

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

Автономная некоммерческая организация высшего образования

ФИО: Юров Сергей Серафимович

“ИНСТИТУТ БИЗНЕСА И ДИЗАЙНА”

Должность: ректор

ФАКУЛЬТЕТ УПРАВЛЕНИЯ БИЗНЕСОМ

Дата подписания: 05.08.2026 09:44:23

Уникальный программный ключ:

3cba11a39f7f7fadc578ee5ed1f72a427b45709d10da52f2f114bf9bf44b8f14

УТВЕРЖДАЮ

Ректор _____ С.С. Юров

«26» февраля 2026 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ЭТИКА И ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

Специальность: 55.05.04 Продюсерство

Специализация: Продюсер мультимедиа

Уровень высшего образования: специалитет

Форма обучения: очная

Москва, 2026

1. Пояснительная записка

1.1. Цель и задачи дисциплины

Цель курса – комплексное изучение принципов делового общения и этических основ поведения.

Задачи курса:

- сформировать представление о нормах и ценностях, определяющих поведение людей в бизнесе, при деловом общении;
- проанализировать модели человека, существующие в рамках экономической теории, менеджмента, социологии, психологии;
- познакомиться с психологическими основами делового общения, коммуникативного процесса;
- усовершенствовать навыки публичных выступлений, деловой беседы;
- применить на практике рекомендации по ведению деловой переписки;
- изучить основные принципы поведения при трудоустройстве, получить навыки прохождения собеседований при приеме на работу;
- выработать рекомендации по осуществлению кросс-культурных взаимодействий.

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Компетенция (код и наименование)	Индикаторы достижения компетенций (код и наименование)	Результаты обучения
УК -3 Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	УК-3.1. Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели; определяет роль каждого участника в команде;	<i>Знать:</i> основной информационный массив знаний из области этико-психологического направления развития; основные правила и условия для организации эффективной командной работы; <i>Уметь:</i> меру коллективной и персональной ответственности в области принятия ответственных решений в границах этики делового общения; <i>Владеть:</i> навыками грамотной и эффективной организации, координации и руководства командным взаимодействием при решении профессиональных задач для достижения поставленной цели

	УК – 3.2 Эффективно взаимодействует с членами команды; участвует в обмене информацией, знаниями и опытом; соблюдает этические нормы взаимодействия	<i>Знать:</i> основные психологические особенности деловой беседы с членами команды, этические нормы взаимодействия с творческим коллективом, специфику деловых переговоров, специфику публичных выступлений, специфику документационного обеспечения деловых коммуникаций, основы современных технологий организации деловых коммуникаций. <i>Уметь:</i> осуществлять руководство членами команды, распределяя и делегируя полномочия между ними для достижения наиболее быстрого и лучшего результата. <i>Владеть:</i> навыками построения грамотной речи в области профессиональной коммуникации, ведения деловых переговоров и дискуссий, деловых совещаний и собраний, использования современных средств коммуникации при деловом общении
УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК-4.1. Выбирает на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемые стили делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами	<i>Знать:</i> специфические черты делового стиля общения, коммуникативные средства, которые свойственны деловому стилю общению <i>Уметь:</i> выбирать эффективные коммуникативные средства делового стиля общения исходя из коммуникативной задачи <i>Владеть:</i> навыками применения деловым стилем общения в профессиональной деятельности
	УК-4.3. Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках	<i>Знать:</i> правила деловой переписки <i>Уметь:</i> применять правила деловой переписки с учетом стилистических и форматных особенностей <i>Владеть:</i> навыками подготовки официальных и неофициальных писем в рамках деловой переписки с учетом стиля и формата

1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Этика и деловое общение» относится к обязательной части блока дисциплин учебного плана.

2. Структура дисциплины

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 академических часов.

Структура дисциплины для очной формы обучения

Объем дисциплины в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Семестр	Тип учебных занятий	Количество часов
9	Лекции	20
	Практические занятия	22
Всего:		42

Объем дисциплины в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 66 академических часов.

3. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

№	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела дисциплины
1	Понятие и предмет этики делового общения	Основные проблемы этики. Понятие профессиональной этики. Общие этические принципы и характер делового общения.
2	Этика и психология бизнес - коммуникаций	Особенности бизнес - коммуникаций. Средства коммуникации – вербальные и невербальные, их специфика. Командообразование и преимущества работы в команде. Основные факторы для создания команды. Принципы работы команды. Принципы командообразования в различных сферах деятельности. Формы стимулирования, уровень креативности и коммуникативной культуры. Применение различных коммуникационных каналов в деловом общении, выбор наиболее подходящей технологии для передачи необходимой информации.
3	Деловая коммуникация и ее формы	Служебная переписка и её виды. Требования стандартов деловой переписки и правила оформления корреспонденции и. Влияние различных факторов на стиль деловой переписки. Общий алгоритм ведения деловых переговоров. Подготовка к переговорам: инициатива проведения и составление правил переговоров, оперативная подготовка переговоров, отбор и систематизация материалов, анализ собранного материала, подготовка рабочего плана переговоров, процесс редактирования, обработка хода ведения переговоров. Процесс ведения переговоров: начало переговоров, изложение позиций сторон, аргументирование, определение спорных вопросов,

		выдвижение встречных предложений, принятие решений. Служебная переписка и её виды. Требования стандартов деловой переписки и правила оформления корреспонденции. Влияние различных факторов на стиль деловой переписки. Структура делового письма: заголовок, дата, внутренний адрес, обращение, заключительная часть, подпись, внешний адрес. Дополнительные элементы письма: корреспондентские пометки, указание на содержание письма, указание на наличие включений, постскрипtum. Содержание писем: письмо-уведомление, письмо-просьба, письмо-приглашение, письмо-запрос, письмо-предложение, письмо-отказ. Рекомендательные письма.
4	Особенности делового общения в различных культурах	Влияние национальных и культурных факторов на экономическое поведение и деловое общение. Классификация культур. Моноактивные, полиактивные и реактивные культуры.

4. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Для проведения учебных занятий по дисциплине используются различные образовательные технологии. Для организации учебного процесса может быть использовано электронное обучение и (или) дистанционные образовательные технологии.

5. Оценка планируемых результатов обучения

Оценивание знаний обучающихся осуществляется по 4-балльной шкале при проведении экзаменов и зачетов с оценкой (оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» и «неудовлетворительно») или 2-балльной шкале при проведении зачета («зачтено», «не зачтено»).

При прохождении обучающимися промежуточной аттестации оцениваются:

1. Полнота, четкость и структурированность ответов на вопросы, аргументированность выводов.

2. Качество выполнения практических заданий (при их наличии): умение перевести теоретические знания в практическую плоскость; использование правильных форматов и методологий при выполнении задания; соответствие результатов задания поставленным требованиям.

3. Комплексность ответа: насколько полно и всесторонне обучающийся раскрыл тему вопроса и обратился ко всем ее аспектам.

Критерии оценивания

4-балльная шкала и 2-балльная шкалы	Критерии
«Отлично» или «зачтено»	1. Полные и качественные ответы на вопросы, охватывающие все необходимые аспекты темы. Обучающийся обосновывает свои выводы с использованием соответствующих фактов, данных или источников, демонстрируя глубокую аргументацию. 2. Обучающийся успешно переносит свои теоретические знания в практическую реализацию. Выполненные задания соответствуют высокому уровню качества, включая использование правильных форматов, методологий и инструментов.

	3. Обучающийся анализирует и оценивает различные аспекты темы, демонстрируя способность к критическому мышлению и самостоятельному исследованию.
«Хорошо» или «зачтено»	1. Обучающийся предоставляет достаточно полные ответы на вопросы с учетом основных аспектов темы. Ответы обучающегося имеют ясную структуру и последовательность, делая их понятными и логически связанными. 2. Обучающийся способен применить теоретические знания в практических заданиях. Выполнение задания в целом соответствует требованиям, хотя могут быть некоторые недочеты или неточные выводы по полученным результатам. 3. Обучающийся представляет хорошее понимание темы вопроса, охватывая основные аспекты и направления ее изучения. Ответы обучающегося содержат достаточно информации, но могут быть некоторые пропуски или недостаточно глубокие суждения.
«Удовлетворительно» или «зачтено»	1. Ответы на вопросы неполные, не охватывают всех аспектов темы и не всегда структурированы или логически связаны. Обучающийся предоставляет верные выводы, но они недостаточно аргументированы или основаны на поверхностном понимании предмета вопроса. 2. Обучающийся способен перенести теоретические знания в практические задания, но недостаточно уверен в верности примененных методов и точности в их выполнении. Выполненное задание может содержать некоторые ошибки, недочеты или расхождения. 3. Обучающийся охватывает большинство основных аспектов темы вопроса, но демонстрирует неполное или поверхностное их понимание, дает недостаточно развернутые объяснения.
«Неудовлетворительно» или «не зачтено»	1. Обучающийся отвечает на вопросы неполно, не раскрывая основных аспектов темы. Ответы обучающегося не структурированы, не связаны с заданным вопросом, отсутствует их логическая обоснованность. Выводы, предоставляемые обучающимся, представляют собой простые утверждения без анализа или четкой аргументации. 2. Обучающийся не умеет переносить теоретические знания в практический контекст и не способен применять их для выполнения задания. Выполненное задание содержит много ошибок, а его результаты не соответствуют поставленным требованиям и (или) неправильно интерпретируются. 3. Обучающийся ограничивается поверхностным рассмотрением темы и не показывает понимания ее существенных аспектов. Ответ обучающегося частичный или незавершенный, не включает анализ рассматриваемого вопроса, пропущены важные детали или связи.

5.3. Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Тестирование (УК-3.1,3.2)

Вопрос 1. «Малый разговор» в деловой коммуникации ведется в рамках:

- Деловых интересов партнеров
- **Личностных, неделовых интересов партнеров**
- Профессиональных интересов партнеров

Вопрос 2. Адресат манипуляции в деловом общении — это:

- Партнер, который может стать жертвой манипуляции
- **Партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие**
- Партнер, который использует манипулятивные приемы психологического воздействия

Вопрос 3. Атрибуцией называется:

- Все ответы неверны
- **Интерпретация субъектом межличностного восприятия причин и мотивов поведения других людей**
- Приписывание определенным группам людей специфических черт
- Стремление человека быть в обществе других людей

Вопрос 4. В ценностно-ориентированных манипулятивных технологиях делового общения мишенью психологического воздействия являются:

- Духовные идеалы партнера-адресата
- Когнитивные структуры партнера-адресата
- Потребности и склонности партнера-адресата
- **Ценностные установки партнера-адресата**

Вопрос 5. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:

- Жестов
- Информационных технологий
- Определенного темпа речи
- Похлопываний по плечу
- **Устной речи**

Вопрос 6. Все люди делятся на:

- **Все ответы верны**
- Рациональных и иррациональных
- Сенсорики и интуиты
- Экстравертов и интровертов

Вопрос 7. Деловой стиль взаимодействия партнеров включает:

- Ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами
- **Признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга**
- Рациональное использование партнерами поддерживающих техник
- Умение партнеров адаптировать собственные профессиональные знания к каждой деловой ситуации

Вопрос 8. Деловые партнеры с визуальной модальностью мыслят преимущественно:

- Аудиальными образами
- **Зрительными образами**
- Тактильными образами

Вопрос 9. Информационно-силовое обеспечение манипулятора в манипулятивных технологиях делового общения складывается из совокупного взаимодействия:

- Когнитивно-рациональных сил адресата психологического воздействия
- **Личностно-психологических сил манипулятора**

- Привлеченных (заимствованных) сил, которые создаются другими личностями
- Статусно-ресурсных сил манипулятора

Вопрос 10. К механизмам манипулятивного воздействия относятся:

- Механизмы присоединения и внедрения, которые использует манипулятор
- Потребности, склонности, мотивации адресата манипуляции
- **Психические автоматизмы и комплексы адресата манипуляции**
- Психотехнические приемы манипулятивного воздействия

Вопрос 11. К наиболее применяемым в технологиях делового общения техникам активной антиманипулятивной защиты можно отнести:

- Временное прерывание адресатом делового контакта с манипулятором
- **Использование партнером-адресатом психотехнических приемов встречной манипуляции**
- **Преобразование партнером-адресатом коммуникативных сигналов манипулятора с учетом собственных интересов**
- **Целенаправленную тотальную психологическую атаку на манипулятора**

Вопрос 12. К основным манипулятивным техникам психического воздействия в деловом общении относятся техники:

- «Ложного вовлечения»
- Запутывания
- Расположения
- **Скрытого принуждения**
- Убеждения

Вопрос 13. К особым техникам пассивной защиты, ориентированным на отражение манипулятивного воздействия, относятся:

- **Выстраивание партнером-адресатом смысловых и семантических барьеров с манипулятором**
- **Дистанцирование партнера-адресата от партнера-манипулятора**
- Расположение партнера-адресата к намерениям и установкам манипулятора
- **Соккрытие партнером-адресатом своих ситуативно переживаемых эмоций и чувств**

Вопрос 14. К открытым вопросам в деловой коммуникации относятся:

- Альтернативные
- Зеркальные
- Информационные
- **Риторические**

Вопрос 15. К признакам, которые свидетельствуют о наличии манипуляции в деловом общении, относятся:

- **Неконгруэнтность коммуникативных сообщений манипулятора**
- Поведенческая стратегия делового партнера-коммуникатора, ориентированная на сотрудничество
- **Появление у партнера-адресата внутренних ощущений дискомфорта, эмоционального напряжения и беспокойства**
- Присутствие вербализированных и невербальных угрожающих сигналов
- **Структурная компоновка дискурсов информации, не релевантная их содержательной значимости для решения деловой проблемы**

Вопрос 16. К средствам невербальной коммуникации относятся:

- **Все ответы верны**
- Кинесика

- Проксемика
- Такетика

Вопрос 17. К техникам малого разговора, применяемого в деловой коммуникации, относятся:

- **Высказывания-ссылки с приятными ассоциациями для партнера**
- **Интересный, увлекательный рассказ**
- **Позитивные констатации событий или фактов, интересующих партнера**
- Убеждающие деловые сообщения
- **Цитирование высказываний партнера о его увлечениях, хобби**

Вопрос 18. Кинесическими средствами невербального общения выступают:

- **Мимика**
- **Поза**
- Покашливание
- Рукопожатие
- Устная речь

Вопрос 19. Логико-смысловое манипулирование информацией в деловом общении предлагает:

- Вербализованную подачу социально значимых для адресата дискурсов информации
- Дозирование информации
- Сокрытие важных смысловых дискурсов информации
- **Утаивание информации**

Вопрос 20. Манипулятивная стратегия в деловом общении реализуется как:

- **Система психотехнических приемов и действий, отражающая долговременные цели манипулятора**
- Система совместных поведенческих действий деловых партнеров, имеющая целью компромиссное решение деловой проблемы
- Совокупность поведенческих действий адресата манипуляции

Вопрос 21. Манипулятивные технологии делового общения — это такие технологии, в которых присутствуют:

- Открытое принуждение партнера к каким-либо поведенческим действиям
- **Психотехнические приемы манипулирования**
- **Скрытое психологическое воздействие на делового партнера**
- **Техники расположения и убеждения по отношению к партнеру — адресату воздействия**

Вопрос 22. Мишени манипулятивного воздействия — это:

- **Локальные психические структуры партнера-адресата, на которые направлено манипулятивное воздействие**
- Объекты, включенные в деловую ситуацию
- Структурные уровни психики манипулятора

Вопрос 23. Невербальными средствами общения являются

- **Взгляд**
- **Походка**
- **Рукопожатие**
- Телефон
- Электронная почта

Вопрос 24. Общение - это:

- **Все ответы верны**
- Процесс передачи информации
- Процесс установления контактов между людьми
- Процесс формирования и развития личности

Вопрос 25. Персональная дистанция в процессе общения:

- ☐ 120-350см
- ☐ 15-50см
- ☐ **50-120см**
- Свыше 350см

Вопрос 26. Побудительная информация в деловой коммуникации реализуется в виде:

- Познавательного сообщения
- **Призыва**
- **Приказа**
- **Просьбы**

Вопрос 27. Прием направленного критического слушания целесообразно использовать в деловых ситуациях, связанных с:

- «Прочтением» стенических эмоций партнеров
- Выслушиванием жалоб клиентов
- **Дискуссионным обсуждением проблем**
- Обсуждением каких-либо инновационных проектов

Вопрос 28. Проксемическими характеристиками невербального общения являются:

- **Дистанция между общающимися**
- Мимика
- Похлопывание по спине
- Телефон
- **Угол общения партнеров**

Вопрос 29. Просодическими средствами невербального общения выступают

- **Громкость голоса**
- Дистанция между общающимися
- Жесты
- **Интонация**
- Плач

Вопрос 30. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Доброе утро, страховая компания «Висепт»

- Отрицательно
- **Положительно**

Вопрос 31. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Добрый день. Это центр «Генезис». У телефона Ирина Аникеева. Чем я могу вам помочь?

- Отрицательно
- **Положительно**

Вопрос 32. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно».

Здравствуйте, сервисный центр

- Отрицательно
- Положительно

Вопрос 33. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Извините, я не занимаюсь этими вопросами. Вам нужно позвонить в отдел продаж.

- Отрицательно
- Положительно

Вопрос 34. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Извините, я работаю в другом отделе, поэтому ничем вам помочь не могу.

- Отрицательно
- Положительно

Вопрос 35. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». К сожалению, Анна еще обедает.

- Отрицательно
- Положительно

Критерии оценки теста: Один верный ответ – 1 балл.

Подготовка деловой корреспонденции (УК-3.1,3.2, УК-4.1, УК-4.2)

Студенту необходимо подготовить следующие виды деловой корреспонденции:

1. Письмо-уведомление,
2. Письмо-просьба,
3. Письмо-приглашение,
4. Письмо-запрос,
5. Письмо-предложение,
6. Письмо-отказ.
7. Рекомендательное письмо

Критерии оценки подготовки деловой корреспонденции:

15-20 баллов - Продемонстрирован высокий уровень владения материалом. Проявлены превосходные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.

10-14 баллов - Присутствуют незначительные ошибки. Продемонстрирован хороший уровень владения материалом. Проявлены средние способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.

5-9 баллов - Присутствуют серьезные ошибки. Продемонстрирован удовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены низкие способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.

1-4 баллов - Продемонстрирован неудовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены недостаточные способности применять знания и умения к выполнению

конкретных заданий.

Решение кейса (УК-3.1,3.2)

Кейс 1. Опоздание. Вас недавно назначили руководителем коллектива, в котором вы несколько лет были рядовым сотрудником. На 8-15 вы вызвали к себе в кабинет подчиненного для выяснения причин его частых опозданий на работу, но сами неожиданно опоздали на 15 мин. Подчиненный же пришел вовремя и ждет вас. Как Вы начнете беседу при встрече?

1. Независимо от своего опоздания сразу же потребуете его объяснений об опозданиях на работу.

2. Извинитесь перед ним и начнете беседу.

3. Поздоровайтесь, объясните причину своего опоздания и спросите его: «Как вы думаете, что можно ожидать от руководителя, который так же часто опаздывает, как и вы?»

4. Отмените беседу и перенесете ее на другое время.

5. Свой вариант.

Кейс 2. Приглашение. Недавно я поступила на работу в качестве начальника одного из отделов солидного предприятия. Коллектив мне достался сложившийся, дружный. Более того, сотрудники любят собираться вместе в нерабочее время у кого-нибудь дома.

И вот настал момент, когда меня тоже пригласили на такую вечеринку. Я в затруднении. С одной стороны, отказаться неудобно, коллеги могут обидеться. С другой стороны, я – руководитель и сближение с подчиненными, вторжение личных контактов в служебные может стать поводом для панибратских отношений, то есть связать мне руки и снизить мой авторитет среди сотрудников.

Посоветуйте, как мне быть?

Кейс 3. Накануне. Руководитель организации поручает своему заместителю подготовить заседание коллегии по вопросу, который тот курирует. Накануне заседания руководитель резко критикует проделанную работу и требует внести кардинальные изменения в повестку дня, круг приглашенных лиц и т. д.

Оцените ситуацию и дайте прогноз. Что можно посоветовать действующим лицам?

Кейс 4. Пострадавшие. В некой фирме в одном кабинете располагались рабочие места двух сотрудниц: совсем молодой Нины и женщины средних лет Лидии Васильевны.

Однажды случилась неприятность: из стола Нины украли деньги. Пропажа обнаружилась вечером, после ухода Лидии Васильевны.

На следующий день Нина, естественно, рассказала коллеге про свою беду, высказав при этом с десяток подозрений. Вообще-то деньги мог взять кто угодно, потому что, выходя ненадолго, дверь они обычно не запирали.

Реакция Лидии Васильевны удивила Нину: она выслушала все очень сдержанно, что было на нее совсем не похоже. А через несколько дней Лидия Васильевна потихоньку, ничего не объясняя, перебралась в другое помещение. Нина недоумевала, пока секретарь шефа не объяснила ей, в чем дело. Оказывается, Лидия Васильевна решила, что Нина подозревает ее в краже, а своим рассказом о пропаже денег пыталась ее «расколоть». Обидевшись насмерть, она поделилась с начальником и добилась переезда в другой кабинет.

Чуть позже директор вызвал к себе Нину и в доверительной беседе сообщил, что ее коллега очень обижена и больше не желает иметь с ней никаких отношений. Он, конечно, пытался ее разубедить, но лучше Нине постараться самой это сделать.

Кто и в чем не прав?

Кейс 5. Вернуть самоуважение. Недавно став руководителем отдела продаж, я попала в неприятную ситуацию. Мой непосредственный начальник на общем собрании коллектива назвал меня другим именем. Я поправила его, сказав, что он ошибся. Но директор отреагировал неожиданно, он сказал, что неважно, как меня зовут, главное, чтобы я выполняла свою работу на отлично. Честно говоря, я очень растерялась и не нашла, что ответить. Собрание прошло, а у меня осталась обида на саму себя, именно на себя, а не на начальника за то, что не смогла дать достойный ответ.

На следующий день я пришла в кабинет директора и попросила объяснений. Оказалось, что он даже не помнит этого эпизода. Но он извинился и сказал, что в дальнейшем будет очень тактичным. И действительно, с тех пор начальник более чем вежлив и корректен. Но неприятный осадок все-таки остался.

По существу, это был мой внутренний конфликт. Моей задачей было вернуть самоуважение.

Однако мне это не удалось. Я осталась недовольна собой. Помогите автору решить задачу.

Кейс 6. Курам на смех. Одной из сотрудниц нашей фирмы было поручено составить договор на изготовление оборудования. Она попросила меня помочь, и я, используя образец, приведенный в специальной литературе, подготовила текст. Сотрудница передала его на подпись директору.

Когда договор попал в его руки, раздался крик: «Полный бред!.. Кто так пишет?.. Да это же курам на смех!..»

Выяснив, кто автор злополучного текста, директор вызвал меня в свой кабинет и стал зачитывать выхваченные фразы, утверждая, что они звучат не по-русски. Мои ссылки на примеры в книгах он не хотел слушать.

Остаток рабочего дня директор высмеивал меня на весь офис, уже не ограничиваясь текстом договора. Я еле сдерживала слезы и была готова провалиться сквозь землю. Очень хотелось выбежать куда-нибудь и выплеснуть свои эмоции.

Договор я исправила, и директор подписал его, а коллега извинилась передо мной за то, что

«подставила» меня. Но легче мне не стало. Меня угнетала жестокость директора, его неуважение к подчиненным (а я не первая жертва его язвительности). Он чувствует себя хозяином и считает, что может разговаривать со всеми как ему угодно, не задумываясь, каково собеседнику. Мы не можем ответить ему достойно, чтобы защитить себя.

Приходится выбирать: либо терпеть, либо увольняться. Кто и в чем не прав? Что посоветовать автору?

Кейс 7. Срочный вызов. Обычный рабочий день. Нахожусь в своем кабинете, у меня посетители. Мы обсуждаем условия поставки нашей продукции и заключаем договор. Вдруг раздается звонок – мой начальник просит зайти. Говорю, что не могу, объясняя это тем, что у меня посетители. Он настаивает. Отвечаю, что я уже заканчиваю и буду у него через несколько минут. Кладу трубку. Но уже через минуту открывается дверь. Это мой начальник. Он сильно раздражен и требует немедленно идти к нему. Ничего не остается, как подчиниться.

У него в кабинете начинаются объяснения на повышенных тонах. Пытаюсь доказать ему свою правоту, аргументируя тем, что не могу оставлять посетителей одних, так как у меня на столе документы, а попросить их выйти мне неудобно, поскольку это наши

потенциальные клиенты и заставлять их ждать, с моей точки зрения, было бы неправильно. Все это мой начальник и сам прекрасно понимает, но слушать уже ничего не хочет. Видя, что мои объяснения бесполезны, интересуюсь, для чего он меня вызвал. Он называет такую «мелочь» (с моей точки зрения), которую вполне мог бы спросить по телефону. Я отвечаю на заданный вопрос, а после этого, не сдерживая своего возмущения, все ему высказываю. Выходя из кабинета, хлопаю дверью. Кто и в чем не прав?

Кейс 8. Ах так?! Я работала секретарем в небольшой частной фирме. Рабочий день начинался у нас в 9.30. Я жила поблизости, не пользовалась транспортом и всегда приходила в офис минут за 15 до начала работы. Шеф появлялся и исчезал, когда ему заблагорассудится, не ставя никого в известность о своих планах.

Зная, что я прихожу на работу раньше других, он поручил мне в дополнение к моим обязанностям следить, во сколько приходят остальные сотрудники, и отмечать тех, кто опаздывает. За каждое опоздание он вычитал деньги из зарплаты. Это поручение мне очень не понравилось, но отказаться я не решилась. До этого у меня сложились хорошие отношения с сотрудниками, и я старалась не записывать опоздания, когда их можно было скрыть от шефа.

Как-то раз мне пришлось задержаться дома по семейным обстоятельствам. Я пришла на работу на 30 минут позже. Мне не повезло: в этот день шеф уже был на месте. Он вызвал меня к себе в кабинет и стал весьма сурово отчитывать. Я попыталась объяснить причину своего опоздания, но он оборвал меня, заявив, что это его не интересует. Потом он сказал, что я безответственно отношусь к его поручению и покрываю тех, кто опаздывает.

Я разозлилась и выложила ему, что несправедливо вычитать деньги из зарплаты за каждое опоздание, особенно если на это есть уважительные причины. Шеф, привыкший к моей безропотности, вспылil и заявил, что если меня не устраивают его требования, я могу сменить место работы.

Я ответила, что сделаю это с удовольствием. Еще до этого эпизода я подумывала о поисках другого места работы, так как здесь меня не устраивала зарплата. Однако близость к дому и хорошие отношения в коллективе удерживали меня от серьезных шагов в этом направлении.

Что ж, зато теперь все становилось на свои места, правда, немного быстрее, чем хотелось бы. Но шеф не оставил мне выбора. Какие уроки можно извлечь из этой ситуации?

Кейс 9. Три бумажки

Продюсер Виктор Васильевич вихрем промчался в свой кабинет, крикнув на ходу секретарше Вере: «Зайди ко мне!»

Он очень спешил — опаздывал на важную встречу. Сделав несколько срочных распоряжений, передал Вере письма для отправки по электронной почте. Затем выложил из кейса на стол пачку денег, назвал сумму, велел убрать их в сейф. И умчался.

На следующее утро Виктор Васильевич вызвал Веру к себе и заявил, что денег в сейфе не хватает. Вера была обескуражена. Она пыталась объяснить, что вчера первым делом убрала деньги в сейф, а пересчитать, сколько их было, ей даже не пришло в голову. И уж конечно, она ничего не взяла.

Но продюсер не хотел ее слушать и требовал, чтобы она вернула недостающую сумму. Через какое-то время Вера положила на стол Виктору Васильевичу три бумажки: две злополучные купюры и еще одну — заявление об увольнении.

Кто и в чем не прав?

Критерии оценки решения кейса:

15-20 баллов - Продemonстрирован высокий уровень владения материалом. Проявлены превосходные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий. 10-14 баллов - Присутствуют незначительные ошибки. Продemonстрирован хороший уровень владения материалом. Проявлены средние способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий. 5-9 баллов - Присутствуют серьёзные ошибки. Продemonстрирован удовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены низкие способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий. 1-4 баллов - Продemonстрирован неудовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены недостаточные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.

Вопросы к зачету с оценкой (УК-3.1,3.2, УК-4.1,4.2)

1. Основные тенденции развития и становления этики делового общения.
2. Общение как взаимосвязь и взаимодействие.
3. Специфика общения по форме и содержанию.
4. Невербальное общение в системе социальных коммуникаций.
5. Основные индивидуальные индикаторы невербального общения.
6. Вербальные средства общения.
7. Типы вопросов.
8. Технологии слушания человека.
9. Социальные роли как характеристики социальных позиций.
10. Рабочая группа на уровне социально-психологической общности людей: признаки и особенности.
11. Факторы зрелости коллектива.
12. Типы взаимоотношений в коллективе.
13. Объективные и субъективные условия существования рабочей группы.
14. Разнообразие стилей руководства: тождество и различие.
15. Классические и новые стили руководства организацией.
16. Новые стили руководства: их специфика и отличия от классических методов управления людьми и социумом.
17. Позитивные и негативные тенденции классических стилей руководства.
18. Ограничения стилей руководства.
19. Роль руководителя и коллектива в условиях выбора стиля руководства.
20. Роль и значение деловой беседы в этике делового общения.
21. Начальная стадия деловой беседы.
22. Способы передачи информации в системе социальных коммуникаций.
23. Методы предотвращения информационного диссонанса в деловой беседе.
24. Аргументирование деловой беседы. Технологии идентификации проблемы.
25. Элементы нейтрализации доводов сторон в деловой беседе.
26. Финальная стадия деловой беседы.
27. Условия принятия ответственных решений в ходе деловой беседы.
28. Деловое общение и этика: точки пересечения.
29. Место и роль делового этикета в системе норм общественной регуляции.
30. Проблема человека в этике делового общения.

31. Соотношение философии и этики в теории и практике современности.
32. Теория и практика в процессе укрепления партнерского стиля сотрудничества.
33. Принципы деловой переписки.
34. Учет стиля и формата в деловой переписке.

Критерии оценки ответа:

35-40 баллов – оценка соответствует повышенному уровню и выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы

29-34 баллов - оценка соответствует повышенному уровню и выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос

20-28 баллов - оценка соответствует пороговому уровню и выставляется обучающемуся, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, демонстрирует недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала.

0-20 баллов - оценка выставляется обучающемуся, который не достигает порогового уровня, демонстрирует непонимание проблемы, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Учебно-методическое обеспечение

Основная литература:

1. Деловое общение : учебное пособие для вузов / авт.-сост. И. Н. Кузнецов. – 12-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2026. – 524 с. – (Учебные издания для вузов). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=731116>
2. Мунин, А. Н. Деловое общение / А. Н. Мунин. – 4-е изд. – Москва : ФЛИНТА, 2021. – 376 с. – (Библиотека психолога). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=83389>
3. Этика профессиональной деятельности : учебное пособие : [16+] / Н. В. Воробьева, Н. В. Банникова, Д. О. Грачева [и др.] ; Ставропольский государственный аграрный университет. – Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет (СтГАУ), 2022. – 92 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=700711>

Дополнительная литература:

4. Рачеева, Л. А. Основы культуры профессионального общения : учебник : [12+] / Л. А. Рачеева. – 2-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2024. – 232 с. : ил. – (Среднее профессиональное образование). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=720382>

Перечень современных профессиональных баз данных и информационных

справочных систем:

Современные профессиональные базы данных:

1. Портал Единое окно доступа к образовательным ресурсам <http://window.edu.ru/>
2. Официальный интернет-портал правовой информации. – URL: <http://pravo.gov.ru/>.

Информационные справочные системы:

Министерство просвещения Российской Федерации. Банк документов. – URL: <https://docs.edu.gov.ru/#activity=106>.

<https://slovaronline.com> - справочная поисковая система по всем доступным словарям, энциклопедиям и переводчикам в режиме Онлайн.

Электронно-библиотечные системы (ЭБС):

<http://biblioclub.ru> - электронно-библиотечная система;

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:

Операционная система Microsoft Windows 10;

Пакет программ Microsoft Office Professional Plus;

7-zip - архиватор;

Inkscape – векторный графический редактор <https://inkscape.org/ru/oprogramye/>;

Интернет-браузер Google Chrome (бесплатное программное обеспечение, не ограничено, бессрочно).

Антивирусная программа Dr.Web.

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных настоящей программой специалитета, оснащенные оборудованием и необходимыми техническими средствами обучения. *Помещение кабинета удовлетворяет требованиям Санитарно-эпидемиологических правил и нормативам.*

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечены доступом к электронной информационно-образовательной среде Института.

Оборудование учебной аудитории:

Основное оборудование: мебель аудиторная (столы, стулья, доска аудиторная), стол преподавателя, стул преподавателя.

Технические средства обучения: персональные компьютеры с лицензионным программным обеспечением и выходом в сеть Интернет; набор демонстрационного оборудования (проектор, экран).

Оборудование аудитории для самостоятельной работы:

Основное оборудование: мебель аудиторная (столы, стулья, доска аудиторная), стол преподавателя, стул преподавателя.

Технические средства обучения: персональные компьютеры с лицензионным программным обеспечением и выходом в сеть Интернет и обеспечены доступом к электронной информационно-образовательной среде Института.

7. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья

Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья имеют возможность изучать дисциплину по индивидуальному плану, согласованному с преподавателем и деканатом.

Освоение дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения.

При освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья по индивидуальному плану предполагаются: изучение дисциплины с использованием информационных средств; индивидуальные консультации с преподавателем (разъяснение учебного материала и углубленное изучение материала), индивидуальная самостоятельная работа.

В процессе обучения студентам из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья информация предоставляется в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа (с возможностью увеличения шрифта).

В случае необходимости информация может быть представлена в форме аудиофайла.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

Индивидуальные консультации с преподавателем проводятся по отдельному расписанию, утвержденному заведующим кафедрой (в соответствии с индивидуальным графиком занятий обучающегося).

Индивидуальная самостоятельная работа обучающихся проводится в соответствии с рабочей программой дисциплины и индивидуальным графиком занятий.

Текущий контроль по дисциплине осуществляется в соответствии с фондом оценочных средств, в формах адаптированных к ограничениям здоровья и восприятия информации обучающихся.

8. Методические материалы

9.1. Планы практических занятий

Тема 1. Понятие и предмет этики делового общения (4ч.)

Вопросы для обсуждения:

1. Основные проблемы этики.
2. Понятие профессиональной этики.
3. Общие этические принципы и характер делового общения.

Тема 2. Этика и психология бизнес - коммуникаций (6 ч.)

Вопросы для обсуждения:

1. Особенности бизнес - коммуникаций.
2. Средства коммуникации – вербальные и невербальные, их специфика.
3. Командообразование и преимущества работы в команде.
4. Основные факторы для создания команды.

5. Принципы работы команды. Принципы командообразования в различных сферах деятельности.
6. Формы стимулирования, уровень креативности и коммуникативной культуры. Применение различных коммуникационных каналов в деловом общении, выбор наиболее подходящей технологии для передачи необходимой информации.

Тема 3. Деловая коммуникация и ее формы (8 ч.)

Вопросы для обсуждения:

1. Служебная переписка и её виды. Требования стандартов деловой переписки и правила оформления корреспонденции.
2. Влияние различных факторов на стиль деловой переписки. Общий алгоритм ведения деловых переговоров. Подготовка к переговорам: инициатива проведения и составление правил переговоров, оперативная подготовка переговоров, отбор и систематизация материалов, анализ собранного материала, подготовка рабочего плана переговоров, процесс редактирования, обработка хода ведения переговоров.
3. Процесс ведения переговоров: начало переговоров, изложение позиций сторон, аргументирование, определение спорных вопросов, выдвижение встречных предложений, принятие решений. Служебная переписка и её виды. Требования стандартов деловой переписки и правила оформления корреспонденции.
4. Структура делового письма: заголовок, дата, внутренний адрес, обращение, заключительная часть, подпись, внешний адрес.
5. Содержание писем: письмо-уведомление, письмо-просьба, письмо-приглашение, письмо-запрос, письмо-предложение, письмо-отказ. Рекомендательные письма.

Тема 4. Особенности делового общения в различных культурах (4 ч.)

Вопросы для обсуждения:

1. Влияние национальных и культурных факторов на экономическое поведение и деловое общение.
2. Классификация культур. Моноактивные, полиактивные и реактивные культуры.