

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

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ДЕЛОВАЯ ЭТИКА И ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

Направление подготовки/специальность:
38.03.01 Экономика

Направленность/специализация:
Экономика бизнеса

Квалификация выпускника: бакалавр

Кострома
2021

Рабочая программа дисциплины «Деловая этика и деловое общение» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 38.03.01 Экономика (приказ Минобрнауки России от 12 августа 2020 г. №954)

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

Рецензенты: Осянин И.К., генеральный директор ООО «Ммкиисг»
Солдатова И.Ю., директор Департамента государственного
регулирования цен и тарифов 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 формировать цены на товары, работы и услуги;

ПК-2 – способен проводить анализ, обоснование и выбор решения.

Код и содержание индикаторов компетенции:

ИК.ПК-1.5. Демонстрирует знание основ гражданского, административного, административно-процессуального законодательства и этических норм.

Знать:

- нормы этики и делового общения;

Уметь:

- соблюдать этику делового общения и конфиденциальность информации, не разглашать материалы рабочих исследований;
- не создавать конфликтные ситуации на рабочем месте;
- не допускать клевету и распространение сведений, порочащих иные организации и коллег, а также не совершать действий, которые дискредитируют профессию и репутацию коллег;

Владеть:

- нормами деловой этики;

ИК.ПК-2.5. – Демонстрирует знание теории заинтересованных сторон и техник эффективных коммуникаций.

Знать:

- теорию межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии;
- теорию конфликтов;

Уметь:

- планировать, организовывать и проводить встречи и обсуждения с заинтересованными сторонами, используя техники эффективных коммуникаций;

Владеть:

- навыками проведения деловых встреч и обсуждений с заинтересованными сторонами на основе использования техник эффективных коммуникаций.

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 2 курсе в соответствии с учебным планом.

Изучение дисциплины является основой для освоения последующих дисциплин/практик:

- коммуникационная деятельность организации;
- бизнес-коммуникации;
- разработка управленческих решений;
- правовое обеспечение профессиональной деятельности;
- 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	Очная	Заочная	Очно-заочная
Общая трудоемкость в зачетных единицах	3	3	3
Общая трудоемкость в часах	108	108	108
Аудиторные занятия в часах, в том числе:	40	10	26
Лекции	16	6	10
Практические занятия	24	4	16
Лабораторные занятия	–	–	–
Практическая подготовка	16	4	16
Самостоятельная работа, в том числе (в часах):	67,75	93,75	81,75
Форма промежуточной аттестации	Зачет	Зачет	Зачет

4.2. Объем контактной работы на 1 обучающегося

Виды учебных занятий	Очная	Заочная	Очно-заочная
Лекции	16	6	10
Практические занятия	24	4	16
Лабораторные занятия	–	–	–
Консультации	–	–	–
Зачет/зачеты	0,25	0,25	0,25
Экзамен/экзамены	–	–	–
Курсовые работы	–	–	–
Курсовые проекты	–	–	–
Всего	40,25	10,25	26,25

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

5.1 Тематический план учебной дисциплины

Тематический план учебной дисциплины (очная форма обучения)

№	Название раздела, темы	Всего, час	Аудиторные занятия			Самостоятельная работа
			Лекц.	Практ	Лаб.	
1	Коммуникации: виды и функции. Специфика деловой коммуникации	15	2	4	–	9
2	Этика и психология делового общения	15	2	4	–	9
3	Средства деловой коммуникации: вербальные и невербальные	15	2	4	–	9
4	Барьеры и конфликты, возникающие при общении, и способы их преодоления	18	4	4	–	10
5	Деловые переговоры как форма деловой коммуникации	18,75	4	4	–	10,75
6	Взаимодействие в деловой сфере и управленческая этика	16	2	4	–	10
	Зачет	10	–	–	–	10
	Всего		16	24	–	67,75

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	1	0,5	–	14
2	Этика и психология делового общения	16,5	1	0,5	–	15
3	Средства деловой коммуникации: вербальные и невербальные	16,5	1	0,5	–	15
4	Барьеры и конфликты, возникающие при общении, и способы их преодоления	16,5	1	0,5	–	15
5	Деловые переговоры как форма деловой коммуникации	17,75	1	1	–	15,75
6	Взаимодействие в деловой сфере и управленческая этика	17	1	1	–	15
	Зачет	4	–	–	–	4
	Всего		6	4	–	93,75

Тематический план учебной дисциплины (очно-заочная форма обучения)

№	Название раздела, темы	Всего, час	Аудиторные занятия			Самостоятельная работа
			Лекц.	Практ	Лаб.	
1	Коммуникации: виды и функции. Специфика деловой коммуникации		1	2	–	11
2	Этика и психология делового общения		1	2	–	12
3	Средства деловой коммуникации: вербальные и невербальные		2	2	–	12
4	Барьеры и конфликты, возникающие при общении, и способы их преодоления		2	4	–	12
5	Деловые переговоры как форма деловой		2	4	–	12,75

	коммуникации					
6	Взаимодействие в деловой сфере и управленческая этика		2	2	–	12
	Зачет	10	–	–	–	10
	Всего		10	16	–	81,75

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 (очная форма обучения)

Код, направление, направленность	Наименование дисциплины	Количество часов дисциплины, реализуемые в форме практической подготовки						
		Всего	Семестр 5			Семестр ..		
			Лекции	Пр.зан.	Лаб.р.
38.03.01 Экономика – Экономика бизнеса	Деловая этика и деловое общение	16	–	16	–	–	–	–

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-1.5.	Творческо-аналитическое задание (провести анализ ситуации)	8	–	8	–
ПК-2	ИК.ПК-2.5.	Творческо-аналитическое задание (провести анализ ситуации)	8	–	8	–

5.3.2. 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.
38.03.01 Экономика – Экономика бизнеса	Деловая этика и деловое общение	4	–	4	–	–	–	

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-1.5.	Творческо-аналитическое задание (провести анализ ситуации)	2	–	2	–
ПК-2	ИК.ПК-2.5.	Творческо-аналитическое задание (провести анализ ситуации)	2	–	2	–

5.3.3. Практическая подготовка (очно-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.
38.03.01 Экономика – Экономика бизнеса	Деловая этика и деловое общение	16	–	16	–	–	–	–

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-1.5.	Творческо-аналитическое задание (провести анализ ситуации)	8	–	8	–
ПК-2	ИК.ПК-2.5.	Творческо-аналитическое задание (провести анализ ситуации)	8	–	8	–

6. Методические материалы для обучающихся по освоению дисциплины

6.1. Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине

Очная 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	9	Изучить материалы лекций и литературу по теме	Письменный опрос
2	Этика и психология делового общения	Подготовиться к опросу	9	Изучить материалы лекций и литературу по теме	Письменный опрос, практические кейс-задания
3	Средства деловой коммуникации: вербальные и невербальные	Подготовиться к опросу	9	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	10	изучить материалы лекций и литературу по теме	Письменный опрос, практические кейс-задания
5	Деловые переговоры как форма деловой коммуникации	Подготовиться к опросу	10,75	изучить материалы лекций и литературу по теме	Письменный опрос, практические кейс-задания
6	Взаимодействие в деловой	Подготовиться	10	изучить материалы лекций	Письменный

	сфере и управленческая этика	к опросу		и литературу по теме	опрос, практические кейс-задания
	Зачет		10		Зачет
	Всего:		67,75		

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
	Зачет		4		Зачет
	Всего:		93,75		

Очно-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	11	Изучить материалы лекций и литературу по теме	Письменный опрос
2	Этика и психология делового общения	Подготовиться к опросу	12	Изучить материалы лекций и литературу по теме	Письменный опрос, практические кейс-задания

3	Средства деловой коммуникации: вербальные и невербальные	Подготовиться к опросу	12	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	12	изучить материалы лекций и литературу по теме	Письменный опрос, практические кейс-задания
5	Деловые переговоры как форма деловой коммуникации	Подготовиться к опросу	12,75	изучить материалы лекций и литературу по теме	Письменный опрос, практические кейс-задания
6	Взаимодействие в деловой сфере и управленческая этика	Подготовиться к опросу	12	изучить материалы лекций и литературу по теме	Письменный опрос, практические кейс-задания
	Зачет		10		Зачет
	Всего:		81,75		

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

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.