

УТВЕРЖДАЮ  
Первый проректор, проректор  
по УР

\_\_\_\_\_ А.Е. Рудин

## Рабочая программа дисциплины

**Б1.В.03**

Этика деловых коммуникаций

Учебный план: 2025-2026 38.04.02 ИФСТЗ Эконом и регул рынка труда ОО № 2-1-183.plx

Кафедра: **56** Экономической теории

Направление подготовки:  
(специальность) 38.04.02 Менеджмент

Профиль подготовки: 38.04.02 Экономика и регулирование рынка труда  
(специализация)

Уровень образования: магистратура

Форма обучения: очная

### План учебного процесса

Семестр (курс для ЗАО)	Контактная работа обучающихся		Сам. работа	Контроль, час.	Трудоё мкость, ЗЕТ	Форма промежуточной аттестации	
	Лекции	Практ. занятия					
2	УП	17	34	56,75	0,25	3	Зачет
	РПД	17	34	56,75	0,25	3	
Итого	УП	17	34	56,75	0,25	3	
	РПД	17	34	56,75	0,25	3	

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 38.04.02 Менеджмент, утверждённым приказом Минобрнауки России от 12.08.2020 г. № 952

Составитель (и):

ст.преподаватель \_\_\_\_\_

Домбровская Наталия  
Вениаминовна

кандидат экономических наук, доцент \_\_\_\_\_

Плешакова Елена  
Алексеевна

От кафедры составителя:

Заведующий кафедрой экономической теории \_\_\_\_\_

Лизовская Вероника  
Владимировна

От выпускающей кафедры:

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

Лизовская Вероника  
Владимировна

Методический отдел:  
\_\_\_\_\_

## 1 ВВЕДЕНИЕ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

**1.1 Цель дисциплины:** Формирование навыков эффективной межличностной и групповой коммуникации с учетом этических основ поведения в деловой среде, развитии культуры ведения переговоров и выстраивания отношений в организациях различного типа.

**1.2 Задачи дисциплины:**

- ознакомить с нормами этики делового общения и письменных коммуникаций,
- сформировать навыки эффективного ведения деловых коммуникаций с применением этики бизнеса,
- сформировать понимание важности этики в современной деловой среде,
- сформировать навыки использования этических норм в письменных коммуникациях.

**1.3 Требования к предварительной подготовке обучающегося:**

Предварительная подготовка предполагает создание основы для формирования компетенций, указанных в п. 2, при изучении дисциплин:

Мировые культуры и межкультурные коммуникации

## 2 КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

<b>ПК-4: Способен осуществлять планирование и организационно-методическое обеспечение отраслевого и/или регионального консультационного проекта в области управления персоналом</b>
<b>Знать:</b> Нормы этики делового общения и письменных коммуникаций при разработке планов и прогнозов развития социально-экономических процессов
<b>Уметь:</b> Применять этические нормы и инструменты деловых коммуникаций в процессе разработки планов и мероприятий социально-экономического развития на отраслевом, региональном и корпоративном уровнях
<b>Владеть:</b> Навыками разработки стратегических документов с учетом этических норм и принципов делового общения

## 3 РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Наименование и содержание разделов, тем и учебных занятий	Семестр (курс для ЗАО)	Контактная работа		СР (часы)	Инновац. формы занятий	Форма текущего контроля
		Лек. (часы)	Пр. (часы)			
Раздел 1. Профессиональная этика и коммуникационные аспекты	2					Д, Ко, О
Тема 1. Введение в профессиональную этику. Определение профессиональной этики. Связь профессиональной этики с общечеловеческой моралью. Важность профессиональной этики в профессиональной деятельности. Универсальные нормы профессиональной этики (конфиденциальность, ответственность, соблюдение закона).  Практическое занятие. Основные принципы профессиональной этики. Кодекс профессиональной этики и его роль		4	4	10,75		
Тема 2. Специфика профессиональной этики в различных профессиях. Особенности профессиональной этики предпринимателя и менеджера. Этика в работе с персоналом. Требования профессиональной этики в инженерии, архитектуре, дизайне, искусстве. Культурные и этнические особенности восприятия профессиональной этики.  Практическое занятие. Современные вызовы профессиональной этики		2	9	7		

<p>Тема 3. Этика и этикет речевого общения. Особенности вербальных коммуникаций. Переговоры как процедура достижения соглашения: переговоры, совещания, собеседования. Четыре базовых элемента переговоров: люди, интересы, варианты, критерии. Подготовка и организация переговоров. Тактические приемы, помогающие успеху переговоров. Рекомендации по выбору вербальных и невербальных средств общения. Этические принципы при проведении переговоров. Этика ведения собеседований.</p> <p>Практическое занятие. Специальные приёмы улучшения коммуникации.</p>		3	6	9		
<p>Тема 4. Этика письменных коммуникаций. Вербальные и невербальные коммуникации. Письменные и устные коммуникации: их особенности и этические принципы. Этические принципы ведения деловой переписки. Основные правила деловой переписки: обращение, содержание, подпись, время ответа. Этический кодекс и его разработка.</p> <p>Практическое занятие: Этика деловой переписки и документирования</p>		2	6	9		
<p>Раздел 2. Этика поведения лидера и работа с конфликтами в коллективе</p>						
<p>Тема 5. Роль лидера в развитии этических норм в трудовом коллективе. Классификация лидеров в компании. Роли и обязанности лидера в компании. Функции и задачи управленческого лидера. Эффективное руководство лидера. Типовые ошибки менеджмента. Значение этики в управлении. Приемы и методы развития этических норм в трудовом коллективе.</p> <p>Практическое занятие: Механизмы и направления влияния управленческого лидера.</p>		3	5	10		ДС,Д
<p>Тема 6. Этика бизнеса и управление конфликтами в трудовом коллективе. Сущность конфликта и его структура. Источники, объект и причины конфликта. Функции конфликта. Динамика конфликта. Предупреждение и предотвращение конфликта. Способы профилактики конфликтов. Правовые, организационные, социально-психологические, коммуникативные и информационные способы предотвращения конфликтов.</p> <p>Практическое занятие: Переговоры как эффективный способ регулирования предконфликтных ситуаций</p>		3	4	11		
<p>Итого в семестре (на курсе для ЗАО)</p>		17	34	56,75		
<p>Консультации и промежуточная аттестация (Зачет)</p>		0,25				
<p><b>Всего контактная работа и СР по дисциплине</b></p>		51,25		56,75		

#### 4 КУРСОВОЕ ПРОЕКТИРОВАНИЕ

Курсовое проектирование учебным планом не предусмотрено

### 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

#### 5.1 Описание показателей, критериев и системы оценивания результатов обучения

##### 5.1.1 Показатели оценивания

Код компетенции	Показатели оценивания результатов обучения	Наименование оценочного средства
ПК-4	Формулирует нормы этики делового общения и письменных коммуникаций в ситуациях профессиональной деятельности. Называет основные этические принципы ведения деловой деятельности.	
	Верно выбирает этические нормы и инструменты деловых коммуникаций в предложенной ситуации на различных уровнях. Формирует документы компании/организации с учетом этических норм и принципов делового общения	

##### 5.1.2 Система и критерии оценивания

Шкала оценивания	Критерии оценивания сформированности компетенций	
	Устное собеседование	Письменная работа
Зачтено	Обучающийся продемонстрировал знание основных понятий, подходов, принципов и методов, тем дисциплины. В достаточной степени владеет терминологией, освоил основные рекомендованные источники информации. Допускаются незначительные ошибки в ответах на вопросы преподавателя.	
Не зачтено	Неспособность сформулировать отдельные понятия дисциплины, незнание основных терминов, подходов и методов. Отсутствие целостного представления о предмете дисциплины. Существенные ошибки или пробелы по значительной части принципиально важных вопросов предмета.	

#### 5.2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

##### 5.2.1 Перечень контрольных вопросов

№ п/п	Формулировки вопросов
Семестр 2	
1	Этика деловых коммуникаций и ее роль в профессиональной деятельности.
2	Деловой этикет и повседневное общение: сходства и отличия.
3	Принципы эффективного делового общения.
4	Внешний вид делового человека: требования и нормы.
5	Виды деловых контактов и выбор стиля общения.
6	Искусство составления деловой переписки.
7	Типичные ошибки электронного делового общения и способы их устранения.
8	Телефонные переговоры: практические советы и рекомендации.
9	Специфика делового взаимодействия с зарубежными партнерами.
10	Восточная культура делового общения: характерные черты и нюансы.
11	Различия американского и европейского стилей делового общения.
12	Правила официального рукопожатия в бизнес-коммуникациях.
13	Визитные карточки в деловом общении: случаи использования и правила обмена.
14	Нормы поведения на деловых встречах и конференциях.

15	Значение уважения в деловом общении и формы его проявления.
16	Установление доверительных отношений с клиентами и партнерами: стратегии и приемы.
17	Обеспечение конфиденциальности информации в деловой среде.
18	Способы преодоления коммуникационных барьеров и достижения понимания.
19	Этикет употребления пищи и напитков на деловом мероприятии.
20	Предотвращение конфликтов в процессе деловой коммуникации.

### 5.2.2 Типовые тестовые задания

Задание

Согласно деловому этикету, какая форма обращения считается наиболее уместной при первом знакомстве с представителем иностранной компании?

- а) Имя и фамилия (Иван Иванов);
- б) Только имя (Иван);
- в) Должность и фамилия (Господин директор Иванов);
- г) Имя и отчество (Иван Петрович).

Задание:

Установите правильное соответствие между формами общения и ситуацией:

1. Переговоры с иностранными партнерами
2. Беседа с руководителем отдела
3. Телефонный разговор с поставщиком
4. Официальное письмо клиенту

Варианты:

- а) Неформальное общение
- б) Официальное общение
- в) Полуофициальное общение
- г) Электронная переписка

### 5.2.3 Типовые практико-ориентированные задания (задачи, кейсы)

Практическое задание №1. Ситуационная задача: телефонный разговор с партнером

Вам поступил звонок от важного клиента, который резко выражает недовольство качеством поставленного товара. Ваш собеседник раздражен и требует немедленной замены продукта.

Задача:

Запишите свое предполагаемый сценарий телефонного разговора, придерживаясь норм делового этикета и этики делового общения. Покажите, как бы вы постарались успокоить клиента, выяснить подробности и предложить оптимальное решение проблемы.

Практическое задание №2. Составление официального письма

Предположим, ваша компания планирует пригласить иностранного партнера посетить ваше производство. Вам поручено составить официальное письмо-предложение с приглашением на ознакомительную поездку.

Задача:

Составьте письмо-предложение согласно принятым нормам делового этикета, указав основную информацию о визите (цель визита, планируемая дата, ожидаемые участники и предварительная программа пребывания).

Практическое задание №3. Ситуация деловой встречи

Вас пригласили принять участие в деловой встрече с представителями крупной японской компании.

Необходимо заранее ознакомиться с правилами японского делового этикета.

Задача:

Выполните следующее:

1. Найдите и перечислите минимум три основных правила японского делового этикета, отличающиеся от российских традиций.
2. Предположите, какую ошибку в поведении на встрече могли бы допустить русские коллеги, незнакомые с японскими нормами.
3. Придумайте рекомендацию своему руководству, как избежать подобного казуса.

## 5.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, владений (навыков и (или) практического опыта деятельности)

### 5.3.1 Условия допуска обучающегося к промежуточной аттестации и порядок ликвидации академической задолженности

Проведение промежуточной аттестации регламентировано локальным нормативным актом СПбГУПТД «Положение о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся»

### 5.3.2 Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Устная  +  Письменная  Компьютерное тестирование  Иная

### 5.3.3 Особенности проведения промежуточной аттестации по дисциплине

На подготовку студенту отводится 30 мин. При подготовке к ответу студент не может пользоваться учебной и справочной литературой.

## 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 6.1 Учебная литература

Автор	Заглавие	Издательство	Год издания	Ссылка
<b>6.1.1 Основная учебная литература</b>				
Виговская, М. Е.	Профессиональная этика и этикет	Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа	2023	<a href="https://www.iprbookshop.ru/137764.html">https://www.iprbookshop.ru/137764.html</a>
Воробьева, Н. В., Банникова, Н. В., Грачева, Д. О., Пупынина, Е. Г., Воробьев, А. С.	Этика профессиональной деятельности	Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет	2022	<a href="https://www.iprbookshop.ru/129618.html">https://www.iprbookshop.ru/129618.html</a>
<b>6.1.2 Дополнительная учебная литература</b>				
Гуревич, П. С.	Этика	Москва: ЮНИТИ-ДАНА	2017	<a href="https://www.iprbookshop.ru/71049.html">https://www.iprbookshop.ru/71049.html</a>
Грицай Ю. К.	Деловые коммуникации в профессиональной деятельности	Санкт-Петербург: СПбГУПТД	2024	<a href="http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=202416">http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=202416</a>

### 6.2 Перечень профессиональных баз данных и информационно-справочных систем

1. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» (Электронный ресурс). URL:<http://window.edu.ru/>.
2. Федеральный образовательный портал «Экономика. Социология. Менеджмент». <http://ecsocman.hse.ru/>
3. Материалы Информационно-образовательной среды заочной формы обучения СПбГУПТД [Электронный ресурс]. URL:[http://sutd.ru/studentam/extramural\\_student](http://sutd.ru/studentam/extramural_student)
4. Электронно-библиотечная система IPRbooks. URL:<http://iprbookshop.ru/>
5. Электронная библиотека учебных изданий СПбГУПТД. URL:<http://publish.sutd.ru/>

### 6.3 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения

Microsoft Windows  
MicrosoftOfficeProfessional  
Интернет-тренажеры в сфере образования

### 6.4 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Аудитория	Оснащение
Лекционная аудитория	Мультимедийное оборудование, специализированная мебель, доска
Учебная аудитория	Специализированная мебель, доска