



Рабочую программу разработал:

Динер Елена Васильевна, д.п.н., доцент кафедры журналистики и интегрированных коммуникаций ВятГУ

## ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

### Актуальность дисциплины

Деловое общение является неотъемлемой частью процесса коммуникации, важнейшим видом отношений в социуме. Одним из главных регуляторов этих отношений выступают этические нормы, в которых выражены представления о добре и зле, справедливости и несправедливости, правильности или неправильности поступков людей. Общаясь в деловом сотрудничестве с 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 учитывает их в общении, он может сделать процесс деловой коммуникации более эффективным, помочь в решении поставленных задач и достижении целей.

Для обеспечения высокого уровня коммуникации руководитель должен уметь пользоваться технологиями общения, основанными на психологических знаниях. Так, нужно учитывать, что в процессе общения между партнерами, коллегами может возникнуть напряженность и даже конфликтная ситуация, неумелое пользование словом может привести к значительным информационным потерям, а, следовательно, к сбоям в выполнении служебных обязанностей.

**Цель изучения дисциплины** – сформировать у слушателей понимание необходимости и важности соблюдения морально-этических норм в сфере бизнеса и в сфере деловой активности человека.

### Задачи дисциплины:

- дать представление о предмете этики, основных исторических вехах ее развития;
- познакомить с важнейшими понятиями этики и морального сознания;
- формировать умение выбирать коммуникационные тактики в соответствии с морально-этическими нормами.

### Компетенции слушателя, формируемые в результате освоения учебной дисциплины / модуля

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

Виды деятельности	Профессиональные компетенции	знает	умеет	владеет
	ПК 1 способность управлять организациями, подразделениями, группами (командами) сотрудников, проектами и сетями	содержание основных категорий и этапов планирования деятельности производственного (коммерческого) предприятия.	управлять группами (командами) сотрудников, проектами и сетями.	способностью разрабатывать программы развития трудового коллектива и изменений в нем и обеспечивать их реализацию.

	СК 1 способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	правила, требования к деловой переписки; правила, требования к осуществлению электронных коммуникаций.	вести деловую переписку по установленным требованиям и правилам; осуществлять электронные коммуникации.	навыками деловой переписки, размещения реквизитов делового письма; навыками осуществления электронных коммуникаций;
	СК 2 способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	лексическую базу и терминологию межличностного и межкультурного взаимодействия на русском и иностранном языках в профессиональной деятельности.	воспринимать, анализировать, передавать и обобщать информацию в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия в профессиональной деятельности.	навыками решения межличностного и межкультурного взаимодействия в устной и письменной формах на русском и иностранном языках в профессиональной деятельности.

### Содержание учебной дисциплины Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость		в том числе						Аналитические показатели					Коды развиваемых компетенций	Форма контроля
		Аудиторные занятия			Самостоятельная работа			Общая трудоемкость без прочей самост. работы	Обучение с использованием дист. образоват. технологий	Активные методы обучения				
Ак.ч.	Зач.ед.	Всего	Очные	Дистанционные	Всего	Электронное обучение	Прочая самост. работа					Ак.ч.	Ак.ч.	В %
20		12	10	2	8	4	4	16	6	38	6	38	ПК1, СК1, СК2	зачет

### Тематический план

№	Основные разделы и темы учебной дисциплины	Общая трудоемкость		в том числе						
				Аудиторные занятия			Самостоятельная работа			
		Ак.ч.	Зач.ед.	Всего	Очные	Дистанционные	Всего	Электронное обучение	Прочая самост. работа	
		3	4	5	6	7	8	9	10	
1	Этика как основа деловой коммуникации	6		4	2	2	2	-	2	

2	Методы применения этических норм в деловом общении	4		2	2	-	2	-	2
3	Внешний имидж делового человека	5		3	3	-	2	2	-
4	Речевой этикет и его применение в деловой общении	5		3	3	-	2	2	-
	Итого:	20		12	10	2	8	4	4

### **Краткое содержание учебной дисциплины**

#### **ТЕМА 1. Этика как основа деловой коммуникации**

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.).

Профессиональная этика — совокупность норм, правил и представлений, регулирующих поведение и отношения людей в процессе их производственной деятельности. Профессиональная этика традиционного общества. Современные взгляды на место этики в деловом общении. Этика бизнеса.

Культура речи делового человека. Деловая риторика. Грамотность речи.

Правила говорящего и слушающего. Дистанционное общение. Правила ведения телефонного разговора. 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 формирования делового имиджа. Внешний имидж мужчины. Имидж оратора, выступающего непосредственно перед аудиторией, перед телевизионной аудиторией и т.д. Одежда для заграничных поездок. Аксессуары — запонки, застежка для галстука, платочек паше, кашне, перчатки. Имидж деловой женщины. Ваш офис, ваш секретарь, визитные карточки.

**ТЕМА 3. Этика делового общения** Этикет как совокупность правил поведения, принятых в данном обществе. Этикет как отражение внешней формы поведения, позволяющей судить об уровне воспитанности, о степени овладения человеком культурой общества.

Этикет и национальные культурные традиции. Деловой этикет, как важнейшая сторона морали профессионального поведения делового человека, предпринимателя.

Речевой этикет. Просьба, совет, представление, предложение. Выражения при неожиданной встрече. Согласие в ответ на просьбу, одобрение. Отказ на просьбу. Извинение. Утешение. Сочувствие.

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

## **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.

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.

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

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.

При изучении данной дисциплины используются следующие методы обучения:

- метод проблемного обучения, основанный на создании и решении проблемных ситуаций, и используется преподавателем при объяснении нового учебного материала;
- дискуссия как свободное публичное обсуждение какого-либо спорного вопроса, научной проблемы, обмен опытом между самими специалистами;
- кейс-метод (кейс-стади) – обучение на основе реальных ситуаций, основанных на описании конкретного опыта принятия управленческих решений.

## **2.2. Методические указания для слушателей**

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

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.

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

Лекции – это систематическое устное изложение учебного материала. На них обучающийся получает основной объем информации по каждой конкретной теме. Лекции обычно носят проблемный характер и нацелены на освещение наиболее трудных и дискуссионных вопросов, кроме того они способствуют формированию у обучающихся навыков самостоятельной работы с научной литературой.

Предполагается, что обучающиеся приходят на лекции, предварительно проработав соответствующий учебный материал по источникам, рекомендуемым программой. Часто обучающимся трудно разобраться с дискуссионными вопросами, дать однозначный ответ. Преподаватель, сравнивая различные точки зрения, излагает свой взгляд и нацеливает их на дальнейшие исследования и поиск научных решений. После лекции желательно вечером

перечитать и закрепить полученную информацию, тогда эффективность ее усвоения значительно возрастает. При работе с конспектом лекции необходимо отметить материал, который вызывает затруднения для понимания, попытаться найти ответы на затруднительные вопросы, используя предлагаемую литературу. Если самостоятельно не удалось разобраться в материале, сформулируйте вопросы и обратитесь за помощью к преподавателю.

Целью практических и лабораторных занятий является проверка уровня понимания обучающимися 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 (лабораторные) 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 (лабораторных) занятиях под руководством преподавателя обучающиеся обсуждают дискуссионные вопросы, отвечают на вопросы тестов, закрепляя приобретенные знания, выполняют практические (лабораторные) задания и т.п. Для успешного проведения практического (лабораторного) занятия обучающемуся следует тщательно подготовиться.

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

Изучив конкретную тему, обучающийся может определить, насколько хорошо он в ней разобрался. Если какие-то моменты остались непонятными, целесообразно составить список вопросов и на занятии задать их преподавателю. Практические (лабораторные) занятия предоставляют студенту возможность творчески раскрыться, проявить инициативу и развить навыки публичного ведения дискуссий и общения, сформировать определенные навыки и умения 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 обучающимся 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 исполняться 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 обучающегося определенных знаний, умений, навыков, компетенций.

При проведении промежуточной аттестации обучающегося 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 обучающимся необходимо выполнять все виды работ своевременно в течение всего периода обучения.

### 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.

#### Порядок и условия прохождения промежуточной аттестаций

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета.

К сдаче зачета допускаются все слушатели, проходящие обучение на данной ДПП, вне зависимости от результатов текущего контроля успеваемости и посещаемости занятий.

Зачет принимается преподавателями, проводившими учебные занятия 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.)