

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

Институт непрерывного образования российских и иностранных граждан



УТВЕРЖДАЮ
Директор ИНО

Е.Л. Сырцова

28 » сентября 2018 г.

№ 04-04-2018-0160-0387

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ ЭТИКА ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ

дополнительной профессиональной программы –
программы профессиональной переподготовки
«Мастер делового администрирования – Master of Business
Administration (MBA)»

Рабочую программу разработал: Белоус Олег Никанорович

© Вятский государственный университет, 2018

© О.Н. Белоус, 2018

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Актуальность дисциплины

Деловое общение является необходимой частью человеческой жизни, важнейшим видом отношений с другими людьми. Вечным и одним из главных регуляторов этих отношений выступают этические нормы, в которых выражены наши представления о добре и зле, справедливости и несправедливости, правильности или неправильности поступков людей. И, общаясь в деловом сотрудничестве со своими подчиненными, начальником или коллегами, каждый так или иначе, сознательно или стихийно опирается на эти представления. Но в зависимости от того, как человек понимает моральные нормы, какое содержание в них вкладывает, в какой степени он их вообще учитывает в общении, он может как облегчить себе деловое общение, сделать его более эффективным, помочь в решении поставленных задач и достижении целей, так и затруднить это общение или даже сделать его невозможным.

Для обеспечения высокого уровня общения руководитель должен уметь пользоваться технологиями общения, основанными на психологических знаниях. Так, нужно обязательно учитывать, что в процессе общения между партнерами, коллегами может возникнуть напряженность и даже конфликтная ситуация, например, из-за неуважения к чувству собственного достоинства. Или, также, неумелое пользование словом может привести к значительным информационным потерям, а, следовательно, к сбоям в выполнении служебных обязанностей.

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

Задачи курса:

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

Компетенции слушателя, формируемые в результате освоения учебной дисциплины / модуля

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты обучения:

| Виды деятельности | Профессиональные компетенции | Практический опыт | Умения | Знания |
|-------------------|--|---|--|---|
| ВД-1 | <p>К 1 – способность управлять организациями, подразделениями, группами (командами) сотрудников, проектами и сетями</p> | <p>- Понимать сущность бизнеса и владеть общими способами управления им со стратегических позиций деятельности организации в современной динамичной рыночной среде;</p> <p>- принятие ролей лидера и реформатора в организации, владение профессиональным и навыками менеджера, стремление к непрерывному обучению и личностному развитию;</p> <p>- соблюдать требования трудового законодательства при организации деятельности трудового коллектива организации;</p> <p>- владеть навыками презентации и ведения переговоров, знанием делового этикета.</p> | <p>- Умение выявлять важные для бизнеса факторы внешней (экономические, политические, социальные, технологические) и внутренней (цели, организационная структура, трудовые ресурсы, оборудование, материальные запасы и технология, организационная культура) среды, влияющие на бизнес-организацию, и учитывать их при решении практических проблем управления;</p> <p>- вести деловые переговоры, деловую переписку.</p> | <p>- Законодательство Российской Федерации в области экономики и менеджмента;</p> <p>- факторы внешней (экономические, политические, социальные, технологические) и внутренней (цели, организационная структура, трудовые ресурсы, оборудование, материальные запасы и технология, организационная культура) среды, влияющие на бизнес-организацию; основные теории мотивации, лидерства и власти;</p> <p>- способы разрешения конфликтов;</p> <p>- современные технологии управления персоналом.</p> |

1.2 Содержание учебной дисциплины

Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

| Форма обучения | Общий объем (трудоемкость) Часов | в том числе аудиторная контактная работа обучающихся с преподавателем, час | | | | | Самостоятельная работа, час | Форма промежуточной аттестации |
|----------------|----------------------------------|--|--------|------------------------------------|----------------------|--------------|-----------------------------|--------------------------------|
| | | Всего | Лекции | Практические (семинарские) занятия | Лабораторные занятия | Консультации | | |
| очная | 30 | 20 | 8 | 12 | - | - | 10 | зачет |

Тематический план

| № п/п | Основные разделы и темы учебной дисциплины | Часы | | Самостоятельная работа |
|-------|--|----------|----------------------|------------------------|
| | | Лекции | Практические занятия | |
| 1. | Речь | 4 | 4 | 2 |
| 2. | Внешний облик делового человека | 2 | 4 | 4 |
| 3. | Этикет | 2 | 4 | 4 |
| | Итого: | 8 | 12 | 10 |

Матрица соотнесения разделов / тем учебной дисциплины / модуля и формируемых в них компетенций

| Разделы/темы учебной дисциплины | Компетенции | | |
|------------------------------------|------------------|-----|------------------------------|
| | Количество часов | К-1 | Общее количество компетенций |
| 1. Речь | 10 | + | 1 |
| 2. Внешний облик делового человека | 10 | + | 1 |
| 3. Этикет | 10 | + | 1 |
| Итого: | 30 | | |

Краткое содержание учебной дисциплины

ТЕМА 1. Речь

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 2. 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 зарубежных поездок. Аксессуары — запонки, застёжка 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 3. 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.

2. Учебно-методическое обеспечение дисциплины

2.1. 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.

2.2. Методические указания для слушателей

Успешное освоение учебной дисциплины предполагает активное, творческое участие слушателя 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, рекомендуемым 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 оказания 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.

Самостоятельная работа слушателей включает в себя выполнение различного рода заданий (изучение учебной и научной литературы, материалов лекций, систематизацию прочитанного материала, подготовку контрольной работы, решение задач и т.п.), которые ориентированы на более глубокое усвоение материала изучаемой дисциплины. По каждой теме учебной дисциплины преподаватель предлагает слушателям перечень заданий для самостоятельной работы. Самостоятельная работа по учебной дисциплине может осуществляться в различных формах (например: подготовка докладов; написание рефератов; публикация тезисов; научных статей; подготовка и защита проекта; другие).

К выполнению заданий для самостоятельной работы предъявляются следующие требования: задания должны выполняться самостоятельно либо группой и представляться в установленный срок, а также соответствовать установленным требованиям по оформлению.

Регулярно рекомендуется отводить время для повторения пройденного материала, проверяя свои знания, умения и навыки по контрольным вопросам.

Результатом самостоятельной работы должно стать формирование у слушателей определенных знаний, умений, навыков, компетенций.

При проведении промежуточной аттестации слушателя учитываются результаты текущей аттестации в течение периода обучения.

Процедура оценивания результатов освоения учебной дисциплины (модуля) осуществляется на основе действующего Положения об организации текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ВятГУ.

Для приобретения требуемых компетенций, хороших знаний и высокой оценки по дисциплине слушателям необходимо выполнять все виды работ своевременно в течение всего периода обучения.

Самостоятельная работа

Самостоятельная работа слушателей включает изучение материалов лекций, учебников, проработку тем, вынесенных на самостоятельное изучение, подготовку к экзамену.

Слушатель изучает материал лекций по конспекту, в котором изложены основные понятия по теме. С помощью законодательных документов и учебников слушатель прорабатывает и углубляет знания по теме лекции.

3. Учебно-методическое обеспечение учебной дисциплины

Литература:

1. Балакай, Анатолий Георгиевич. Словарь русского речевого этикета. Формы доброжелательного обхождения. 6000 слов и выражений / А. Г. Балакай. - 2-е изд., испр. и доп.. - М.: АСТ-ПРЕСС, 2001. - 672 с.
2. Белоусова, Татьяна Вадимовна. Все про этикет. Полный свод правил светского и делового общения / Т. В. Белоусова. - Москва: АСТ, 2018. - 284 с.
3. Бушкова, Екатерина Александровна. Этика делового общения [Текст]: [учеб. пособие] / Е. А. Бушкова, А. В. Вершинина. - Киров: [б. и.], 2011. - 44 с.
4. Введенская, Людмила Алексеевна. Деловая риторика [Текст]: учеб. пособие / Л. А. Введенская, Л. Г. Павлова. - 6-е изд., перераб.. - М.: КноРус, 2012. - 416 с.
5. Ковальчук, Аделаида Сергеевна. Основы делового общения: учеб. пособие для студентов вузов / А. С. Ковальчук. - М.: [б. и.], 2007. - 300 с.
6. Кузнецов, Игорь Николаевич. Бизнес-риторика / И. Н. Кузнецов. - М.: Дашков и К, 2006. - 406 с.
7. Психология и этика делового общения [Текст]: учеб. для бакалавров / под ред. В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. - 6-е изд., перераб. и доп.. - М.: Юрайт, 2015. - 591 с.
8. Тимченко, Н. М. Психология и этика делового общения [Электронный ресурс]: монография / Н.М. Тимченко. - 3-е изд., стер.. - Москва|Берлин: Директ-Медиа, 2016. - 480 с.
9. Шеламова, Галина Михайловна. Этикет делового общения [Текст]: учеб. пособие для образоват. учреждений начал. проф. образования / Г. М. Шеламова. - 4-е изд., стер. - М.: Академия, 2007. - 192 с.
10. Энциклопедия этикета [Текст]: правила общения, речев. этикет, правила поведения, гостей. этикет, застол. этикет, ваш дом, имидж соврем. человека, делов. этикет, этикет в компьют. сетях, религия и этикет, обряды в нашей жизни / сост. О. И. Максименко. - М.: Астрель : АСТ, 2000. - 512 с.

Перечень специализированных аудиторий (лабораторий)

| Вид занятий | Назначение аудитории |
|------------------------|--|
| Лекции, практика | Учебная аудитория, оснащенная мультимедийным оборудованием |
| Самостоятельная работа | Читальные залы библиотеки |

Перечень специализированного оборудования

| Перечень используемого оборудования |
|-------------------------------------|
| Мультимедиа проектор |
| Ноутбук |
| Экран с электроприводом |

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по учебной дисциплине

| № п/п | Наименование ПО | Краткая характеристика назначения ПО |
|-------|--|--|
| 1 | Office Professional Plus 2013 Russian OLP NL Academic. | Пакет приложений для работы с различными типами документов: текстами, электронными таблицами, базами данных, презентациями |
| 2 | Windows 7 Professional and Professional K | Операционная система |
| 3 | Kaspersky Endpoint Security для бизнеса | Антивирусное программное обеспечение |
| 4 | Информационная система КонсультантПлюс | Справочно-правовая система по законодательству Российской Федерации |
| 5 | Электронный периодический справочник «Система ГАРАНТ» | Справочно-правовая система по законодательству Российской Федерации |

4. Материалы, устанавливающие содержание и порядок проведения промежуточных аттестаций

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета (вопросно-ответная форма).

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 принимается преподавателями, проводившими лекции по данной учебной дисциплине.

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. Какие качества человека фиксируются в первую очередь при непродолжительном восприятии его облика и поведения?
26. Культура поведения специалиста в повседневной профессиональной деятельности?
27. Общение и профессиональная деятельность.
28. Профессиональная этика специалиста.
29. Невербальное поведение личности и ее влияние на ход переговоров.
30. Этика дистанционного поведения (телефон, факс, телекс.)