

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Костромской государственный университет»  
(КГУ)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
**ДЕЛОВАЯ ЭТИКА И ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ**

Направление подготовки/специальность:  
38.04.02 Менеджмент

Направленность/специализация:  
Стратегический и операционный менеджмент

Квалификация выпускника: магистр

Кострома  
2021

Рабочая программа дисциплины «Деловая этика и деловое общение» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования – магистратура по направлению подготовки 38.04.02 Менеджмент (приказ Минобрнауки России от 12 августа 2020 г. №952)

Разработал: Стрельченко Татьяна Геннадьевна, к.э.н., доцент

Рецензенты: Свистунов А.А., директор Департамента экономического развития Костромской области  
Яковлев Р.А., к.э.н., заместитель директора областного государственного казенного учреждения «Агентство государственных закупок Костромской области»

ПРОГРАММА УТВЕРЖДЕНА

на заседании кафедры экономики и управления  
(протокол от 20 мая 2021 г. № 15)

ПРОГРАММА ПЕРЕУТВЕРЖДЕНА

на заседании кафедры экономики и управления  
(протокол от \_\_\_\_\_ 202\_\_ г. № \_\_\_\_)

ПРОГРАММА ПЕРЕУТВЕРЖДЕНА

на заседании кафедры экономики и управления  
(протокол от \_\_\_\_\_ 202\_\_ г. № \_\_\_\_)

ПРОГРАММА ПЕРЕУТВЕРЖДЕНА

на заседании кафедры экономики и управления  
(протокол от \_\_\_\_\_ 202\_\_ г. № \_\_\_\_)

ПРОГРАММА ПЕРЕУТВЕРЖДЕНА

на заседании кафедры экономики и управления  
(протокол от \_\_\_\_\_ 202\_\_ г. № \_\_\_\_)

## 1. Цели и задачи освоения дисциплины

**Цель дисциплины** – формирование у студентов теоретической базы и практических навыков организации и проведения различных форм деловой коммуникации для решения задач профессиональной деятельности.

### **Задачи дисциплины:**

- изучение этических основ деловых отношений для формирования эффективного взаимодействия в процессе разработки стратегии управления изменениями в организации;
- знакомство с деловым этикетом и атрибутами делового общения;
- изучение современных научных подходов к организации различных форм деловых коммуникаций, а также практической значимости коммуникативной компетентности в деятельности менеджера;
- формирование коммуникативных умений и навыков, необходимых для профессиональной деятельности, в том числе при разработке и реализации стратегии развития административной, хозяйственной, документационной и организационной поддержки деятельности организации.

## 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

освоить компетенции:

**ПК-1** – способен разрабатывать стратегии развития административной, хозяйственной, документационной и организационной поддержки деятельности организации;

**ПК-2** – способен разрабатывать стратегию управления изменениями в организации.

Код и содержание индикаторов компетенции:

**ИК.ПК-1.1.** Демонстрирует знание процессов административного, хозяйственного, документационного и организационного сопровождения деятельности организации.

### **Знать:**

- основы конфликтологии;
- основы психологии, делового общения;
- правила делового этикета;

### **Уметь:**

- вести переговоры, соблюдая нормы делового этикета;
- использовать средства коммуникации;

### **Владеть:**

– навыками использования различных средств коммуникации с соблюдением норм делового этикета.

**ИК.ПК-2.2.** Выявляет стороны, заинтересованные в реализации стратегических изменений в организации, анализирует их требования, представляет необходимую для обсуждения информацию.

### **Знать:**

- техники эффективных коммуникаций с заинтересованными сторонами;

### **Уметь:**

– планировать, организовывать и проводить встречи и обсуждения с заинтересованными сторонами;

- использовать техники эффективных коммуникаций;

– представлять информацию бизнес-анализа различными способами и в различных форматах для обсуждения с заинтересованными сторонами;

### **Владеть:**

– навыками использования техник эффективных коммуникаций с заинтересованными сторонами, в том числе способами представления информации бизнес-анализа для обсуждения;

### 3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина относится к части учебного плана, формируемой участниками образовательных отношений (дисциплины по выбору: блок Б1.В). Изучается на 1 курсе в соответствии с учебным планом.

Изучение дисциплины является основой для освоения последующих дисциплин/практик:

- административный менеджмент;
- управление организацией как системой;
- управление хозяйственной поддержкой организации;
- управление документационной поддержкой организации;
- правовые основы профессиональной деятельности;
- операционное управление;
- управление персоналом;
- управление организационными изменениями;
- подготовка и защита выпускной квалификационной работы.

### 4. Объем дисциплины

#### 4.1. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием академических (астрономических) часов и виды учебной работы

Виды учебной работы	Заочная
Общая трудоемкость в зачетных единицах	3
Общая трудоемкость в часах	108
Аудиторные занятия в часах, в том числе:	10
Лекции	4
Практические занятия	6
Лабораторные занятия	–
Практическая подготовка	6
Самостоятельная работа, в том числе (в часах):	93,75
Форма промежуточной аттестации	Зачет

#### 4.2. Объем контактной работы на 1 обучающегося

Виды учебных занятий	Заочная
Лекции	4
Практические занятия	6
Лабораторные занятия	–
Консультации	–
Зачет/зачеты	0,25
Экзамен/экзамены	–
Курсовые работы	–
Курсовые проекты	–
Всего	10,25

## 5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам), с указанием количества часов и видов занятий

### 5.1 Тематический план учебной дисциплины

#### Тематический план учебной дисциплины (заочная форма обучения)

№	Название раздела, темы	Всего, час	Аудиторные занятия			Самостоятельная работа
			Лекц.	Практ	Лаб.	
1	Коммуникации: виды и функции. Специфика деловой коммуникации	15,5	0,5	1	–	14
2	Этика и психология делового общения	16,5	0,5	1	–	15
3	Средства деловой коммуникации: вербальные и невербальные	17	1	1	–	15
4	Барьеры и конфликты, возникающие при общении, и способы их преодоления	17	1	1	–	15
5	Деловые переговоры как форма деловой коммуникации	17,5	1	1	–	15,75
6	Взаимодействие в деловой сфере и управленческая этика	17	1	1	–	15
	Зачет	4	–	–	–	4
	Всего		4	6	–	93,75

### 5.2. Содержание:

#### 1. Коммуникации: виды и функции. Специфика деловой коммуникации.

Характеристика понятия «деловая коммуникация». Функции деловой коммуникации. Коммуникация как форма управления организацией. Виды коммуникаций в организациях.

Структура коммуникационного процесса. Три типа деловых навыков, необходимых в управлении. Навык человеческих отношений и деловое общение, как часть этого навыка. Что такое общение, его типы, каналы и средства. Общение как сложный процесс, составляющие этого процесса.

#### 2. Этика и психология делового общения.

Коммуникативные умения участников делового общения. Коммуникация как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности. Механизмы воздействия в процессе общения. Взаимопонимание как основа и цель делового общения. Уровни понимания. «Избегание», «авторитетность» как способы контрсуггестии. Психологические, эмоциональные и т.п. барьеры. Деловое общение как восприятие людьми друг друга. Детерминанты межличностного восприятия. Самопрезентация в общении. Межличностная аттракция в общении. Социальные ожидания, их роль в деловом общении. Механизмы взаимопонимания в общении (идентификация, эмпатия, рефлексия). Деловое общение как взаимодействие партнеров. Способы влияния на партнера в процессе общения. Манипуляции и защита от них в деловом взаимодействии. «Ролевое» взаимодействие. Теория трансактного анализа Э. Берна. Позиции в общении («родитель», «взрослый» и «дитя»). Основные типы трансакций. Взаимодополнительные, пересекающиеся, скрытые трансакции. Возможности и значение трансактного анализа в деловом взаимодействии.

#### 3. Средства деловой коммуникации: вербальные и невербальные.

Человеческая речь как источник информации. Речевые средства общения. Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание: коммуникативная компетентность, социальные роли, коммуникативный контекст, коммуникативная установка, этнокультурные особенности. Официально-деловой стиль как основа деловой коммуникации. Природа и типология невербальной коммуникации. Невербальные средства общения и их функции: дополнение речи, замещение речи, репрезентация эмоциональных состояний. Сознательное и бессознательное в невербальном поведении. Организация пространственной среды в деловой коммуникации. Визуальная составляющая в межличностном общении.

#### 4. Барьеры и конфликты, возникающие при общении, и способы их преодоления.

Понятие коммуникативного барьера. Причины возникновения барьеров в деловой коммуникации. Классификации коммуникативных барьеров. Коммуникативные барьеры, пути их преодоления. «Непонимание» как коммуникативный барьер. Фонетический, семантический, стилистический и логический уровни непонимания. Внешние и внутренние барьеры. Способы организации эффективной деловой коммуникации. Понятие и виды конфликтов при ведении деловых переговоров. Способы преодоления конфликтных ситуаций.

#### 5. Деловые переговоры как форма деловой коммуникации.

Переговоры, основные понятия. Принципы поведения на переговорах. Качества, необходимые переговорщику. Подготовка к переговорам. Процесс переговоров. Способы взаимодействия в переговорах. Стратегии поведения в деловых переговорах. Манипуляции в общении и их характеристики.

#### 6. Взаимодействие в деловой сфере и управленческая этика.

Совокупность правил и форм делового общения с людьми, принципы управленческой этики, выработка нормативных положений нравственного характера, моральные кодексы, нравственные требования к управленческой деятельности, правила управленческого общения и внеслужебного поведения руководителя.

### 5.3. Практическая подготовка

#### 5.3.1. Практическая подготовка (заочная форма обучения)

Код, направление, направленность	Наименование дисциплины	Количество часов дисциплины, реализуемые в форме практической подготовки						
		Всего	Семестр 5			Семестр ..		
			Лекции	Пр.зан.	Лаб.р.	...	...	...
38.04.02 Менеджмент – Стратегический и операционный менеджмент	Деловая этика и деловое общение	6	–	6	–	–	–	–

Код компетенции	Индикатор компетенции	Содержание задания на практическую подготовку по выбранному виду деятельности	Число часов практической подготовки			
			Всего	Лекции	Практ. занятия	Лаб. раб
ПК-1	ИК.ПК-1.1	Творческо-аналитическое задание (провести анализ ситуации)	4	–	4	–
ПК-2	ИК.ПК-2.2	Творческо-аналитическое задание (провести анализ ситуации)	2	–	2	–

## 6. Методические материалы для обучающихся по освоению дисциплины

### 6.1. Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине

#### Заочная форма обучения

№	Раздел (тема) дисциплины	Задание	Часы	Методические рекомендации по выполнению задания	Форма контроля
1	Коммуникации: виды и функции. Специфика деловой коммуникации.	Подготовиться к опросу	14	Изучить материалы лекций и литературу по теме	Письменный опрос
2	Этика и психология делового общения	Подготовиться к опросу	15	Изучить материалы лекций и литературу по теме	Письменный опрос, практические кейс-задания
3	Средства деловой коммуникации: вербальные и невербальные	Подготовиться к опросу	15	изучить материалы лекций и литературу по теме	Письменный опрос, практические кейс-задания
4	Барьеры и конфликты, возникающие при общении, и способы их преодоления	Подготовиться к опросу	15	изучить материалы лекций и литературу по теме	Письменный опрос, практические кейс-задания
5	Деловые переговоры как форма деловой коммуникации	Подготовиться к опросу	15,75	изучить материалы лекций и литературу по теме	Письменный опрос, практические кейс-задания
6	Взаимодействие в деловой сфере и управленческая этика	Подготовиться к опросу	15	изучить материалы лекций и литературу по теме	Письменный опрос, практические кейс-задания
	<b>Зачет</b>		4		<b>Зачет</b>
	<b>Всего:</b>		<b>93,75</b>		

#### 6.2. Тематика и задания для практических занятий

##### 1. Коммуникации: виды и функции. Специфика деловой коммуникации.

Задание: подготовиться к письменному опросу – изучить материалы лекций и литературу по теме.

##### 2. Этика и психология делового общения.

Задание: подготовиться к письменному опросу – изучить материалы лекций и литературу по теме; практические кейс-задания по теме занятия (см. ФОС по дисциплине).

##### 3. Средства деловой коммуникации: вербальные и невербальные.

Задание: подготовиться к письменному опросу – изучить материалы лекций и литературу по теме; практические кейс-задания по теме занятия (см. ФОС по дисциплине).

##### 4. Барьеры и конфликты, возникающие при общении, и способы их преодоления.

Задание: подготовиться к письменному опросу – изучить материалы лекций и литературу по теме; практические кейс-задания по теме занятия (см. ФОС по дисциплине).

##### 5. Деловые переговоры как форма деловой коммуникации.

Задание: подготовиться к письменному опросу – изучить материалы лекций и литературу по теме; практические кейс-задания по теме занятия (см. ФОС по дисциплине).

## **6. Взаимодействие в деловой сфере и управленческая этика.**

Задание: подготовиться к письменному опросу и к тестовому опросу – изучить материалы лекций и литературу по теме; практические кейс-задания по теме занятия (см. ФОС по дисциплине).

### **6.3. Тематика и задания для лабораторных занятий**

Не предусмотрено

### **6.4. Методические рекомендации для выполнения курсовых проектов**

Не предусмотрено

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

*а) основная:*

1. Горфинкель, В.Я. Коммуникации и корпоративное управление : учебное пособие / В.Я. Горфинкель, В.С. Торопцов, В.А. Швандар. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 129 с. - Библиогр. в кн. [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=119552>.

2. Емельянова, Е.А. Деловые коммуникации: учебное пособие / Е.А. Емельянова ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Томский Государственный Университет Систем Управления и Радиоэлектроники (ТУСУР). - Томск: Эль Контент, 2014. - 122 с.: табл., ил. - Библиогр.: с. 100-103. [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=480463>

*б) дополнительная:*

1. Егоршин А.П. Деловые коммуникации [Текст] : учебник / А. П. Егоршин. - 3-е изд., перераб. - Н. Новгород : НИМБ, 2016. - 320 с.: рис. - (Высш. образование). - ISBN 978-5-901335-55-0 : 300.00. (1 экз.)

2. Павлова, Л. Г. Деловые коммуникации : [учеб. для студ. вузов] / Л. Г. Павлова, Е. Ю. Кашаева. - М. : КНОРУС, 2016. - 299, [1] с. - (Бакалавриат). - Библиогр.: с. 288-292. - ISBN 978-5-406-03337-1 : 441.98. (1 экз.)

3. Деловые коммуникации: Учебник / Папкова О.В. - М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 160 с. [Электронный ресурс]. - URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=566178>

## **8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

**Электронные библиотечные системы:**

1. ЭБС «Лань»;
2. ЭБС «Университетская библиотека online»;
3. ЭБС «Znanium»;
4. Справочно-правовые системы «Консультант», «Гарант».

**Официальные сайты (интернет-источники):**

1. СПС «КонсультантПлюс» (директория с информационными банками [\\192.168.3.131\CONSULTANT\BASE](http://192.168.3.131/CONSULTANT/BASE))
2. [www.garant.ru](http://www.garant.ru)

## **9. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

В зависимости от расписания занятий на текущий учебный год занятия могут проходить:  
- лекционные – в ауд. 331, 325, 319, 303, 302, 231, каждая из которых оснащена мультимедийным проектором, и настенным экраном, в первых двух имеется безлимитный интернет, зона wi – fi;

- практические – в ауд. 204, 203, 205, 206. Аудитории 205, 206 оснащены компьютерами с офисным пакетом (по 8 в каждой), мультимедийным проектором, настенным экраном. Имеется



безлимитный интернет, зона wi – fi;

- самостоятельная работа – главный корпус – 318 ауд.; корпус А – 309 ауд.; корпус Б – 302 ауд.; корпус Е – 406, 410 ад.; корпус Ж – 211 ауд.; корпус Б1 – 47, 48, 50, 54, 55, 63, 70 ауд.; корпус В1 – 48, 57, 59, 61, 64 ауд.) оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в ЭИОС КГУ.

Специальное лицензионное программное обеспечение не используется.