

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САМАРСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ АКАДЕМИКА С.П. КОРОЛЕВА»
(САМАРСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ)

ЭТИКА БИЗНЕСА И ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

Рекомендовано редакционно-издательским советом федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования «Самарский национальный исследовательский университет имени академика С.П. Королева» в качестве методических указаний для студентов Самарского университета, обучающихся по основной образовательной программе высшего образования по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент

Составитель *Т.Б. Заводчикова*

САМАРА
Издательство Самарского университета
2019

УДК 338(075)
ББК 65.9(2)09я7

Составитель *Т.Б. Заводчикова*

Рецензент д-р ист. наук, проф. С. А. М а р т ы ш к и н

Этика бизнеса и деловое общение: метод. указания / сост. *Т.Б. Заводчикова*. – Самара: Изд-во Самарского университета, 2019. – 32 с.

Методические указания предназначены для студентов бакалавриата и разработаны в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом, включают методические рекомендации к выполнению основных форм аудиторной и самостоятельной работы по курсу, материалы для подготовки и проведения лекционных и практических занятий, средства контроля и самоконтроля знаний студентов.

Предназначены для студентов, обучающихся по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (профиль «Управление проектами»), а также могут быть использованы при организации учебного процесса на других экономических и управленческих направлениях уровня бакалавриата.

Подготовлено на кафедре общего и стратегического менеджмента.

УДК 338(075)
ББК 65.9(2)09я7

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---|----|
| 1. Общая характеристика дисциплины..... | 4 |
| 2. Содержание дисциплины. Формы и содержание текущего и промежуточного контроля..... | 7 |
| 3. Методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов..... | 18 |
| 4. Задания контрольных работ для студентов заочного обучения и методические указания к их выполнению..... | 24 |
| 5. Рекомендуемая литература и ресурсы сети Интернет..... | 28 |
| 6. Материально-техническое обеспечение дисциплины..... | 30 |

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Цели и задачи изучения дисциплины

Дисциплина «Этика бизнеса и деловое общение» является частью подготовки студентов, обучающихся по направлению 38.03.02 Менеджмент (профиль «Управление проектами»). Целью освоения дисциплины является формирование у бакалавров целостной системы базовых знаний об этике бизнеса и деловом общении; развитие профессиональной компетентности в области этики бизнеса и делового общения; формирование комплекса базовых умений, обеспечивающих использование полученных знаний в будущей профессиональной деятельности.

Изучение дисциплины решает следующие важные задачи подготовки бакалавров:

- освоение современного методологического и прикладного аппарата в области этического ведения бизнеса и делового общения;
- изучение современного состояния и тенденций развития этики бизнеса и делового общения в мировой и отечественной практике;
- овладение умениями и навыками практического решения управленческих проблем, связанных с этикой бизнеса и деловым общением.

В результате освоения дисциплины «Этика бизнеса и деловое общение» студент должен...

знать:

- теоретические аспекты межличностного и межкультурного взаимодействия;
- этико-ценностные основы ведения бизнеса и делового общения;
- основные результаты новейших исследований по проблемам этики бизнеса и делового общения;

уметь:

- осуществлять коммуникации для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;
- использовать нормы этического ведения бизнеса и делового общения;

владеть:

– технологиями коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках;

– навыками работы в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этические, этнические, конфессиональные и культурные различия;

– навыками социально-ответственного, этического поведения в сфере деловых коммуникаций современного бизнеса, в том числе в межкультурной среде.

1.2. Перечень формируемых компетенций и планируемых результатов обучения по дисциплине

| Код компетенции | Наименование компетенции | Результаты обучения (перечень компонентов) |
|---------------------------------|--|---|
| Общекультурные компетенции (ОК) | | |
| ОК-4 | Способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранных языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия | <i>Знать:</i> основы риторики и основы изложения материалов в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; <i>уметь:</i> осуществлять коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; <i>владеть:</i> технологиями коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия |
| ОК-5 | Способность работать в коллективе, | <i>Знать:</i> этико-ценностные основы бизнеса и делового общения; |

| Код компетенции | Наименование компетенции | Результаты обучения (перечень компонентов) |
|---|---|--|
| | толерантно воспринимая социальные, этические, этнические, конфессиональные и культурные различия | <i>уметь</i> : использовать понятийно-категориальный аппарат этики бизнеса в деловом общении; <i>владеть</i> : навыками работы в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этические, этнические, конфессиональные и культурные различия |
| Общепрофессиональные компетенции | | |
| ОПК-4 | Способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации | <i>Знать</i> : теоретические аспекты этики бизнеса и делового общения; <i>уметь</i> : использовать теоретические основы этики бизнеса в деловом общении; <i>владеть</i> : навыками публичных выступлений, ведения переговоров, совещаний, осуществления деловой переписки и поддержания электронных коммуникаций |

1.3. Место дисциплины в структуре ООП

Дисциплина «Этика бизнеса и деловое общение» входит в базовую часть образовательной программы. Изучение дисциплины «Этика бизнеса и деловое общение» основывается на знаниях, полученных бакалаврами при изучении курса иностранного языка. Понятия и усвоенные закономерности, приобретенные навыки, умения и способности, сформированные в курсе «Этика бизнеса и деловое общение», будут использованы в курсе «Организационное поведение», а также при подготовке к защите выпускной квалификационной работы.

2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ. ФОРМЫ И СОДЕРЖАНИЕ ТЕКУЩЕГО И ПРОМЕЖУТОЧНОГО КОНТРОЛЯ

2.1. Содержание учебной дисциплины

Раздел 1. Теоретические основы этики бизнеса

Тема 1.1. Концепция этики бизнеса. Предмет и методы изучения дисциплины. Понятие этики. Природа и сущность этики. Мораль в жизни человека. Мораль и этика. Функции морали. Важнейшие моральные и этические учения. Взгляд на этику с философской точки зрения. Этические убеждения и установки. Нормы поведения и традиции.

Тема 1.2. Значение этики в бизнесе. Факторы, влияющие на этический уровень бизнеса. Организация как открытая система. Значение внешнего окружения. Социальное окружение. Политическое окружение. Этическая внешняя среда. Этические проблемы деловой жизни. Этика бизнеса и общенациональные ценности. Происхождение профессиональной этики. Профессионализм как нравственная черта личности. Виды профессиональной этики. Экономическая этика. Этика и современное управление. Основные этические подходы к принятию управленческих решений. Социальные функции профессиональной этики. Особенности профессиональной этики менеджера.

Раздел 2. Деловое общение в бизнесе

Тема 2.1. Сущность и особенности делового общения. Понятие и особенности делового этикета. Внешний вид делового человека. Понятие общения и его виды. Сущность и отличительные черты делового общения. Этика межличностного общения. Правила поведения. Речевой этикет. Значение делового этикета служебных взаимоотношений. Правила служебных взаимоотношений. Юридические и моральные нормы служебных отношений. Моральное регулирование деловых отношений. Факторы национальной культуры. Специфика делового этикета разных стран.

Тема 2.2. Формы делового общения. Значение делового общения и его основные формы. Этика ведения служебных бесед. Этика

проведения бесед для разрешения служебных проблем (служебная дисциплина, проведение совещаний, выдвижение и перемещение работников, понижение в должности и увольнение, текучесть кадров). Общие правила деловой переписки, телефонных переговоров. Этика передачи полномочий. Этика руководства и подчинения. Этика ведения переговоров с отечественными и зарубежными партнерами. Этика взаимоотношений с клиентами.

Тема 2.3. Конфликты в деловом общении. Психологический климат в коллективе и факторы его определяющие. Понятие конфликта. Конфликтная ситуация. Причины конфликтов. Виды и функции конфликтов. Социально-экономические последствия конфликтов. Межличностные и организационные конфликты. Методы управления конфликтами.

2.2. Текущий и промежуточный контроль

Образовательный процесс по дисциплине «Этика бизнеса и деловое общение» предусматривает следующие формы организации и образовательные технологии: лекции, лекции-беседы; практические занятия в форме семинаров и дискуссий; самостоятельную работу магистрантов по изучению тем курса, подготовке к практическим занятиям, написанию эссе, рефератов, подготовке творческих проектов, докладов и сообщений. В часы, запланированные для контроля самостоятельной работы, преподаватели проводят собеседования по выполненным письменным работам, консультируют студентов по вопросам, связанным с освоением учебной дисциплины.

Текущий и промежуточный контроль результатов освоения дисциплины осуществляется по балльно-рейтинговой системе (согласно принятой системе оценки знаний – «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно», «зачтено», «не зачтено»).

– Оценка «отлично» выставляется студенту, набравшему **от 86 до 100** рейтинговых баллов, означающих, что теоретическое содержание курса освоено полностью, необходимые компетенции и практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены.

– Оценка «хорошо» выставляется студенту, набравшему **от 71 до 85** баллов, означающих, что теоретическое содержание курса освоено полностью, необходимые компетенции сформированы, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

– Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, набравшему **от 60 до 70** баллов, означающих, что теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые компетенции сформированы, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий выполнены с ошибками.

– Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, набравшему **менее 60** баллов, означающих, что теоретическое содержание курса освоено со значительными пробелами, необходимые компетенции не сформированы.

– Оценка «зачтено» выставляется обучающемуся, набравшему **50 и более** баллов, означающих, что содержание курса освоено полностью, необходимые компетенции и практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены.

– Оценка «не зачтено» выставляется обучающемуся, набравшему **менее 50** баллов, означающих, что содержание курса не освоено полностью, необходимые компетенции и практические навыки работы с освоенным материалом не сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены частично.

– Оценка «зачтено» по дисциплине «Этика бизнеса и деловое общение» выставляется студенту, набравшему **50 и более** баллов, означающих, что содержание курса освоено полностью, необходимые компетенции и практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены.

Максимальная сумма баллов, набираемая обучающимся по дисциплине «Этика бизнеса и деловое общение», закрываемой семестровой аттестацией (зачет), равна 100.

Баллы, характеризующие успеваемость студента по дисциплине, набираются им в течение всего периода обучения за изучение отдельных тем и выполнение отдельных видов работ.

Распределение баллов, составляющих основу оценки работы студента по изучению дисциплины «Этика бизнеса и деловое общение» в течение семестра, приведено в Фонде оценочных средств по дисциплине.

Оцениваются:

- посещение занятий (присутствие на полном занятии);
- контрольные задания и мероприятия;
- тестирование;
- выступления (сообщения) на практическом занятии;
- эссе;
- рефераты.

Кроме того, возможно получение дополнительных 30 баллов за выполнение практико-ориентированных заданий (выполнение творческого проекта, обзор научных статей, участие в студенческой научной конференции), которые заранее согласовываются с преподавателем.

Примерные вопросы для подготовки к практическим занятиям

Тема 1.1. Концепция этики бизнеса

1. Понятие этики. Природа и сущность этики.
2. Мораль и этика. Функции морали.
3. Этические убеждения и установки.
4. Нормы поведения и традиции.

Тема 1.2. Значение этики в бизнесе

1. Факторы, влияющие на этический уровень бизнеса.
2. Этические проблемы деловой жизни.
3. Профессиональная этика. Виды профессиональной этики.
4. Особенности профессиональной этики менеджера.

Тема 2.1. Сущность и особенности делового общения

1. Сущность этики бизнеса. Факторы, влияющие на этический уровень бизнеса.
2. Место и роль профессиональной этики в бизнесе. Этика и современное управление.
3. Понятие общения и его виды. Сущность делового общения.
4. Значение делового этикета служебных взаимоотношений.
5. Факторы национальной культуры. Специфика делового этикета разных стран.

Тема 2.2. Формы делового общения

1. Этика ведения деловых бесед. Особенности этики проведения бесед для разрешения служебных проблем.
2. Этика ведения деловых переговоров с отечественными и зарубежными партнерами.
3. Этика публичных выступлений.
4. Особенности телефонного этикета и этикета письменных коммуникаций.
5. Интернет-коммуникации. Рекомендуемые правила поведения на форумах.
6. Этика взаимоотношений с клиентами.

Тема 2.3. Конфликты в деловом общении

1. Психологический климат в коллективе и определяющие его факторы.
2. Виды и функции конфликтов.
3. Социально-экономические последствия конфликтов.
4. Методы управления конфликтами.

Критерии оценки:

Согласно балльно-рейтинговой системе по данной учебной дисциплине максимальная оценка практических занятий составляет **24 балла**:

- оценка 5 баллов («отлично») – 24 балла;

- оценка 4 балла («хорошо») – 20 баллов;
- оценка 3 балла («удовлетворительно») – 10 баллов;
- оценка 2 балла («неудовлетворительно») – 0 баллов.

– Демонстрирует знание основных категорий и понятий; умеет проиллюстрировать теоретические положения примерами, формирует собственные выводы по проблеме – 24 балла.

– Демонстрирует знание основных категорий и понятий; владеет профессиональной терминологией; в целом может самостоятельно сформулировать выводы, дать свою точку зрения – 20 баллов.

– Ответ схематичен, фрагментарно воспроизводится содержание лекционного курса, не способен воспользоваться знанием для детализации ответа; для ответа характерен аксиоматичный стиль изложения, фрагментарно решает типовые задачи – 10 баллов.

– Ответ схематичен, фрагментарно воспроизводится содержание лекционного курса, не способен воспользоваться знанием для детализации ответа; для ответа характерен аксиоматичный стиль изложения – 2 балла.

– Не понимает сути вопроса: пытается ответить на вопрос не по теме либо подменить ответ общими рассуждениями; не способен привести примеры в защиту собственных утверждений, не реагирует на наводящие вопросы – 0 баллов.

Примерные темы рефератов

1. Место и роль делового общения в современной организации.
2. Организация коммуникационного процесса в современной компании.
3. Основные направления повышения эффективности делового общения в бизнесе.
4. Деловой этикет и его роль в бизнесе.
5. Национальные особенности делового этикета.
6. Совершенствование искусства делового общения.
7. Место и роль интернет-коммуникаций в деловом общении.
8. Особенности делового общения в условиях интернационализации бизнеса.

9. Этика бизнеса как инструментарий решения проблем деловой жизни.

10. Современные деловые коммуникации: проблемы и пути решения.

Критерии оценки:

Согласно балльно-рейтинговой системе по данной учебной дисциплине максимальная оценка за реферат составляет **10 баллов**:

- оценка 5 баллов («отлично») – 10 баллов;
- оценка 4 балла («хорошо») – 8 баллов;
- оценка 3 балла («удовлетворительно») – 5 баллов;
- оценка 2 балла («неудовлетворительно») – 0 баллов.

– Выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована ее актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объем, соблюдены требования к оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы – 10 баллов.

– основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочеты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объем реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы – 8 баллов.

– Имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы – 5 баллов.

– Тема освоена лишь частично; допущены грубые ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод – 3 балла.

– Тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы – 0 баллов.

Примерные темы эссе

1. Значение неформального делового общения в бизнесе.
2. Факторы, определяющие моральное поведение в бизнесе.
3. Особенности невербальной коммуникации в деловом общении.
4. Отличительные черты делового общения в XXI веке.
5. Место и роль конфликтов в деловом общении.
6. Развитие коммуникаций в условиях глобализации.
7. Влияние коммуникационных технологий на развитие экономики и управления.
8. Факторы, определяющие этику деловых взаимоотношений.
9. Этические нормы и принципы делового общения подчиненных и руководителя.
10. Условия эффективного проведения переговоров.

Критерии оценки эссе:

Согласно балльно-рейтинговой системе по данной учебной дисциплине максимальная оценка за эссе составляет **10 баллов**:

- оценка 5 баллов («отлично») – 10 баллов;
 - оценка 4 балла («хорошо») – 8 баллов;
 - оценка 3 балла («удовлетворительно») – 5 баллов;
 - оценка 2 балла («неудовлетворительно») – 0 баллов.
- Соответствие текста эссе заявленной теме (раскрытие темы) – 3 балла.
- При анализе поставленной проблемы использованы понятия и концепции учебной дисциплины – 2 балла.
- Сформулирована авторская позиция по рассматриваемой проблеме – 2 балла.
- Основные положения и выводы аргументированы – 2 балла.
- Текст связный и грамотный – 1 балл.

Примерные темы творческих проектов

1. Разработка стратегии и тактики ведения деловых переговоров.
2. Деловые переговоры с зарубежными партнерами.
3. Правила ведения деловых споров.

4. Рекомендации для проведения успешных переговоров.
5. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.
6. Методы преодоления коммуникационных барьеров.
7. Этические нормы внутригрупповых отношений.
8. Невербальные коммуникации как фактор успешного делового общения.
9. Влияние профессиональной этики на эффективность делового общения.
10. Формирование и развитие социальной ответственности бизнеса.

Критерии оценки:

Согласно балльно-рейтинговой системе по данной учебной дисциплине максимальная оценка составляет **10 баллов**:

- оценка 5 баллов («отлично») – 8–10 баллов;
 - оценка 4 балла («хорошо») – 5–7 баллов;
 - оценка 3 балла («удовлетворительно») – 2–4 баллов;
 - оценка 2 балла («неудовлетворительно») – 0–1 балла.
- Приведена характеристика объекта управления – 1 балл.
- В объекте управления выявлены проблемы по теме проекта – 2 балла.
- Разработаны управленческие решения для разрешения проблем – 2 балла.
- Сделаны обобщения, сформулированы выводы и рекомендации – 2 балла.
- Логичность, связность, доказательность представленных результатов – 1 балл.
- Качественная презентация проекта – 1 балл.
- Качество ответов на вопросы – 1 балл.

Пример тематики для обзора научных статей

1. Тенденции развития современных коммуникационных технологий.
2. Специфика национальных институтов нравственности и их влияние на этику бизнеса.

3. Социально-психологические аспекты делового общения.
4. Влияние коммуникационных технологий на развитие экономики и управления.
5. Коммуникационная политика современной организации.
6. Значение коммуникаций в глобальном мире.
7. Формирование и развитие делового общения: отечественный и зарубежный опыт.
8. Этика бизнеса и корпоративная социальная ответственность.

Критерии оценки:

Согласно балльно-рейтинговой системе по данной учебной дисциплине максимальная оценка составляет **10 баллов**:

- оценка 5 баллов («отлично») – 8–10 баллов;
 - оценка 4 балла («хорошо») – 5–7 баллов;
 - оценка 3 балла («удовлетворительно») – 2–4 баллов;
 - оценка 2 балла («неудовлетворительно») – 0–1 балла.
- Обзор соответствует заданной теме – 2 балла.
 - Представлены основные достижения в описанной области – 1 балл.
 - Представлены основные спорные вопросы – 1 балл.
 - Исследуемая проблема описана с точки зрения разных наук – 1 балл.
 - В обзор включены собственные исследования – 1 балл.
 - В обзор включены классические и современные источники – 1 балл.
 - Обзор структурирован, логичен и критичен – 1 балл.
 - Обзор содержит несколько разделов и выводов – 1 балл.
 - Обзор содержит схемы, рисунки, диаграммы – 1 балл.

Участие в конференции по дисциплине

Критерии оценки:

Согласно балльно-рейтинговой системе по данной учебной дисциплине максимальная оценка составляет **10 баллов**:

- оценка 5 баллов («отлично») – 10 баллов;

- оценка 4 балла («хорошо») – 5–8 баллов;
 - оценка 3 балла («удовлетворительно») – 3 балла;
 - оценка 2 балла («неудовлетворительно») – 0 баллов.
- Участие в конференции всероссийского и международного уровня – 10 баллов.
- Призовое место в конференции университета – 8 баллов.
- Участие в конференции университета с очным / заочным докладом – 5 баллов.
- Участие в конференции университета – 3 балла.
- Отсутствие участия в конференции – 0 баллов.

Примерные вопросы к зачету

1. Мораль и этика в бизнесе. Функции морали.
2. Факторы, влияющие на этический уровень бизнеса.
3. Этические проблемы деловой жизни.
4. Место и роль профессиональной этики в бизнесе. Этика и современное управление.
5. Виды и принципы профессиональной этики.
6. Социальные функции профессиональной этики.
7. Особенности профессиональной этики менеджера.
8. Понятие общения и его виды.
9. Цели и функции делового общения.
10. Формы делового общения.
11. Понятие и особенности этики делового общения.
12. Факторы национальной культуры. Специфика делового этикета разных стран.
13. Деловой этикет служебных взаимоотношений.
14. Этика ведения деловых бесед. Особенности этики проведения бесед для разрешения служебных проблем.
15. Этика ведения деловых переговоров с отечественными и зарубежными партнерами.
16. Этика публичных выступлений.
17. Особенности телефонного этикета и этикета письменных коммуникаций.

18. Интернет-коммуникации. Рекомендуемые правила поведения на форумах.
19. Этика взаимоотношений с клиентами.
20. Место и роль конфликтов в деловом общении.
21. Психологический климат в коллективе и факторы его определяющие.
22. Виды и функции конфликтов.
23. Социально-экономические последствия конфликтов.
24. Стили и структура конфликта.
25. Управление конфликтной ситуацией.
26. Предупреждение и ликвидация конфликтов.
27. Создание и поддержание эффективного делового общения.
28. Критерии эффективного делового общения.
29. Этика бизнеса как фактор повышения конкурентных преимуществ компании.
30. Этика и социальная ответственность бизнеса.

3. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Виды, объемы и содержание самостоятельной работы студентов устанавливаются на основании учебных планов, а также программ учебной дисциплины.

Задачами самостоятельной работы являются:

- расширение и закрепление знаний и умений, приобретенных в процессе аудиторной работы;
- применение полученных знаний и умений для решения конкретных управленческих задач.

Самостоятельная работа студентов состоит в проработке обзорного лекционного материала, в изучении по рекомендации преподавателя литературных источников программного материала, написании рефератов, подготовке к семинарским занятиям.

Во избежание перегрузки студентов учебными материалами, которая приходится, как правило, на конец семестра, студенту необходимо с первой недели семестра получить у преподавателя учебные задания

на самостоятельную проработку отдельных тем или их частей, подготовку к семинарским занятиям. Изучая дисциплину «Этика бизнеса и деловое общение», студент должен быть готов к следующим формам межсессионного (промежуточного) контроля: опросу в ходе семинарских занятий; выполнению контрольных работ; тестированию; проверке конспектов; написанию рефератов и др.

3.1. Методические рекомендации по написанию эссе

Эссе – это авторский текст (объемом 2–3 страницы), прозаическое сочинение. Жанр критики и публицистики, свободная трактовка какой-либо проблемы. Эссе выражает индивидуальные впечатления и соображения по конкретному поводу или вопросу и заведомо не претендует на определяющую или исчерпывающую трактовку предмета.

Как правило, эссе предполагает новое, субъективно окрашенное слово о чем-либо и может иметь философский, историко-биографический, публицистический, литературно-критический, научно-популярный, беллетристический характер.

Эссе студента – это самостоятельная письменная работа на тему, предложенную преподавателем (тема может быть предложена и студентом, но обязательно должна быть согласована с преподавателем). Цель написания эссе состоит в развитии навыков самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных мыслей. Писать эссе чрезвычайно полезно, поскольку это позволяет автору научиться четко и грамотно формулировать мысли, структурировать информацию, использовать основные категории анализа, выделять причинно-следственные связи, иллюстрировать понятия соответствующими примерами, аргументировать свои выводы; овладеть научным стилем речи.

Работа должна быть последовательной, логичной, завершенной.

Эссе должно содержать:

- четкое изложение сути поставленной проблемы;
- самостоятельно проведенный анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария, рассматриваемого в рамках дисциплины;

– выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

Формы эссе могут значительно дифференцироваться. В некоторых случаях это может быть:

– анализ имеющихся статистических данных по изучаемой проблеме;

– анализ материалов из средств массовой информации и использованием изучаемых моделей;

– подробный разбор предложенной задачи с развернутыми мнениями;

– подбор и детальный анализ примеров, иллюстрирующих проблему и т. д.

Структура эссе:

1. Титульный лист (заполняется по единой форме).

2. Введение – суть и обоснование выбора данной темы, состоит из ряда компонентов, связанных логически и стилистически. На этом этапе очень важно правильно сформулировать вопрос, ответ на который будет найден в ходе исследования.

3. Основная часть – теоретические основы выбранной проблемы и изложение основного вопроса. Данная часть предполагает развитую аргументацию и анализ, а также их обоснование, исходя из имеющихся данных, других аргументов и позиций по данному вопросу. В этом заключается основное содержание эссе, что представляет собой главную трудность. Поэтому важное значение имеют подзаголовки, на основе которых осуществляется структурирование аргументации; именно здесь необходимо обосновать (логически, используя данные или строгие рассуждения) предлагаемую аргументацию или анализ. Там, где это необходимо, в качестве аналитического инструмента можно использовать графики, диаграммы и таблицы.

4. Заключение – обобщения и аргументированные выводы по теме с указанием области ее применения и т. д. Подытоживает эссе или еще раз вносит пояснения, подкрепляет смысл и значение изложенного в основной части. Методы, рекомендуемые для составления заключения: повторение, иллюстрация, цитата, впечатляющее утверждение.

При написании эссе чрезвычайно важно правильно использовать эмпирические данные и другие источники. Все (фактические) данные соотносятся с конкретным временем и местом, поэтому прежде чем их использовать, необходимо убедиться в том, что они соответствуют необходимому для исследований времени и месту. Соответствующая спецификация данных по времени и месту – один из способов, который может предотвратить чрезмерное обобщение, результатом которого может стать, например, предположение о том, что все страны по некоторым важным аспектам одинаковы (если автор так полагает, тогда это должно быть доказано, а не быть голословным утверждением). Всегда можно избежать чрезмерного обобщения, если помнить, что в рамках эссе используемые данные являются иллюстративным материалом, а не заключительным актом, т. е. они подтверждают аргументы и рассуждения и свидетельствуют о том, что автор умеет использовать данные должным образом. Нельзя забывать также, что данные, касающиеся спорных вопросов, всегда подвергаются сомнению. От автора не ждут определенного или окончательного ответа. Необходимо понять суть фактического материала, связанного с этим вопросом, и продемонстрировать это в эссе. Нельзя ссылаться на работы, которые автор эссе не читал сам.

Критерии оценки эссе могут трансформироваться в зависимости от их конкретной формы, при этом общие требования к качеству эссе могут оцениваться по следующим критериям:

| Критерий | Требования к студенту |
|---|---|
| Знание и понимание теоретического материала | <ul style="list-style-type: none"> – определяет рассматриваемые понятия четко и полно, приводя соответствующие примеры; – используемые понятия строго соответствуют теме; – самостоятельность выполнения работы |
| Анализ и оценка информации | <ul style="list-style-type: none"> – грамотно применяет категории анализа; – умело использует приемы сравнения и обобщения для анализа взаимосвязи понятий и явлений; – способен объяснить альтернативные взгляды на рассматриваемую проблему и прийти к сбалансированному заключению; – диапазон используемого информационного |

| Критерий | Требования к студенту |
|---------------------|--|
| | пространства (студент использует большое количество различных источников информации); – обоснованно интерпретирует текстовую информацию с помощью графиков и диаграмм; – дает личную оценку проблеме |
| Построение суждений | – ясность и четкость изложения; – логика структурирования доказательств; – выдвинутые тезисы сопровождаются грамотной аргументацией; – приводятся различные точки зрения и их личная оценка студентом; – общая форма изложения полученных результатов и их интерпретации соответствует жанру проблемной научной статьи |
| Оформление работы | – работа отвечает основным требованиям к оформлению и использованию цитат; – соблюдение лексических, фразеологических, грамматических и стилистических норм русского литературного языка; – оформление текста с полным соблюдением правил русской орфографии и пунктуации; – соответствие формальным требованиям |

3.2. Методические указания по написанию реферата

Реферат – самостоятельная научно-исследовательская работа, в которой студент раскрывает суть исследуемой проблемы; приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее. Содержание материала должно быть логичным, изложение материала носит проблемно-поисковый характер.

Право выбора темы реферата предоставляется самому студенту, но тема в любом случае должна быть согласована с преподавателем.

Этапы работы над рефератом:

- выбор темы;

- подбор и изучение основных источников литературы (как правило, не менее 5–8);
- обработка и систематизация информации;
- разработка плана реферата;
- написание реферата;
- публичное выступление с результатами исследования.

Содержание реферата:

- знание современного состояния проблемы;
- обоснование выбранной темы;
- использование известных результатов и фактов;
- полнота цитируемой литературы, ссылки на работы ученых, занимающихся данной проблемой;
- актуальность поставленной проблемы;
- материал, подтверждающий научное либо практическое значение в настоящее время.

Компоненты содержания реферата:

- Титульный лист.
- План-оглавление (в нем последовательно излагаются название пунктов реферата, указываются страницы, с которых начинается каждый пункт).
- Введение (формулируется суть исследуемой проблемы, обосновывается выбор темы, определяется ее значимость и актуальность, указывается цель и задачи реферата, дается анализ использованной литературы).
- Основная часть (каждый раздел, доказательно раскрывая отдельную проблему или одну из ее сторон, логически является продолжением предыдущего, даются все определения понятий, теоретические рассуждения, исследования автора или его изучение проблемы).
- Заключение (подводятся итоги или дается обобщенный вывод по теме реферата).
- Список литературы (в соответствии со стандартами).

Требования к оформлению реферата:

- Работа оформляется на белой бумаге (формат А-4) на одной стороне листа.

– На титульном листе указывается ФИО автора, название вуза, тема реферата, ФИО научного руководителя.

– Обязательно в реферате должны быть ссылки на используемую литературу.

– Приложения (чертежи, рисунки, графики) оформляются черной пастой и не входят в общий объем работы.

– Объем работы: 8–15 листов текста (кегель 14, междустрочный интервал 1,5 строки), список используемых в реферате источников – не менее 5–8.

4. ЗАДАНИЯ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ ДЛЯ СТУДЕНТОВ ЗАОЧНОГО ОБУЧЕНИЯ И МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ К ИХ ВЫПОЛНЕНИЮ

В процессе изучения дисциплины «Этика бизнеса и деловое общение» студенты заочного отделения выполняют контрольную работу, при подготовке которой имеют возможность показать умение аналитической работы с литературой (русской и зарубежной), продемонстрировать навыки обоснованного и развернутого изложения своей точки зрения на исследуемую тему, внести свои предложения и рекомендации.

Контрольная работа – это самостоятельная письменная работа на тему, выбор которой производится студентом в соответствии с предложенной тематикой контрольных работ. Цель ее выполнения состоит в развитии навыков самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных мыслей. Подготовка и выполнение контрольной работы позволяет автору изучить информацию по теме, обобщить и проанализировать ее, научиться четко и грамотно формулировать мысли, структурировать информацию, использовать основные категории анализа, выделять причинно-следственные связи, иллюстрировать понятия соответствующими примерами, аргументировать свои выводы; овладеть научным стилем речи.

При подготовке контрольной работы должны быть сформулированы актуальность и важность данной темы, цели и задачи работы, должна быть проведена оценка исследуемых материалов (статьи, монографии, интернет-ресурсы) по определенной проблеме, проведено

описание подходов, методов и индикаторов, используемых авторами, проведен их сравнительный анализ с позиции автора письменной работы и, в заключении сделаны выводы. Работа должна быть последовательной, логичной, завершенной.

Контрольные работы представляются на кафедру в срок, установленный учебным планом. Для ее успешного выполнения необходимо следовать определенным этапам работы, включающим выбор темы; подбор и изучение основных источников литературы (как правило, не менее 8–10); обработку и систематизацию информации; разработку плана работы; написание контрольной работы. Содержание контрольной работы должно отражать знание современного состояния проблемы; обоснование выбранной темы; использование известных результатов и фактов; полноту цитируемой литературы, ссылки на работы ученых, занимающихся данной проблемой; актуальность поставленной проблемы; материал, подтверждающий научное, либо практическое значение в настоящее время. Структура контрольной работы включает:

- Титульный лист.

- План-оглавление (в нем последовательно излагаются название пунктов работы, указываются страницы, с которых начинается каждый пункт).

- Введение (формулируется суть исследуемой проблемы, обосновывается выбор темы, определяется ее значимость и актуальность, указывается цель и задачи работы, дается анализ использованной литературы).

- Основная часть (каждый раздел, доказательно раскрывая отдельную проблему или одну из ее сторон, логически является продолжением предыдущего, даются все определения понятий, теоретические рассуждения, исследования автора или его изучение проблемы).

- Заключение (подводятся итоги или дается обобщенный вывод по теме).

- Список литературы (в соответствии со стандартами).

При написании контрольной работы необходимо учесть требования, предъявляемые к ее оформлению:

- Работа оформляется на белой бумаге (формат А-4) на одной стороне листа.

– На титульном листе указывается ФИО автора, название вуза, тема контрольной работы, ФИО научного руководителя.

– В тексте обязательно наличие ссылок на используемую литературу.

– Приложения (чертежи, рисунки, графики) оформляются черной пастой и не входят в общий объем работы.

– Объем работы: 20–25 листов текста (кегель 14, междустрочный интервал 1,5 строки), список используемых в контрольной работе источников – не менее 8–10.

Примерные темы контрольных работ

1. Место и роль делового общения в современной организации.
2. Организация коммуникационного процесса в современной компании.
3. Основные направления повышения эффективности делового общения в организации.
4. Организация обратной связи в коммуникационном процессе.
5. Особенности и барьеры коммуникационных воздействий в современной организации.
6. Особенности межличностных коммуникаций и пути их развития.
7. Совершенствование искусства общения в межличностных коммуникациях.
8. Значение неформальных коммуникаций в менеджменте.
9. Деловой этикет в коммуникативном поведении и его влияние на коммуникационный менеджмент.
10. Особенности невербальной коммуникации и ее значение в коммуникационном процессе.
11. Развитие интернет-коммуникаций.
12. Совершенствование вербальных методов получения и передачи информации.
13. Национальные особенности делового этикета.
14. Управление коммуникациями в крупных корпорациях.
15. Современные особенности ведения делового общения.
16. Проблемы современных деловых коммуникаций.

17. Проблема выбора целевой аудитории в ведении деловых коммуникаций.

18. Создание и поддержание эффективных деловых коммуникаций.

19. Этика бизнеса как инструментарий решения этических проблем деловой жизни.

20. Факторы, определяющие моральное поведение в бизнесе.

Критерии оценки:

Согласно балльно-рейтинговой системе по данной учебной дисциплине максимальная оценка за контрольную работу составляет **10 баллов**:

- оценка 5 баллов («отлично») – 10 баллов;
- оценка 4 балла («хорошо») – 8 баллов;
- оценка 3 балла («удовлетворительно») – 5 баллов;
- оценка 2 балла («неудовлетворительно») – 0 баллов.

– Выполнены все требования к написанию контрольной работы: обозначена проблема и обоснована ее актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объем, соблюдены требования к оформлению – 10 баллов.

– Основные требования к контрольной работе выполнены, но при этом допущены недочеты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объем контрольной работы; имеются недочеты в оформлении – 8 баллов.

– Имеются существенные отступления от требований к выполнению контрольной работы. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании – 5 баллов.

– Тема освоена лишь частично; допущены грубые ошибки в содержании, отсутствующие необходимые выводы – 3 балла.

– Тема контрольной работы не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание излагаемой проблемы – 0 баллов.

Студенты заочного обучения в случае невозможности присутствия на аудиторных занятиях могут консультироваться с преподавателем и направлять ему выполненные работы через сеть Интернет. Для этого

могут использоваться электронная почта, система электронного дистанционного обучения Самарского университета и другие ресурсы сети Интернет, выбор которых остается за преподавателем.

5. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА И РЕСУРСЫ СЕТИ ИНТЕРНЕТ

5.1. Основная литература

1. Коноваленко, М.Ю. Деловые коммуникации [Текст]: учеб. и практикум для академического бакалавриата / М.Ю. Коваленко. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Юрайт, 2018. – 476 с. URL: <https://biblio-online.ru/viewer/378DC398-7211-4498-89EA-C40088563C0D/delovye-kommunikacii#page/2>

2. Алексина, Т.А. Деловая этика [Текст]: учеб. для академического бакалавриата / Т.А. Алексина. – М.: Юрайт, 2018. – 384 с. URL: <https://biblio-online.ru/viewer/503A4759-1FC2-444C-B94D-D2327300B092/delovaya-etika#page/2>

5.2. Дополнительная литература

1. Лавриненко, В.Н. Деловая этика и этикет [Текст]: учеб. и практикум для академического бакалавриата / Л.В. Лавриненко, Л.И. Чернышева, В.В. Кафтан. – М.: Юрайт, 2018. – 118 с. URL: <https://biblio-online.ru/viewer/E918F598-BBDF-4E78-870E-3DF941DCEA98/delovaya-etika-i-etiket#page/1>

2. Дзялошинский, И.М. Деловые коммуникации. Теория и практика [Текст]: учеб. для бакалавров / И.М. Дзялошинский, М.А. Пильгун. – М.: Юрайт, 2019. – 433 с. URL: <https://biblio-online.ru/viewer/0FDCAD2A-A92C-4992-820C-CB85418D0801/delovye-kommunikacii-teoriya-i-praktika#page/2>

3. Деловые коммуникации [Текст]: учеб. для бакалавров / под ред. В.П. Ратникова. – М.: Юрайт, 2019. – 527 с. URL: <https://biblio-online.ru/viewer/BF436581-AD9C-41BC-81E8-F22811FCF357/delovye-kommunikacii#page/2>

4. Жернакова, М.Б. Деловые коммуникации [Текст]: учеб. и практикум для прикладного бакалавриата / М.Б. Жернакова, И.А. Румян-

цева. – М.: Юрайт, 2018. – 370 с. URL: <https://biblio-online.ru/viewer/F3C6BD44-D289-4AA4-8409-9D0D60BB76F1/delovye-kommunikacii#page/2>

5. Чернышева, Л.И. Этика, культура и этикет делового общения [Текст]: учеб. пособие для академического бакалавриата / Л.И. Чернышева. – М.: Юрайт, 2018. – 161 с. URL: <https://biblio-online.ru/viewer/F50417C3-D600-42D3-B36F-56E988BFF598/etika-kultura-i-etiket-delovogo-obscheniya#page/2>

6. Спивак, В.А. Деловая этика [Текст]: учеб. и практикум для академического бакалавриата / В.А. Спивак. – М.: Юрайт, 2018. – 118 с. URL: <https://biblio-online.ru/viewer/AC21F49A-1F58-4103-9CAD-A5CF501818A2/delovaya-etika#page/2>

5.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети Интернет, необходимых для освоения дисциплины

| № п/п | Наименование ресурса | Адрес |
|--------------|---|---|
| 1 | Портал правовой информации «КонсультантПлюс» | http://www.consultant.ru |
| 2 | Портал «Корпоративный менеджмент» – Собрание справочной, методической и аналитической информации, относящейся к управлению компаниями, инвестициям, финансам и оценке | http://www.cfin.ru/ |
| 3 | Национальная электронная библиотека российского индекса научного цитирования НЭБ «E-library» | http://e-library.ru |
| 4 | Словари и энциклопедии онлайн | http://dic.academic.ru/ |

5.4. Перечень информационных справочных систем и профессиональных баз данных, необходимых для освоения дисциплины

| № п/п | Адрес сайта | Тип дополнительного информационного ресурса |
|--------------|----------------------|--|
| 1 | ЭБС «Университетская | Договор с 01.01.2013 г. – 31.12.2013 г. |

| № п/п | Адрес сайта | Тип дополнительного информационного ресурса |
|-------|---|---|
| | библиотека онлайн» http://biblioclub.ru | Договор с 05.05.2014 г. – 31.05.2015 г. Договор с 01.09.2015 г. – 31.10.2016 г. Договор с 06.10.2016 г. – 31.10.2017 г. Договор с 1.11.2017 г. – 31.10.2018 г. |
| 2 | Электронно-библиотечная система «ЭБС ЮРАЙТ» www.biblio-online.ru | Договор с 23.09.2016 г. – 30.09.2017 г. Договор с 01.11.2016 г. – 30.11.2017 г. Договор с 21.06.2017 г. – 30.06.2018 г. |

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Описание материально-технической базы

1. Лекционные занятия:

- аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук);
- аудитория, оснащенная учебной мебелью: столы, стулья для обучающихся; стол, стул для преподавателя.

2. Практические занятия:

- аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук), программное обеспечение;
- аудитория, оснащенная учебной мебелью: столы, стулья для обучающихся; стол, стул для преподавателя.

3. Контролируемая аудиторная самостоятельная работа:

- аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук);
- аудитория, оснащенная учебной мебелью: столы, стулья для обучающихся; стол, стул для преподавателя.

4. Текущий контроль и промежуточная аттестация:

- аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук), программное обеспечение;

- аудитория, оснащенная учебной мебелью: столы, стулья для обучающихся; стол, стул для преподавателя.

5. Самостоятельная работа:

- компьютерный класс, оснащенный компьютерами с доступом в Интернет и в электронно-информационную образовательную среду Самарского университета;

- презентационная техника (проектор, экран, компьютер/ноутбук), учебно-наглядные пособия (презентационные материалы).

6.2. Перечень лицензионного программного обеспечения

| № п/п | Наименование | Тип ресурса |
|-------|---|--|
| 1 | Microsoft Office Professional Plus 2010 | Microsoft Open License №49037081 от 15.09.2011 |
| 2 | Microsoft Windows Professional 7 | Microsoft Open License №60511497 от 15.06.2012 |

Методические материалы

ЭТИКА БИЗНЕСА И ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

Методические указания

Составитель ***Заводчикова Тамара Борисовна***

Редактор *А.С. Никитина*

Верстка: *А.С. Никитина*

Подписано в печать 24.06.2019 г. Формат 60x84 1/16.

Бумага офсетная. Печ. л. 2,0.

Тираж 25 экз. Заказ . Арт. – 58 (Р1М) / 2019.

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САМАРСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ АКАДЕМИКА С.П. КОРОЛЕВА»
(САМАРСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ)
443086, САМАРА, МОСКОВСКОЕ ШОССЕ, 34.

Издательство Самарского университета.
443086, Самара, Московское шоссе, 34.