».* Для данного метода характерно активное взаимодействие между всеми участниками учебного процесса. Интерактивные взаимодействия между самими студентами, между преподавателем и студентами является важным источником получения знаний посредством проведения: ситуационный анализ, «мозговая атака», «круглый стол», дискуссия и др.

*Перечень программного обеспечения:*

Microsoft office professional (Акт приема-передачи № 369 от 21 июля 2017)
Microsoft Windows Enterprise (Акт приема-передачи № 369 от 21 июля 2017)
Microsoft office professional (Акт приема-передачи № 369 от 21 июля 2017)
Microsoft Windows Enterprise (Акт приема-передачи № 369 от 21 июля 2017)

**IX. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (или модулю)**

Материально-техническая база необходимая и применяемая для осуществления образовательного процесса и программное обеспечение по дисциплине включает (в соответствии с паспортом аудитории):

- специальные помещения (аудитории), укомплектованные специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации в аудитории;
- мультимедийное оборудование (ноутбук, экран и проектор);
- ПК для работы студентов в компьютерном классе с выходом в Интернет.

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, учебная аудитория № 305, 170021, Тверская область, г. Тверь, ул. 2-я Грибоедова, д. 22	Столы, стулья, кафедра, доска, переносной мультимедийный проектор, переносной экран, переносной ноутбук.
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, теку-	Столы, стулья, кафедра, доска, переносной мультимедийный проектор, переносной экран, переносной ноутбук.



щего контроля и промежуточной аттестации, учебная аудитория № 308, 170021, Тверская область, г. Тверь, ул. 2-я Грибоедова, д. 22	
--	--

Учебная аудитория согласно паспорта 170021, Тверская область, г. Тверь, ул. 2-я Грибоедова, д. 22	Столы, стулья, кафедра, доска, переносной мультимедийный проектор, переносной экран, переносной ноутбук.	Microsoft Windows 10 Enterprise (Акт приема-передачи № 369 от 21 июля 2017) MS Office 365 pro plus (Акт приема-передачи № 369 от 21 июля 2017) Microsoft Visual Studio Professional 2012 (Акт предоставления прав № Tr035055 от 19.06.2017)
Учебная аудитория № 311а, 305 170021, Тверская область, г. Тверь, ул. 2-я Грибоедова, д. 22	Столы, стулья, доска, переносной ноутбук.	Microsoft Windows 10 Enterprise (Акт приема-передачи № 369 от 21 июля 2017) MS Office 365 pro plus (Акт приема-передачи № 369 от 21 июля 2017)
Кафедра экономики предприятия и менеджмента 311 170021, Тверская область, г. Тверь, ул. 2-я Грибоедова, д. 22	Столы, стулья, стационарный компьютер, принтер.	Adobe Reader XI (11.0.13) – Russian (бесплатно) Google Chrome (бесплатно) Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows (антивирус) Microsoft office professional 2016 (Акт приема-передачи № 369 от 21 июля 2017) OpenOffice 4.1.1 (бесплатно) Qt 5.6.0 (бесплатно) WinDjView 2.0.2 (бесплатно) ИКТС 1.21 Microsoft Windows 10 Enterprise (Акт приема-передачи № 369 от 21 июля 2017)
Кабинет тьюторов 110 170021, Тверская область, г. Тверь, ул. 2-я Грибоедова, д. 22	Столы, стулья, стационарный компьютер, принтер.	Adobe Reader XI (11.0.13) – Russian (бесплатно) Google Chrome (бесплатно) Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows (антивирус) Microsoft office professional 2016 (Акт приема-передачи № 369 от 21 июля 2017) OpenOffice 4.1.1 (бесплатно) Qt 5.6.0 (бесплатно) WinDjView 2.0.2 (бесплатно) ИКТС 1.21 Microsoft Windows 10 Enterprise (Акт приема-передачи № 369 от 21 июля 2017)

## **Х. Сведения об обновлении рабочей программы дисциплины (или модуля)**

№ п.п.	Обновленный раздел рабочей программы дисциплины (или модуля)	Описание внесенных изменений	Дата и протокол заседания кафедры, утвердившего изменения
1.	4-10 разделы	Корректировка разделов рабочей программы в связи с обновлением исходной информации.	Протокол заседания кафедры экономики предприятия и менеджмента №3 от 29.05.2017 г.
2.	5 раздел	Корректировка раздела рабочей программы в связи с обновлением исходной информации	Протокол заседания кафедры экономики предприятия и менеджмента №1 от 28.08.2021 г.