

УТВЕРЖДАЮ
Первый проректор, проректор
по УР

_____ А.Е. Рудин

Рабочая программа дисциплины

Б1.В.01

Этические основы делового общения

Учебный план: 2025-2026 39.03.02 ИФСТЗ ФГКвССО ОО №1-1-176.plx

Кафедра: **42** Социальной работы и права

Направление подготовки:
(специальность) 39.03.02 Социальная работа

Профиль подготовки: Федеральный государственный контроль в сфере социального обслуживания
(специализация)

Уровень образования: бакалавриат

Форма обучения: очная

План учебного процесса

Семестр (курс для ЗАО)	Контактная работа обучающихся		Сам. работа	Контроль, час.	Трудоёмкость, ЗЕТ	Форма промежуточной аттестации
	Лекции	Практ. занятия				
1	УП	16	32	59,75	0,25	Зачет
	РПД	16	32	59,75	0,25	
Итого	УП	16	32	59,75	0,25	
	РПД	16	32	59,75	0,25	

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа, утверждённым приказом Минобрнауки России от 05.02.2018 г. № 76

Составитель (и):

кандидат философских наук, Доцент

Коженова Л.В.

От кафедры составителя:

Заведующий кафедрой социальной работы и права

Ковалева Галина
Викторовна

От выпускающей кафедры:

Заведующий кафедрой

Ковалева Галина
Викторовна

Методический отдел:

1 ВВЕДЕНИЕ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1 Цель дисциплины: Сформировать компетенций обучающегося в области этики деловых коммуникаций, в том числе в ведении деловых переговоров, а также, делового этикета.

1.2 Задачи дисциплины:

- ознакомить студентов с базовыми понятиями деловой этики, сформировать представление о роли деловых коммуникаций;
- рассмотреть деловые коммуникации как средство достижения делового успеха, построения позитивного профессионального имиджа;
- показать важность формирования корпоративной культуры, правил поведения в конфликтных ситуациях, выявления причин неэффективной деловой коммуникации и пути их устранения;
- сформировать навыки организации деловых коммуникаций организации деловых встреч, переговоров, совещаний, бесед

1.3 Требования к предварительной подготовке обучающегося:

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

Русский язык и культура речи

Педагогика и психология

Социальная работа как профессиональная деятельность

2 КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

ПК-3: Способен взаимодействовать с получателями социальных услуг в организации социального обслуживания
Знать: основные принципы, формы и виды делового общения, этические нормы в деловом общении
Уметь: соблюдать профессионально-этические требования в трудовой деятельности, а также в процессе деловых переговоров
Владеть: навыками эффективного делового общения, навыками построения позитивного профессионального имиджа

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. Виды деловой коммуникации						
Тема 1. Устные деловые коммуникации. Деловое общение как коммуникация. Виды устных форм делового взаимодействия. Деловая беседа как специально организованный предметный разговор. Классификация деловых бесед. Технология телефонных бесед. Деловая полемика, правила ее проведения. Культура делового спора. Переговоры как форма деловой коммуникации: подготовка и проведение. Компьютерная видеоконференцсвязь и ее использование в организации делового общения. Культура речи делового человека. Практическое занятие. Устные деловые коммуникации.	1	3	3	6	ГД	Т

<p>Тема 2. Письменные деловые коммуникации.</p> <p>Особенности официально-деловой речи. Язык служебных документов. Приказ, протокол, решение, договор.</p> <p>Организационно-распределительная документация: резюме, заявление, анкета, докладная и объяснительная записка, таблица, сплошной связный текст.</p> <p>Деловые письма: соглашения, запросы, сопроводительные письма, письма-регламентивы (поздравления, извинения, соболезнования, письма-ответы с благодарностью). Служебные записки для внутренней коммуникации: распоряжения, благодарности, напоминания, просьбы, проведение мероприятий). Правила оформления деловых посланий.</p> <p>Практическое занятие: Письменные деловые коммуникации.</p>		1	3	6		
<p>Тема 3. Невербальная коммуникация.</p> <p>Невербальная коммуникация как фактор, обуславливающий речевое поведение и взаимопонимание коммуникантов.</p> <p>Система невербальной коммуникации.</p> <p>Формы проявления невербальной коммуникации: оптико-кинетическая (жесты, мимика, пантомимика), паралингвистическая (интонация, тембр, тональность голоса), экстралингвистическая (паузы, плач, смех, покашливание), пространственно-временная, визуальная. Ольфакторная система невербальной коммуникации.</p> <p>Одежда, осанка, жесты, телодвижения, фигура человека, поза, выражение лица, контакт глазами, расстояние между говорящими. Параметры речи: интонация, тембр голоса, темп речи, частота дыхания, выбор слов, употребление жаргона, громкость голоса, произношение слов.</p> <p>Практическое занятие: Невербальная коммуникация.</p>		1	3	6	АС	

<p>Тема 4. Спор, дискуссия, полемика. Происхождение и психологические особенности.</p> <p>Из истории происхождения спора. Определение понятий «спор, «дискуссия», «полемика». Классификация видов спора. Культура спора: предмет спора, позиции полемистов, употребление понятий, поведение участников спора, индивидуальные особенности участников спора, национальные и культурные традиции, уважительное отношение к оппоненту, выдержка и самообладание в споре. Психологические приемы убеждения в споре: приемы воздействия на участников в споре, вопросы в споре и виды ответов, нечестные приемы, позволительные и непозволительные уловки в споре.</p> <p>Практическое занятие: Спор, дискуссия, полемика. Происхождение и психологические особенности.</p>	2	3	6		
<p>Раздел 2. Основы деловой этики</p>					
<p>Тема 5. Деловая этика: базовые понятия.</p> <p>Предмет деловой этики. Цель и функции деловой этики. Основные принципы деловой этики. Деловая культура. Проблема морального фактора в деловой среде: история и современность. Соотношение этики функционирования организации и этики поведения сотрудника.</p> <p>Практическое занятие. Деловая этика: базовые понятия.</p>	1	3	3,75	ГД	Т
<p>Тема 6. Основные этические профессиональные принципы и ценности.</p> <p>Деловое поведение как морально-этический аспект делового взаимодействия. Профессионализм, рациональность и качество деловых отношений. Формальные и личностные отношения между деловыми партнерами. Этический смысл принятия управленческого решения. Стиль и формы делового управления. Кодекс чести фирмы.</p> <p>Практическое занятие. Основные этические профессиональные принципы и ценности.</p>	1	3	4		

<p>Тема 7. Этика поведения в конфликтной ситуации.</p> <p>Две группы конфликтов: функциональные и дисфункциональные. Уровни и типы конфликтов. Пять стратегий поведения в конфликте, управление конфликтами в зависимости от их причин. Способы и эффективность разрешения конфликтов. Технология малоконфликтного поведения.</p> <p>Практическое занятие. Этика поведения в конфликтной ситуации</p>		1	1	4			
<p>Тема 8. Деловые переговоры.</p> <p>Переговоры как процедура достижения соглашения. Четыре базовых элемента переговоров: люди, интересы, варианты, критерии. Подготовка и организация переговоров. Тактические приемы, помогающие успеху переговоров. Рекомендации по выбору вербальных и невербальных средств в процессе ведения переговоров. Психологический климат во время переговоров. Переговоры как средство разрешения конфликтов.</p> <p>Практическое занятие. Деловые переговоры.</p>		1	1	4	АС		
<p>Раздел 3. Этика делового общения</p>							
<p>Тема 9. Роль этики в деловом общении.</p> <p>Определение и понятие этики делового общения. Этика делового общения в профессиональной среде как основа успеха. Эмоциональный интеллект как базовая составляющая делового общения. Становление личности и ее самореализация в ходе делового общения.</p> <p>Практическое занятие. Роль этики в деловом общении.</p>		2	3	5		Т	
<p>Тема 10. Структура, функции, виды и формы этики делового общения.</p> <p>Понятие этического коммуникативного процесса. Содержание и структура деловой коммуникационной этики. Основные функции этики делового общения. Виды деловых коммуникаций и их характеристика. Этические принципы делового общения.</p> <p>Практическое занятие. Структура, функции, виды и формы этики делового общения.</p>		1	3	5			

<p>Тема 11. Этика и этикет делового общения.</p> <p>Индивидуальные и психологические особенности партнеров в деловом общении. Вербальная и невербальная сторона индивидуальности делового партнера. Темперамент человека и характер личности в деловом общении. Возрастные и гендерные особенности личности в деловом общении. Национальные особенности в деловом общении. Психологические типы деловых партнеров. Психологические проблемы делового общения. Конфликты в деловых коммуникациях.</p> <p>Практическое занятие. Этика и этикет делового общения.</p>		1	3	5		
<p>Тема 12. Этические принципы и этикетные правила современного делового общения.</p> <p>Этические особенности восприятия информации в процессе делового общения. Влияние на партнера и защита от манипуляций. Этикет делового общения. Имидж делового человека. Успешная организация времени делового человека. Телефонный этикет. Визитные карточки в жизни делового человека. Этикетные правила в деловой сфере.</p> <p>Практическое занятие. Этические принципы и этикетные правила современной делового общения.</p>		1	3	5		
Итого в семестре (на курсе для ЗАО)		16	32	59,75		
Консультации и промежуточная аттестация (Зачет)		0,25				
Всего контактная работа и СР по дисциплине		48,25		59,75		

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-3	Применяет основные принципы, формы и виды делового общения, этические нормы в деловом общении, соблюдает профессионально-этические требования в трудовой деятельности, а также в процессе деловых переговоров, пользуется навыками эффективного делового общения, навыками построения позитивного профессионального имиджа.	

5.1.2 Система и критерии оценивания

Шкала оценивания	Критерии оценивания сформированности компетенций	
	Устное собеседование	Письменная работа

Зачтено	Обучающийся показывает всестороннее и глубокое знание видов и форм делового общения, свободно ориентируется в основных понятиях курса, терминах и определениях; усвоил основную, и знаком с дополнительной литературой; может объяснить причины и последствия нарушения принципов делового общения; понимает технологии деловых коммуникаций; видит пути разрешения проблем возникающих в процессе делового общения.	
Не зачтено	Обучающийся не имеет достаточного уровня знания дисциплины, не может сформулировать основные закономерности и тенденции деловых коммуникаций; плохо ориентируется в основных понятиях и определениях; плохо знаком с основной литературой; при ответе на зачете допускает существенные ошибки и не может устранить их даже под руководством преподавателя.	

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 1	
1	Виды устных форм делового взаимодействия
2	Культура речи делового человека
3	Язык служебных документов
4	Правила оформления деловых посланий
5	Невербальная коммуникация как фактор, обуславливающий речевое поведение и взаимопонимание коммуникантов
6	Формы проявления невербальной коммуникации
7	Культура спора: предмет спора, позиции полемистов, национальные и культурные традиции, уважительное отношение к оппоненту, выдержка и самообладание в споре
8	Психологические приемы убеждения в споре
9	Основные принципы деловой этики
10	Формальные и личностные отношения между деловыми партнерами
11	Этический смысл принятия управленческого решения
12	Управление конфликтами в зависимости от их причин
13	Технология малоконфликтного поведения
14	Четыре базовых элемента переговоров: люди, интересы, варианты, критерии
15	Тактические приемы, помогающие успеху переговоров
16	Эмоциональный интеллект как базовая составляющая делового общения
17	Становление личности и ее самореализация в ходе делового общения
18	Виды и формы делового общения
19	Этические принципы делового общения
20	Национальные особенности в деловом общении
21	Возрастные и гендерные особенности личности в деловом общении
22	Имидж делового человека
23	Этикетные правила в деловой сфере

5.2.2 Типовые тестовые задания

1. Деловой стиль взаимодействия партнеров включает:
- 1) Ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами
 - 2) Признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга
 - 3) Рациональное использование партнерами поддерживающих техник
 - 4) Умение партнеров адаптировать собственные профессиональные знания к каждой деловой ситуации

2. К средствам невербальной коммуникации относятся:

- 1) Все ответы верны
- 2) Кинесика
- 3) Проксемика
- 4) Такетика

3. К техникам беседы, применяемой в деловой коммуникации, относятся:

- 1) Высказывания-ссылки с приятными ассоциациями для делового партнера
- 2) Интересный, увлекательный рассказ
- 3) Позитивные констатации событий или фактов, интересующих делового партнера
- 4) Цитирование высказываний делового партнера о его увлечениях, хобби

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

- 1) Неконгруэнтность коммуникативных сообщений манипулятора
- 2) Поведенческая стратегия делового партнера-коммуникатора, ориентированная на сотрудничество
- 3) Появление у партнера-адресата внутренних ощущений дискомфорта, эмоционального напряжения и беспокойства
- 4) Присутствие вербализованных и невербальных угрожающих сигналов

5. Основные стимулы в модели убеждающей деловой коммуникации:

- 1) ситуация
- 2) периферийность
- 3) коммуникатор
- 4) канал

5.2.3 Типовые практико-ориентированные задания (задачи, кейсы)

Задача 1.

Коммуникация является основой деловых отношений в деловой сфере. Однако при столкновении различных точек зрения крайне сложно избежать разного рода конфликтов.

1. Проанализируйте понятие "деловой конфликт".
2. Выделите особенности управления деловыми конфликтами.

Задача 2.

Владелец детского кафе "Пингвин" организовал дочернее предприятие - филиал "Пингвиненок", в котором был сформирован новый штат сотрудников.

1. Проанализируйте коммуникативные приемы, способствующие эффективному общению при работе с новыми сотрудниками.
2. Каким, на Ваш взгляд, коммуникативным приемам, владельцу кафе следует обучить своих сотрудников для продуктивной работы с посетителями?

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

Контрольная работа.

При проведении зачета студентам предоставляется возможность выбора вопроса.

Во время поведения зачета студентам воспрещается использовать материалы с информационной и справочно-познавательной информацией по предмету.

Время подготовки устанавливается согласно с требованиями преподавателя и составляет 30-40 минут.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1 Учебная литература

Автор	Заглавие	Издательство	Год издания	Ссылка
6.1.1 Основная учебная литература				
Зайцева, А. В.	Теория коммуникации	Луганск: Книта	2021	http://www.iprbookshop.ru/111217.html
Головлева, Е. Л.	Массовые коммуникации и медиапланирование	Москва: Академический проект	2020	http://www.iprbookshop.ru/110054.html
Асташина, О. В.	Деловые коммуникации	Саратов: Вузовское образование	2021	https://www.iprbookshop.ru/117617.html
Суворова, Н. А., Табак, Л. В.	Культура делового общения в профессиональной деятельности	Сочи: Сочинский государственный университет	2020	https://www.iprbookshop.ru/106571.html
6.1.2 Дополнительная учебная литература				
Васильева, Г. М.	Кросс-культурные коммуникации в европейском и азиатском пространствах	Новосибирск: Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИНХ»	2020	http://www.iprbookshop.ru/106147.html
Бурдина, Е. А.	Теория и практика делового общения	Москва: Российский государственный университет правосудия	2024	https://www.iprbookshop.ru/138170.html
Федорова, Н. Н.	Речевая коммуникация и деловое общение	Сочи: Сочинский государственный университет	2020	https://www.iprbookshop.ru/106585.html

6.2 Перечень профессиональных баз данных и информационно-справочных систем

Федеральном агентстве по делам молодежи "Росмолодежь" [Электронный ресурс]. URL: <https://fadm.gov.ru/>

Официальный сайт Администрации Санкт-Петербурга [Электронный ресурс]. URL: <https://www.gov.spb.ru/>

Электронно-библиотечная система IPRbooks [Электронный ресурс]. URL: <http://www.iprbookshop.ru/>

6.3 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения

MicrosoftOfficeProfessional

СПС КонсультантПлюс

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