

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Вятский государственный университет»  
Управление дополнительного образования и международной деятельности



УТВЕРЖДАЮ  
Директор ИНО

Е.Л. Сырцова

» сентября 2016 г.

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ «ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»

для дополнительной профессиональной программы –  
программы профессиональной переподготовки  
«Мастер делового администрирования –  
Master of business administration (MBA)»

Киров 2016 г.

Разработчик:

Белоус Олег Никанорович, к.и.н., доцент Кировского филиала  
СПБивЭСЭП.

## ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

### 1. Цели и задачи дисциплины

Дисциплина относится к блоку гуманитарных и социально-экономических дисциплин, обеспечивающих общекультурное развитие и философско-методическую подготовку. Основные положения этики и эстетики должны стать основой для формирования личности менеджера.

Цель – формировать у слушателей понимание необходимости и важности соблюдения моральных норм в сфере бизнеса и в сфере деловой активности человека.

Основные задачи курса:

- определить предмет этики, основные исторические вехи ее развития;
- выделить важнейшие понятия этики и морального сознания.

В результате освоения дисциплины «Этика делового общения» у слушателей формируются следующие **профессиональные компетенции**:

**ПК-6** Готовность к принятию ролей лидера и реформатора в организации, владение профессиональными навыками менеджера, стремление к непрерывному обучению и личностному развитию. В результате освоения дисциплины слушатель должен

**Знать:**

- основные этапы формирования делового этикета, его зависимость от культурно-национальных особенностей той или иной страны;
- роль делового общения в истории человеческой культуры;
- знать особенности этикета в зарубежных странах;
- этикет общения за столом;
- культуру питания;
- определенные правила в отношении одежды и внешнего вида;
- основные правила организации переговоров (приглашение, встреча, размещение за столом).

**Уметь:**

- правильно вести себя в деловой обстановке (правила организации приемов и деловых встреч, пресс-конференции, презентации);
- вести переговоры;
- пользоваться невербальными средствами общения;
- дарить и принимать подарки.

**Владеть:**

- основами речевого этикета;
- правилами этикета по организации празднования торжественных дат в жизни коллектива, отдельных его членов (день рождения, юбилей, свадьба), и уметь проститься с ушедшими из жизни (похороны);
- правилами эффективного общения;
- правилами делового общения по телефону.

**Сроки обучения** по дисциплине составляют 30 часов

**Форма контроля** – зачет.

## Образовательные результаты освоения учебной дисциплины

Код профессиональной компетенции (ПК)*	Когнитивные компетенции (КК) Формулировка КК	Функциональные компетенции (ФК)** Формулировка ФК	Опыт практической деятельности (ОПД) Формулировка ОПД
<p><b>ПК-6:</b> Готовность к принятию ролей лидера и реформатора в организации, владение профессиональными навыками менеджера, стремление к непрерывному обучению и личностному развитию.</p>	<p><b>Знает:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основные этапы формирования делового этикета, его зависимость от культурно-национальных особенностей той или иной страны;</li> <li>- роль делового общения в истории человеческой культуры; знать особенности этикета в зарубежных странах;</li> <li>- этикет общения за столом;</li> <li>- культуру питания;</li> <li>- определенные правила в отношении одежды и внешнего вида;</li> <li>- основные правила организации переговоров (приглашение, встреча, размещение за столом, неукоснительное соблюдение правил поведения страны — партнера по бизнесу, переговорам и т.д.).</li> </ul>	<p><b>Умеет:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- правильно вести себя в деловой обстановке (правила организации приемов и деловых встреч, пресс-конференции, презентации);</li> <li>- вести переговоры;</li> <li>- пользоваться невербальными средствами общения;</li> <li>- дарить и принимать подарки.</li> </ul>	<p><b>Владеет:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основами речевого этикета;</li> <li>- правилами этикета по организации празднования торжественных дат в жизни коллектива, отдельных его членов (день рождения, юбилей, свадьба), и уметь проститься с ушедшими из жизни (похороны);</li> <li>- правилами эффективного общения;</li> <li>- правилами делового общения по телефону.</li> </ul>

## 1. УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ДИСЦИПЛИНЫ

Разделы и темы дисциплины	Лекции (час.)	Практ. занятия (час.)	Самост. Работа (час.)	Формируемые компетенции*
1. Этика делового общения	1			ПК 6
2. Ведение деловых бесед и переговоров	1	1	2	ПК 6
3. Речевой этикет	1	1	2	ПК 6
4. Невербальный (неречевой) этикет	1	2		ПК 6
5. Приемы и их организация	1	2		ПК 6
6. Внешний облик делового человека	1		2	ПК 6
7. Бесконфликтное общение	1	2	2	ПК 6
8. Традиции, обычаи, обряды	1		2	ПК 6
9. Итоговое занятие – тренинг «Деловое общение»		4		ПК 6
<b>Итого</b>	<b>8</b>	<b>12</b>	<b>10</b>	

## 2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### ТЕМА 1. Этика делового общения

Этика, как философская наука. Происхождение моральных норм, принципов, законов, роль морали в обществе и в жизни человека. Различные конкретно-исторические системы моральных ценностей и их связь с общечеловеческими ценностями.

Мораль, как система этических ценностей, важнейший способ нормативной регуляции общественных отношений, общения и поведения людей в самых различных сферах общественной жизни (семье, быту, политике, науке, труде и т.д.).

Нравственный идеал, как образец для подражания. Несовпадение должного с сущим в морали. Противоречивость мотивации общения. Проявление в этике делового общения.

Профессиональная этика — совокупность норм, правил и представлений, регулирующих поведение и отношения людей в процессе их производственной деятельности. Профессиональная этика традиционного общества. Особенности профессиональной этики в западноевропейской культурной традиции. «Протестантская этика и дух капитализма». Современные взгляды на место этики в деловом общении.

Этика бизнеса и деловых отношений. Служебная этика. Этикет и культура делового человека. Этикет — совокупность правил поведения, принятых в данном обществе или разделяющих теми или иными группами людей. Этикет, как отражение внешней формы поведения, позволяющей

судить об уровне воспитанности, о степени овладения человеком культурой общества, в котором он живет.

Связь различий в правилах этикета с культурными традициями, нравами, обычаями, уходящими в далекое прошлое народов.

Деловой этикет, как важнейшая сторона морали профессионального поведения делового человека, предпринимателя.

## **ТЕМА 2. Ведение деловых бесед и переговоров**

Деловая беседа — устный контакт между деловыми партнерами. Задачи и основные этапы.

Подготовка к переговорам, порядок ведения переговорного процесса, техника и тактика ведения переговоров, национальные стили ведения переговоров, неформальные отношения в процессе переговоров.

Размещение участников переговоров за столом. Угловое расположение. Позиция делового взаимодействия. Конкурирующе-оборонительная позиция. Независимая позиция. Круглые, квадратные и прямоугольные — методика их использования в ходе переговоров.

Поведение общающихся на переговорах. Позиционные переговоры. Мягкий подход, жесткий подход.

Метод принципиальных переговоров. Разграничение функций между участниками переговоров и предметом переговоров. Интересы или позиция? Варианты. Круговая система разработки вариантов. Использование объективных критериев на переговорах. Открытость в деловой беседе. Давление авторитетов. Эффективность и результативность переговоров.

## **ТЕМА 3. Речевой этикет**

Выражения и ситуации для их употребления. Просьба, совет, предложение. Выражения при неожиданной встрече. Согласие в ответ на просьбу, одобрение. Отказ на просьбу. Извинение. Утешение. Сочувствие.

Комплимент, одобрение, оправдание. Поздравление, благодарность. Приветствие.

Культура речи делового человека. Деловая риторика. Доходчивость речи. Грамотность речи.

Правила говорящего и слушающего. Дистанционное общение: телефон, факс, телекс. Правила ведения телефонного разговора, когда звонят вам; правила ведения телефонного разговора, когда звоните вы.

Ведение деловой переписки. Деловое письмо, как основной вид переписки. Письма, составляющие основу деловой корреспонденции (письма-извещения, информационные письма, циркулярные письма, письмо-напоминание, письмо-подтверждение, сопроводительное письмо и его разновидности — договорное письмо, письма-приглашения, гарантийные письма, письма-просьбы, письма-ответы). Письма, входящие в состав контрактных документов. Речевая культура делового письма.

## **ТЕМА 4. Невербальный (неречевой) этикет**

Познание человека человеком. Первое впечатление. Коррекция впечатления. Методика невербального поведения личности.

Невербальное общение в процессе ведения деловых бесед и переговоров.

Значение различных видов рукопожатий. Расположение собеседников и партнеров за столами различных типов. Использование невербальных средств для повышения делового статуса. Распознавание внутреннего состояния собеседников и партнеров по их жестам и позам. Тактика сигналов глазами. Жесты и мимика, свидетельствующие о лжи. Межнациональные различия невербального общения.

#### **ТЕМА 5. Приемы и их организация**

Приемы подразделяются на дневные и вечерние, приемы с рассадкой и без рассадки за столом. Дневные приемы: «Бокал шампанского», «Бокал вина», завтрак, менее торжественны, чем вечерние. К вечерним относятся приемы типа чай, «Жур-фикс», коктейль, «А-ля фуршет», обед, обед-буфет, ужин.

Время проведения, продолжительность приемов, повод для организации, напитки и закуски, кто обслуживает, форма одежды (обычно указывается в приглашении).

Организация приемов: выбор вида приема, составление списка приглашаемых лиц. Составление плана рассадки за столом на завтраке, обеде или ужине. Составление меню, сервировка стола и обслуживание гостей. Подготовка тостов и речей, составление схемы (порядка проведения) приема.

Выбор вида приема зависит от повода. Учет традиций и обычаев, установившихся в данной стране.

Приглашения и их рассылка. Приглашения на прием направляются на бланке, напечатанном типографским способом. Имя, фамилия и должность приглашенного пишутся от руки или на машинке. Рассылка приглашений не позднее, чем за одну-две недели до приема.

Особенности сервировки стола на разного вида приемах.

#### **ТЕМА 6. Внешний облик делового человека**

Общие правила. Деловой мужчина. Одежда и обувь для успеха. Одежду определяет ситуация. Одежда и выступление перед аудиторией. Ваша внешность на телевидении. Одежда для спорта и отдыха. Одежда для заграничных поездок. Аксессуары — запонки, застежка для галстука, платочек паше, кашне, перчатки. Если ваши подчиненные женщины. Как одевается ваша секретарь — от её одежды зависит многое.

Деловая женщина. Одежда для успеха. Имидж. Если ваши подчиненные мужчины. В смешанном коллективе. Ваш офис, ваш секретарь, визитные карточки.

#### **ТЕМА 7. Бесконфликтное общение**

Конфликт — столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов двух или более людей. Сущность конфликта. Причины конфликтов. Стратегия поведения в конфликтных ситуациях. Этапы разрешения конфликтных ситуаций. Чего вы хотите добиться? Профилактика конфликтных ситуаций.

#### **ТЕМА 8. Традиции, обычаи, обряды**

Торжественные даты в жизни коллектива (юбилей предприятия, цеха, отдела).

Торжественные даты в жизни коллег (юбилей, награждение и т.д.).  
Торжественные проводы в армию.

Помолвка, мальчишник, девичник, свадьба, поздравление с рождением ребенка.

Выпускной вечер, торжественная встреча через 10, 15, 20 лет после окончания школы, университета.

Некоторые особенности деловой этики и делового этикета в зарубежных странах (США, Англия, Франция, Италия, Германия, Финляндия, Япония, Южная Корея, Китай, Турция, Арабские страны).

### **3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

#### **3.1. Методические рекомендации для преподавателя**

Выбор методов и средств обучения, образовательных технологий осуществляется преподавателем, исходя из необходимости достижения обучающимися планируемых результатов освоения дисциплины, а также с учетом индивидуальных возможностей обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Изучение дисциплины следует начинать с проработки настоящей рабочей программы, методических указаний и разработок, указанных в программе, особое внимание уделить целям, задачам, структуре и содержанию дисциплины.

#### **3.2. Методические указания для слушателей**

Успешное освоение учебной дисциплины предполагает активное, творческое участие обучающегося на всех этапах ее освоения путем планомерной, повседневной работы. Слушатель обязан посещать лекции и практические занятия, получать консультации преподавателя и выполнять самостоятельную работу.

Главной задачей каждой лекции является раскрытие сущности темы и анализ ее основных положений. Содержание лекций определяется настоящей рабочей программой дисциплины.



Предполагается, что слушатели приходят на лекции, предварительно проработав соответствующий учебный материал по источникам, рекомендованным программой.

Целью практических занятий является проверка уровня понимания слушателями вопросов, рассмотренных на лекциях и в учебной литературе, степени и качества усвоения материала; применение теоретических знаний в реальной практике решения задач; восполнение пробелов в пройденной теоретической части курса и оказание помощи в его освоении.

Практические занятия в равной мере направлены на совершенствование индивидуальных навыков решения теоретических и прикладных задач, выработку навыков интеллектуальной работы, а также ведения дискуссий. Конкретные пропорции разных видов работы в группе, а также способы их оценки определяются преподавателем, ведущим занятия.

На практических занятиях под руководством преподавателя слушатели обсуждают дискуссионные вопросы, отвечают на вопросы тестов, закрепляя приобретенные знания, выполняют практические задания и т.п. Для успешного проведения практического занятия слушателям следует тщательно подготовиться.

Основной формой подготовки слушателей к практическим занятиям является самостоятельная работа с учебно-методическими материалами, научной литературой, статистическими данными и т.п.

#### 4. СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Голуб, Ирина Борисовна. Секреты хорошей речи / И. Б. Голуб, Д. Э. Розенталь. - М.: Международ. отношения, 1993. - 279 с.
2. Добрович А. Общение: наука и искусство. — М.: АОЗТ «Яуза», 1996.
3. Каган, Моисей Самойлович. Мир общения: проблема межсубъектных отношений / М. С. Каган. - М. : [б. и.], 1988. - 319 с.. - (Над чем работают, о чем спорят философы)
4. Кругляницо, Т. Ф. Этика и этикет [Текст] : эксперимент. учеб. пособие для учащихся ст. кл. гимназий, колледжей и шк. гуманитар. профиля / Т. Ф. Кругляницо. - М. : АЗ, 1995. - 158 с.. - (Б-ка лицеиста)
5. . Пиз, Аллан. Язык телодвижений: как читать мысли других людей по их жестам / А. Пиз. - Нижний Новгород: Ай-Кью, 1994. - 262 с.

6. Соловьев, Эдуард Яковлевич. Современный этикет и деловой протокол (организация встреч, приемов, презентаций): пособие для деловых людей, вступающих в контакты с зап. бизнесменами и предпринимателями / Э.Я. Соловьев ; Правление о-ва "Знание" России. - М.: ИнтелТех, 1993. - 80 с.: ил.
7. Таранов, П. С. Секреты поведения людей / П. С. Таранов. - М. : ФАИР, 1999. - 544 с.. - (Настольная книга бизнесмена)
8. Холопова, Т. И. Протокол и этикет для деловых людей / Т. И. Холопова, М. М. Лебедева. - [3-е изд. перераб. и доп.]. - М.: "Анкил": Инфра-М, 1995. - 366 с.
9. Шепель, Виктор Максимович. Имиджелогия: секреты личного обаяния / В. М. Шепель. - М.: Культура и спорт: ЮНИТИ, 1997. - 382 с.
10. Честара, Джон. Деловой этикет: паблик рилейшнз для всех и для каждого / Д. Честара; пер. с англ. Л. Бесковой. - М.: ФАИР-ПРЕСС, 2000. - 336 с.

**Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса**

**Перечень специализированных аудиторий (лабораторий)**

Вид занятий	Назначение аудитории
Лекции, практика	Учебная аудитория, оснащенная мультимедийным оборудованием

**Перечень специализированного оборудования**

Перечень используемого оборудования
<i>МУЛЬТИМЕДИА ПРОЕКТОР</i>
<i>НОУТБУК</i>
<i>ПАНЕЛЬ КОММУТАЦИОННАЯ В СБОРЕ для подключения ноутбука и проектора</i>

## 5. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ СЛУШАТЕЛЯМИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ И ФОРМА КОНТРОЛЯ

### *Технологическая карта оценки образовательных результатов освоения программы*

Код ПК	Знает:	Умеет:	Владеет:	Формализованный результат контроля
<p><b>ПК-6:</b> Готовность к принятию лидером реформатора организации, владение профессиональными навыками менеджера, стремление к непрерывному обучению и личностному развитию.</p>	<p><b>Знает:</b> - основные этапы формирования делового этикета, его зависимость от культурно-национальных особенностей той или иной страны; - роль делового общения в истории человеческой культуры; - знать особенности этикета в зарубежных странах; - этикет общения за столом; - культуру питания; - определенные правила в отношении одежды и внешнего вида; - основные правила организации переговоров (приглашение, встреча, размещение за столом, неукоснительное соблюдение правил поведения страны — партнера по бизнесу, переговорам и т.д.).</p>	<p><b>Умеет:</b> - правильно вести себя в деловой обстановке (правила организации приемов и деловых встреч, пресс-конференции, презентации); - вести переговоры; - пользоваться невербальными средствами общения; - дарить и принимать подарки.</p>	<p><b>Владеет:</b> - основами речевого этикета; - правилами этикета по организации празднования торжественных дат в жизни коллектива, отдельных его членов (день рождения, юбилей, свадьба), и уметь проститься с ушедшими из жизни (похороны); - правилами эффективного общения; - правилами делового общения по телефону.</p>	<p>зачтено/не зачтено</p>

### **Материалы, устанавливающие содержание и порядок проведения промежуточных аттестаций**

К сдаче зачета допускаются все слушатели, проходящие обучение на данной ДПП, вне зависимости от результатов текущего контроля успеваемости и посещаемости занятий, при этом, результаты текущего контроля успеваемости могут быть использованы преподавателем при оценке уровня усвоения обучающимися знаний, приобретения умений, навыков и сформированности компетенций в результате изучения учебной дисциплины.

Зачет проводится в устной форме (вопросно-ответная). Зачет принимается преподавателями, проводившими лекции по данной учебной дисциплине, предмету, курсу (модулю).

### **Вопросы к зачету**

1. Дайте определение понятий «этика», «общение», «деловое общение», «этика делового общения», «профессиональная этика».
2. Каковы особенности этики делового общения традиционного общества?
3. Каково сегодня соотношение этики и бизнеса?
4. Какова роль профессиональной этики в деловом общении?
5. Назовите основные принципы этики делового общения «снизу — вверх» (между подчиненным и руководителем).
6. Назовите основные принципы профессиональной этики делового общения «сверху — вниз» (между руководителем и подчиненным).
7. Назовите основные принципы профессиональной этики «по горизонтали» (между коллегами).
8. Каковы средства и способы повышения уровня этичности делового общения?
9. Когда и почему возник этикет в обществе?
10. Расскажите об исторических видах этикета и культуры поведения.
11. Какие функции выполняет этикет?
12. Какова роль этикета и культуры поведения в бизнесе, в деловом мире?
13. Какие свойства, качества характеризуют воспитанность руководителя?
14. Охарактеризуйте конфликтные ситуации, которые вы наблюдали.
15. Каков стиль поведения в этой ситуации руководителя?
16. Перечислите главные правила поведения в условиях конфликта.
17. Почему необходима профессиональная этика?
18. Каково практическое назначение управленческой этики?
19. Какие слагаемые управленческой этики для Вас наиболее привлекательны?
20. Как зависит авторитет руководителя от различных характеристик его культурного уровня?
21. Какие обстоятельства влияют на выбор места за столом переговоров?
22. Чем отличается метод принципиальных переговоров от мягкого или жесткого подхода к их проведению?
23. Какие показатели поведения договаривающихся сторон в наибольшей степени влияют на результативность переговоров?
24. Каково влияние социально-ролевой ситуации на языковые средства речевого этикета?
25. Как изменяется первое негативное впечатление о партнере в процессе взаимного общения?
26. Какие качества человека фиксируются в первую очередь при непродолжительном восприятии его облика и поведения?