

Частное образовательное учреждение высшего образования  
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТЕХНОЛОГИЙ  
УПРАВЛЕНИЯ И ЭКОНОМИКИ»

РАССМОТРЕНО И ОДОБРЕНО

УТВЕРЖДАЮ

На заседании кафедры рекламы и  
связей с общественностью  
Протокол № 10 от 30.05.2023 г.

Первый проректор  
С.В. Авдашкевич  
28.06.2023

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина:	Б1.В.20 Этика делового общения
Направление подготовки:	38.03.02 Менеджмент
Направленность (профиль):	Бизнес-аналитика в управленческой деятельности
Уровень высшего образования:	Бакалавриат
Форма обучения:	очная, заочная, очно-заочная
Разработчики:	Кандидат экономических наук, доцент Торгунакова Е.В.

Санкт-Петербург  
2023

**1. Цели и задачи дисциплины:***Цель освоения дисциплины:*

овладение теоретическими знаниями и необходимыми практическими навыками в деловых коммуникациях, включая личную коммуникативную культуру и умения общаться с коллективом для достижения продуктивной деятельности, создания благоприятной нравственной атмосферы, умение вести переговоры с партнерами

*Задачи дисциплины:*

- дать будущим бакалаврам теоретические знания и необходимые практические навыки в деловых коммуникациях, включая личную коммуникативную культуру и умение общаться с коллективом для достижения продуктивной деятельности;

- сформировать навыки самостоятельной оценки специфики делового общения в организации;

- развивать и совершенствовать навыки эффективного устного делового общения;

- уяснить теоретические и прикладные основы эффективного письменного делового общения.

**2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы высшего образования**

Планируемые результаты освоения ОП ВО (код и содержание компетенций)	Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Примечание
ПК-4 Способен осуществлять коллективное взаимодействие в ходе работы по разработке и принятию управленческих решений	ПК-4.1 Знает теорию межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии; теорию конфликтов.	08.037 Профессиональный стандарт «Бизнес-аналитик»
	ПК-4.2 Умеет планировать, организовать и проводить встречи и обсуждения с заинтересованными сторонами; использовать техники эффективных коммуникаций.	
	ПК-4.3 Способен осуществлять выбор решения для реализации в составе группы экспертов.	

Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-4.1. Знает теорию межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии; теорию конфликтов.	- виды, средства, формы и методы коммуникаций в рыночной среде; - приемы связей с общественностью в политической рекламе; - особенности работы с внешним и внутренним окружением государственных структур и политических объединений. способностью к рефлексии и передаче собственного профессионального опыта. - технологии делового взаимодействия; - способы и приемы делового общения в различных его видах и с различными типами собеседников; - основные психологические особенности деловой беседы, деловых переговоров, дискуссий, собраний и совещаний, приема подчиненных, общения с коллегами и начальником, публичных выступлений.

Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-4.2. Умеет планировать, организовать и проводить встречи и обсуждения с заинтересованными сторонами; использовать техники эффективных коммуникаций.	- выполнять аналитические и организационные работы при подготовке концепций, планов, графиков и реализации рекламных и PR-кампаний и коммуникационных программ в управленческой сфере. - вести деловые беседы, деловые переговоры, совещания; - анализировать личность партнера по невербальному поведению; - строить трудовые отношения с учетом норм делового этикета; - составлять личные и служебные документы.
ПК-4.3. Способен осуществлять выбор решения для реализации в составе группы экспертов.	- современными навыками информационного обеспечения процессов деловых коммуникаций. - навыками организации и проведения основных видов делового общения (совещания, беседы, переговоров, презентации, разговора по телефону); - навыками подготовки ораторской речи; - навыками ведения деловой дискуссии и полемики.

### 3. Содержание, объем дисциплины и формы проведения занятий

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Компетенции	Оценочные средства текущего контроля		
			ЗНАТЬ	УМЕТЬ	ВЛАДЕТЬ
			ПК-4.1	ПК-4.2	ПК-4.3
1	Вводная тема	ПК-4	Доклад, сообщение/ Реферат №1 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №1 (10)	Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты/Эссе №1 (20)
2	Виды коммуникации	ПК-4	Доклад, сообщение/ Реферат №1 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №1 (10)	Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты/Эссе №1 (20)
3	Исторические и теоретические аспекты развития деловых коммуникаций	ПК-4	Доклад, сообщение/ Реферат №1 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №1 (10)	Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты/Эссе №2 (20)
4	Деловые коммуникации и деловая этика	ПК-4	Доклад, сообщение/ Реферат №1 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №1 (10)	Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты/Эссе №2 (20)
5	Имидж специалиста и секреты успешной коммуникации	ПК-4	Доклад, сообщение/ Реферат №1 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №1 (10)	Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты/Эссе №3 (20)
6	Механизмы взаимоприятия в деловом общении	ПК-4	Доклад, сообщение/ Реферат №1 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №1 (10)	Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты/Эссе №3 (20)

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Компетенции	Оценочные средства текущего контроля		
			ЗНАТЬ	УМЕТЬ	ВЛАДЕТЬ
			ПК-4.1	ПК-4.2	ПК-4.3
7	Виды прагматической коммуникации в труде специалиста	ПК-4	Доклад, сообщение/ Реферат №1 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №1 (10)	Задания творческого уровня №1 (20)
8	Публичное выступление, деловая полемика	ПК-4	Доклад, сообщение/ Реферат №1 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №1 (10)	Задания творческого уровня №1 (20)
9	Вербальные средства коммуникации в труде специалиста. Невербальные средства коммуникации	ПК-4	Доклад, сообщение/ Реферат №1 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №1 (10)	Задания творческого уровня №1 (20)
<b>Количество баллов (100 баллов):</b>			100		

<b>Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, курсовая работа</b>	
<p><b>Тема 1: Вводная тема</b> Теория деловой коммуникации, структура коммуникационного процесса. Три варианта передачи информации. Коммуникатор, аудитория (реципиенты), сообщение, канал. Три области социальной коммуникации: СМИ, телекоммуникации, информация. Слагаемые коммуникативного общения.</p> <p><b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b> Теория деловой коммуникации, структура коммуникационного процесса. Три варианта передачи информации. Коммуникатор, аудитория (реципиенты), сообщение, канал. Три области социальной коммуникации: СМИ, телекоммуникации, информация. Слагаемые коммуникативного общения.</p> <p><b>Лабораторная работа: -</b></p>	
<p><b>Тема 2: Виды коммуникации</b> Основы коммуникативного процесса в деловом сообществе. Коммуникативный процесс и его характеристики. Типология знаков, используемых в деловом общении. Прямое и сильное коммуникативное воздействие (реклама и пропаганда) и косвенное, слабое коммуникативное воздействие (PR). Менеджмент коммуникаций в PR; взаимоотношения со средствами массовой информации, пресс-конференции и презентации, выступления с речами, продвижение корпоративного имиджа.</p> <p><b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b> Основы коммуникативного процесса в деловом сообществе. Коммуникативный процесс и его характеристики. Типология знаков, используемых в деловом общении. Прямое и сильное коммуникативное воздействие (реклама и пропаганда) и косвенное, слабое коммуникативное воздействие (PR). Менеджмент коммуникаций в PR; взаимоотношения со средствами массовой информации, пресс-конференции и презентации, выступления с речами, продвижение корпоративного имиджа.</p> <p><b>Лабораторная работа: -</b></p>	
<p><b>Тема 3: Исторические и теоретические аспекты развития деловых коммуникаций</b> Возникновение и формирование этикетных отношений в деловых коммуникациях. Типы этикета. Российские пособия по деловому общению с древнейших времен по настоящее время. Нравственные ценности – основа взаимоотношений между людьми. Общие закономерности культуры, определяющие становление и развитие делового, служебного этикета. Современные теоретические положения о сфере деловых коммуникаций. Современные научные концепции Запада о культуре общения</p> <p><b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b> Возникновение и формирование этикетных отношений в деловых коммуникациях. Типы этикета. Российские пособия по деловому общению с древнейших времен по настоящее время. Нравственные ценности – основа взаимоотношений между людьми. Общие закономерности культуры, определяющие становление и развитие делового, служебного этикета. Современные теоретические положения о сфере деловых коммуникаций. Современные научные концепции Запада о культуре общения</p> <p><b>Лабораторная работа: -</b></p>	
<p><b>Тема 4: Деловые коммуникации и деловая этика</b> Деловая жизнь как единица социальной системы. Этика деловых и профессиональных отношений. Общее и различное между терминами «этика», «деловая этика» и «этикет». Специфика деловых коммуникаций: межличностные и правовые аспекты. Этикет повседневного общения. Условия эффективности делового общения: партнерство, регламентированность отношений. Правила этикета специалистов из различных профессиональных сфер. Общие принципы и нормы деловой этики. Специфика международного и межрелигиозного этикета. Ошибки, совершаемые при общении с иностранными партнерами и их устранение. Особенности этики бизнеса</p>	

<b>Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, курсовая работа</b>
<p><b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b>  Деловая жизнь как единица социальной системы. Этика деловых и профессиональных отношений. Общее и различное между терминами «этика», «деловая этика» и «этикет». Специфика деловых коммуникаций: межличностные и правовые аспекты. Этикет повседневного общения. Условия эффективности делового общения: партнерство, регламентированность отношений. Правила этикета специалистов из различных профессиональных сфер. Общие принципы и нормы деловой этики. Специфика международного и межрелигиозного этикета. Ошибки, совершаемые при общении с иностранными партнерами и их устранение. Особенности этики бизнеса.</p> <p><b>Лабораторная работа: -</b></p>
<p><b>Тема 5: Имидж специалиста и секреты успешной коммуникации</b>  Понятие «имидж специалиста». Деловой этикет, его содержание и значение. Специфика соблюдения делового этикета в зависимости от принадлежности партнера к различным сферам рекламного бизнеса. Внешний вид офиса; характеристики создания и поддержания имиджа фирмы, офиса. Соответствие имиджа фирмы корпоративной философии. Специфика формирования корпоративной культуры; ее значение для эффективной работы фирмы. Уверенность в себе – путь к деловому успеху. Имидж и первое впечатление. Модели визуальной культуры. Использование аттракции для формирования симпатии. Стрессоустойчивость и юмор в деловом общении. Искусство комплимента. Эффективность модели поведения. Формирование имиджа и стиля делового человека. Требования к внешнему виду делового мужчины и деловой женщины. Значение аксессуаров в деловом костюме. Атрибуты делового общения.</p> <p><b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b>  Понятие «имидж специалиста». Деловой этикет, его содержание и значение. Специфика соблюдения делового этикета в зависимости от принадлежности партнера к различным сферам рекламного бизнеса. Внешний вид офиса; характеристики создания и поддержания имиджа фирмы, офиса. Соответствие имиджа фирмы корпоративной философии. Специфика формирования корпоративной культуры; ее значение для эффективной работы фирмы. Уверенность в себе – путь к деловому успеху. Имидж и первое впечатление. Модели визуальной культуры. Использование аттракции для формирования симпатии. Стрессоустойчивость и юмор в деловом общении. Искусство комплимента. Эффективность модели поведения. Формирование имиджа и стиля делового человека. Требования к внешнему виду делового мужчины и деловой женщины. Значение аксессуаров в деловом костюме. Атрибуты делового общения.</p> <p><b>Лабораторная работа: -</b></p>
<p><b>Тема 6: Механизмы взаимоотношения в деловом общении</b>  Диалог как эффективная форма делового взаимодействия. Классические правила ведения диалога. Требования к ведению диалога, поведению говорящих. Выстраивание тематики и содержания диалога. Коммуникативные ошибки ведения диалога. Приемы исправления коммуникативных ошибок при ведении диалога. Конструктивный инструментальный личный контакт. Коммуникативный контроль. Биоэнергетика имиджа. Вербальная и невербальная партитура образа. Самопрезентация для покорения клиентов и деловых партнеров. Здоровый образ жизни – путь к успеху</p> <p><b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b>  Диалог как эффективная форма делового взаимодействия. Классические правила ведения диалога. Требования к ведению диалога, поведению говорящих. Выстраивание тематики и содержания диалога. Коммуникативные ошибки ведения диалога. Приемы исправления коммуникативных ошибок при ведении диалога. Конструктивный инструментальный личный контакт. Коммуникативный контроль. Биоэнергетика имиджа. Вербальная и невербальная партитура образа. Самопрезентация для покорения клиентов и деловых партнеров. Здоровый образ жизни – путь к успеху.</p> <p><b>Лабораторная работа: -</b></p>
<p><b>Тема 7: Виды прагматической коммуникации в труде специалиста</b>  Виды деловых контактов. Деловой разговор, беседа, деловое совещание, деловая встреча, собрание. Особенности деловой беседы. Подготовка и организация деловой беседы. Виды деловых бесед, типы собеседников. Беседа как средство разрешения конфликта. Нормы использования комплиментов. Правила эффективного слушания. Виды и условия эффективного слушания. Деловые переговоры. Виды переговоров – мягкие, жесткие, стратегические (принципиальные). Процесс переговоров и его этапы. Планирование, тактика и порядок ведения переговоров. Смягчение и предотвращение конфликтных ситуаций. Принятие решений во время переговоров. Рекомендации при работе с партнером; протокольные мероприятия при проведении переговоров. Алгоритмы коммуникативного поведения с собеседниками различных психологических типов и критерии их выбора. Ситуации целевого, социального и психологического взаимодействия. Коммуникативные роли субъектов общения. Уровни правового, нравственного общения, манипулирования, «рефлексивные игры».</p> <p><b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b></p>

<b>Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, курсовая работа</b>
<p>Виды деловых контактов. Деловой разговор, беседа, деловое совещание, деловая встреча, собрание. Особенности деловой беседы. Подготовка и организация деловой беседы. Виды деловых бесед, типы собеседников. Беседа как средство разрешения конфликта. Нормы использования комплиментов. Правила эффективного слушания. Виды и условия эффективного слушания. Деловые переговоры. Виды переговоров – мягкие, жесткие, стратегические (принципиальные). Процесс переговоров и его этапы. Планирование, тактика и порядок ведения переговоров. Смягчение и предотвращение конфликтных ситуаций. Принятие решений во время переговоров. Рекомендации при работе с партнером; протокольные мероприятия при проведении переговоров. Алгоритмы коммуникативного поведения с собеседниками различных психологических типов и критерии их выбора. Ситуации целевого, социального и психологического взаимодействия. Коммуникативные роли субъектов общения. Уровни правового, нравственного общения, манипулирования, «рефлексивные игры».</p> <p><b>Лабораторная работа: -</b></p> <p><b>Тема 8:</b> Публичное выступление, деловая полемика</p> <p>Специфические особенности речи: информационная, убеждающая, побуждающая. Страх публичного выступления и пути его преодоления. Механизмы и практические приемы завоевания внимания аудитории. Деловая полемика: спор, дебаты, дискуссии, прения. Позиции участников полемики и правила их поведения. Психологические принципы полемики. Речевые обороты как выражение эмоциональных установок деловых партнеров. Уловки, сомнительные приемы и «хитрые» аргументы для реализации коммуникативных намерений участников полемики. Техника продуктивной аргументации. Использование законов риторики в деловом общении. Логическая и психологическая аргументации в деловой коммуникации.</p> <p><b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b></p> <p>Специфические особенности речи: информационная, убеждающая, побуждающая. Страх публичного выступления и пути его преодоления. Механизмы и практические приемы завоевания внимания аудитории. Деловая полемика: спор, дебаты, дискуссии, прения. Позиции участников полемики и правила их поведения. Психологические принципы полемики. Речевые обороты как выражение эмоциональных установок деловых партнеров. Уловки, сомнительные приемы и «хитрые» аргументы для реализации коммуникативных намерений участников полемики. Техника продуктивной аргументации. Использование законов риторики в деловом общении. Логическая и психологическая аргументации в деловой коммуникации.</p> <p><b>Лабораторная работа: -</b></p> <p><b>Тема 9:</b> Вербальные средства коммуникации в труде специалиста. Невербальные средства коммуникации</p> <p>Учет вербальных и невербальных особенностей делового общения, их специфика, компоненты, соотношение с этикетными нормами. Основы речевой коммуникации в деловом общении. Культура деловой речи. Виды речи. Структура публичной речи. Стратегия ведения речи. Техника выражения мыслей. Причины, затрудняющие передачу информации. Виды замечаний и приемы их нейтрализации. Коммуникативные барьеры: логический, стилистический, лингвистический, фонетический. Психологические барьеры: барьер первого впечатления, установки, отрицательных эмоций, характера, темперамента. Физические барьеры в коммуникации. Коммуникативные просчеты. Специфика вербальных средств коммуникации в профессиональной деятельности</p> <p>Содержание и особенности невербальной коммуникации. Специфика невербальной стороны делового общения. Поза, мимика, жесты делового человека. Экспрессивное поведение в общении как выражение внутреннего мира делового человека.</p> <p><b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b></p> <p>Учет вербальных и невербальных особенностей делового общения, их специфика, компоненты, соотношение с этикетными нормами. Основы речевой коммуникации в деловом общении. Культура деловой речи. Виды речи. Структура публичной речи. Стратегия ведения речи. Техника выражения мыслей. Причины, затрудняющие передачу информации. Виды замечаний и приемы их нейтрализации. Коммуникативные барьеры: логический, стилистический, лингвистический, фонетический. Психологические барьеры: барьер первого впечатления, установки, отрицательных эмоций, характера, темперамента. Физические барьеры в коммуникации. Коммуникативные просчеты. Специфика вербальных средств коммуникации в профессиональной деятельности</p> <p>Содержание и особенности невербальной коммуникации. Специфика невербальной стороны делового общения. Поза, мимика, жесты делового человека. Экспрессивное поведение в общении как выражение внутреннего мира делового человека.</p> <p><b>Лабораторная работа: -</b></p> <p><b>Курсовая работа:</b> не предусмотрено учебным планом</p>

*Очная форма обучения*

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 7
Аудиторные занятия (АЗ):	36	36
Лекционные занятия (Лек)	18	18
Лабораторные занятия (Лаб)	0	0

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 7
Практические занятия (Пр)	18	18
Самостоятельная работа студента (СР)	65	65
Курсовая работа	0	0
Другие виды самостоятельной работы*	65	65
Контроль самостоятельной работы (КСР)	7	7
Контактная работа (КоР)	43	43
Форма промежуточной аттестации	0	Зачет
Подготовка к экзамену и сдача экзамена (СР, КоР)	0	0
Общая трудоемкость дисциплины, часы/ЗЕТ	108/3	108/3

\* Подготовка к аудиторным занятиям, подготовка к зачету (при наличии)

№	Наименование темы дисциплины	Семестр/ Курс	Количество учебных часов				СР	Практическая подготовка
			В том числе по видам аудиторных занятий					
			Лек	Пр	Лаб			
1	Вводная тема	7	2	2	0	9	2	
2	Виды коммуникации	7	2	2	0	9	2	
3	Исторические и теоретические аспекты развития деловых коммуникаций	7	2	2	0	9	2	
4	Деловые коммуникации и деловая этика	7	4	4	0	9	4	
5	Имидж специалиста и секреты успешной коммуникации	7	2	2	0	9	2	
6	Механизмы взаимопритяжения в деловом общении	7	4	4	0	10	4	
7	Виды прагматической коммуникации в труде специалиста	7	2	2	0	10	2	
8	Публичное выступление, деловая полемика	7	0	0	0	0	0	
9	Вербальные средства коммуникации в труде специалиста. Невербальные средства коммуникации	7	0	0	0	0	0	
Итого:			18	18	0	65	18	

\* Практическая подготовка при реализации дисциплин организована путем проведения практических занятий и (или) выполнения лабораторных и (или) курсовых работ и предусматривает выполнение работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

*Заочная форма обучения*

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 8
Аудиторные занятия (АЗ):	8	8
Лекционные занятия (Лек)	2	2
Лабораторные занятия (Лаб)	0	0
Практические занятия (Пр)	6	6
Самостоятельная работа студента (СР)	91	91
Курсовая работа	0	0
Другие виды самостоятельной работы*	91	91
Контроль самостоятельной работы (КСР)	5	5
Контактная работа (КоР)	13	13
Форма промежуточной аттестации	0	Зачет
Подготовка к экзамену/зачету и сдача экзамена/зачета (СР, КоР)	4	4
Общая трудоемкость дисциплины, часы/ЗЕТ	108/3	108/3

\* Подготовка к аудиторным занятиям

№	Наименование темы дисциплины	Семестр/ Курс	Количество учебных часов				СР	Практическая подготовка
			В том числе по видам аудиторных занятий					
			Лек	Пр	Лаб			
1	Вводная тема	8	0	0	0	13	2	
2	Виды коммуникации	8	2	0	0	13	2	

38.03.02 Менеджмент, направленность (профиль) "Бизнес-аналитика в управленческой деятельности"  
 Рабочая программа дисциплины  
 Дисциплина: Б1.В.20 Этика делового общения  
 Форма обучения: очная, заочная, очно-заочная  
 Разработана для приема 2023/2024 учебного года

№	Наименование темы дисциплины	Семестр/ Курс	Количество учебных часов				Практическая подготовка
			В том числе по видам аудиторных занятий			СР	
			Лек	Пр	Лаб		
3	Исторические и теоретические аспекты развития деловых коммуникаций	8	0	2	0	13	2
4	Деловые коммуникации и деловая этика	8	0	2	0	13	4
5	Имидж специалиста и секреты успешной коммуникации	8	0	0	0	13	2
6	Механизмы взаимоприятия в деловом общении	8	0	0	0	13	4
7	Виды прагматической коммуникации в труде специалиста	8	0	2	0	13	2
8	Публичное выступление, деловая полемика	8	0	0	0	0	0
9	Вербальные средства коммуникации в труде специалиста. Невербальные средства коммуникации	8	0	0	0	0	0
<b>Итого:</b>			<b>2</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>91</b>	<b>18</b>

\* Практическая подготовка при реализации дисциплин организована путем проведения практических занятий и (или) выполнения лабораторных и (или) курсовых работ и (или) путем выделения часов из часов, отведенных на самостоятельную работу, и предусматривает выполнение работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

#### *Очно-заочная форма обучения*

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 8
Аудиторные занятия (АЗ):	18	18
Лекционные занятия (Лек)	8	8
Лабораторные занятия (Лаб)	0	0
Практические занятия (Пр)	10	10
Самостоятельная работа студента (СР)	86	86
Курсовая работа	0	0
Другие виды самостоятельной работы*	86	86
Контроль самостоятельной работы (КСР)	4	4
Контактная работа (КоР)	22	22
Форма промежуточной аттестации	0	Зачет
Подготовка к экзамену и сдача экзамена (СР, КоР)	0	0
Общая трудоемкость дисциплины, часы/ЗЕТ	108/3	108/3

\* Подготовка к аудиторным занятиям, подготовка к зачету (при наличии)

№	Наименование темы дисциплины	Семестр/ Курс	Количество учебных часов				Практическая подготовка
			В том числе по видам аудиторных занятий			СР	
			Лек	Пр	Лаб		
1	Вводная тема	8	0	2	0	12	2
2	Виды коммуникации	8	2	2	0	12	2
3	Исторические и теоретические аспекты развития деловых коммуникаций	8	2	2	0	12	2
4	Деловые коммуникации и деловая этика	8	2	2	0	12	4
5	Имидж специалиста и секреты успешной коммуникации	8	2	0	0	12	2
6	Механизмы взаимоприятия в деловом общении	8	0	0	0	12	4
7	Виды прагматической коммуникации в труде специалиста	8	0	2	0	14	2
8	Публичное выступление, деловая полемика	8	0	0	0	0	0
9	Вербальные средства коммуникации в труде специалиста. Невербальные средства коммуникации	8	0	0	0	0	0
<b>Итого:</b>			<b>8</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>86</b>	<b>18</b>

\* Практическая подготовка при реализации дисциплин организована путем проведения практических занятий



и (или) выполнения лабораторных и (или) курсовых работ и (или) путем выделения часов из часов, отведенных на самостоятельную работу, и предусматривает выполнение работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

#### **4. Способ реализации дисциплины**

Без использования онлайн-курса.

#### **5. Учебно-методическое обеспечение дисциплины:**

*Основная литература:*

1. ДЕЛОВАЯ ЭТИКА. Учебник и практикум для вузов / Спивак В. А. - Санкт-Петербургский государственный экономический университет (г. Санкт-Петербург), 2022 г. - 463 с. - ISBN 978-5-534-11895-7 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/delovaya-etika-489426>

2. ПСИХОЛОГИЯ И ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ 7-е изд., пер. и доп. Учебник и практикум для вузов / Под ред. Лавриненко В.Н., Чернышовой Л. И. - Финансовый университет при Правительстве РФ (г. Москва), 2022 г. - 408 с. - ISBN 978-5-534-01353-5 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/psihologiya-i-etika-delovogo-obscheniya-468441>

3. ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ. Учебник и практикум для вузов / Жернакова М. Б., Румянцева И. А. - Государственный университет управления (г. Москва), 2022 г. - 370 с. - ISBN 978-5-534-00331-4 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/delovye-kommunikacii-488972>

*Дополнительная литература:*

1. ЭТИКА, КУЛЬТУРА И ЭТИКЕТ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ. Учебное пособие для вузов / Чернышова Л. И. - Финансовый университет при Правительстве РФ (г. Москва), 2022 г. - 161 с. - ISBN 978-5-534-02406-7 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/etika-kultura-i-etiket-delovogo-obscheniya-490073>

2. ЭТИКА И ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ 2-е изд., пер. и доп. Учебное пособие для вузов / Собольников В. В., Костенко Н. А. ; Под ред. Собольникова В В. - Новосибирский государственный педагогический университет (г. Новосибирск), 2022 г. - 202 с. - ISBN 978-5-534-06415-5 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/etika-i-psihologiya-delovogo-obscheniya-493416>

3. ПСИХОЛОГИЯ И ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ. Учебник и практикум для вузов / Бороздина Г. В., Кормнова Н. А. ; Под общ. ред. Бороздиной Г.В., 2022 г. - 463 с. - ISBN 978-5-534-01527-0 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/psihologiya-i-etika-delovogo-obscheniya-488632>

#### **6. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения**

1. Операционная система
2. Пакет прикладных офисных программ
3. Антивирусное программное обеспечение
4. LMS Moodle
5. Вебинарная платформа

#### **7. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационных справочных систем и профессиональных баз данных, необходимых для освоения дисциплины**

1. [ibooks.ru](http://ibooks.ru) : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://ibooks.ru>. - Текст: электронный

2. Электронно-библиотечная система СПбУТУиЭ : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://libume.ru>. -

Текст: электронный

3. Юрайт : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://urait.ru>. - Текст: электронный
4. eLibrary.ru : научная электронная библиотека [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://elibrary.ru>. - Текст: электронный
5. Архив научных журналов НЭИКОН [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: [arch.neicon.ru](http://arch.neicon.ru). - Текст: электронный
6. КиберЛенинка : научная электронная библиотека [Электронный ресурс] : информационная справочная система. - Режим доступа: <http://cyberleninka.ru>. - Текст: электронный
7. Лань : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com>. - Текст: электронный
8. PRO-делопроизводство [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <https://www.sekretariat.ru>. - Текст: электронный
9. Psychojournal.ru [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <https://psychojournal.ru>. - Текст: электронный
10. Корпоративный менеджмент [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <https://www.cfin.ru>. - Текст: электронный
11. Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации: профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://digital.gov.ru>. - Текст: электронный
12. Федеральная служба по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций: профессиональная база данных . - Режим доступа: <https://rkn.gov.ru>. - Текст: электронный
13. Федеральное агентство по печати и массовым коммуникациям: профессиональная база данных . - Режим доступа: <http://archive.government.ru/power/66/>. - Текст: электронный

## **8. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

1. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа - практических занятий, для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оборудованная: рабочими местами для обучающихся, оснащенные специальной мебелью; рабочим местом преподавателя, оснащенным специальной мебелью, персональным компьютером с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета; техническими средствами обучения - мультимедийным оборудованием (проектор, экран, колонки) и маркерной доской; лицензионным программным обеспечением

2. При применении электронного обучения, дистанционных образовательных технологий используются: виртуальные аналоги учебных аудиторий - вебинарные комнаты на вебинарных платформах, рабочее место преподавателя, оснащенное персональным компьютером (планшет, мобильное устройство) с возможностью подключения к сети «Интернет», доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета и к информационно-образовательному portalу Университета [imeos.ru](http://imeos.ru), веб-камерой, микрофоном и гарнитурой (в т.ч. интегрированными в устройства), программным обеспечением; рабочее место обучающегося оснащено персональным компьютером (планшет, мобильное устройство) с возможностью подключения к сети «Интернет», доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета и к информационно-образовательному portalу Университета [imeos.ru](http://imeos.ru), веб-камерой, микрофоном и гарнитурой (в т.ч. интегрированными в устройства). Авторизация на информационно-образовательном portalе Университета [imeos.ru](http://imeos.ru) и начало работы осуществляются с использованием персональной учетной записи (логина и пароля). Лицензионное программное обеспечение

3. Помещение для самостоятельной работы, оборудованное специальной мебелью,

персональными компьютерами с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета, лицензионным программным обеспечением

## 9. Оценочные материалы по дисциплине

Описание оценочных средств (показатели и критерии оценивания, шкалы оценивания) представлено в приложении к основной профессиональной образовательной программе «Каталог оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации».

Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности приводятся в соответствующих методических материалах и локальных нормативных актах Университета.

Для оценивания учебных достижений студентов в Университете действует балльно-рейтинговая система.

Если оценка, соответствующая набранной в семестре сумме рейтинговых баллов, удовлетворяет студента, то она является итоговой оценкой по дисциплине при проведении промежуточной аттестации в форме экзамена/зачета с оценкой/зачета.

Условием сдачи экзамена/зачета с оценкой/зачета с целью повышения итоговой оценки по дисциплине является сдача студентом экзамена, за который он получает экзаменационные баллы без учета баллов, полученных за текущий контроль:

### Шкала оценивания учебных достижений по дисциплине, завершающейся зачетом без оценки

Баллы по дисциплине	60 и менее		61-73		74-90		91-100	
Итоговая оценка по дисциплине	Незачет		Зачет					
Баллы в международной шкале ECTS с буквенным обозначением уровня	50 и менее	51-60	61-67	68-73	74-83	84-90	91-100	
	F	Fx	E	D	C	B	A	
Уровень сформированности компетенций	Не сформированы		Пороговый		Высокий		Повышенный	

### Шкала оценивания учебных достижений по дисциплине, завершающейся экзаменом/зачетом с оценкой

Баллы по дисциплине	60 и менее		61-73		74-90		91-100	
Итоговая оценка по дисциплине	Неудовлетворительно		Удовлетворительно		Хорошо		Отлично	
Баллы в международной шкале ECTS с буквенным обозначением уровня	<50	51-60	61-67	68-73	74-83	84-90	91-100	
	F	Fx	E	D	C	B	A	
Уровень сформированности компетенций	Не сформированы		Пороговый		Высокий		Повышенный	

#### 9.1. Типовые контрольные задания для текущего контроля

##### Доклад, сообщение/Реферат №1

1. Теория деловой коммуникации, структура коммуникационного процесса.
2. Три варианта передачи информации.
3. Коммуникатор, аудитория (реципиенты), сообщение, канал.
4. Три области социальной коммуникации: СМИ, телекоммуникации, информация. Слагаемые коммуникативного общения.

##### Собеседование, опрос/ Контрольная работа №1

1. Основы коммуникативного процесса в деловом сообществе.
2. Коммуникативный процесс и его характеристики.

3. Типология знаков, используемых в деловом общении.
4. Прямое и сильное коммуникативное воздействие (реклама и пропаганда) и косвенное, слабое коммуникативное воздействие (PR).
5. Менеджмент коммуникаций в PR; взаимоотношения со средствами массовой информации, пресс-конференции и презентации, выступления с речами, продвижение корпоративного имиджа.

### **Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты/Эссе №1**

1. Возникновение и формирование этикетных отношений в деловых коммуникациях. Типы этикета.
2. Российские пособия по деловому общению с древнейших времен по настоящее время. Нравственные ценности – основа взаимоотношений между людьми.
3. Общие закономерности культуры, определяющие становление и развитие делового, служебного этикета.
4. Современные теоретические положения о сфере деловых коммуникаций.
5. Современные научные концепции Запада о культуре общения
6. Деловая жизнь как единица социальной системы. Этика деловых и профессиональных отношений. Общее и различное между терминами «этика», «деловая этика» и «этикет».
7. Специфика деловых коммуникаций: межличностные и правовые аспекты. Этикет повседневного общения. Условия эффективности делового общения: партнерство, регламентированность отношений.
8. Правила этикета специалистов из различных профессиональных сфер. Общие принципы и нормы деловой этики.
9. Специфика международного и межрелигиозного этикета. Ошибки, совершаемые при общении с иностранными партнерами и их устранение.
10. Особенности этики бизнеса

### **Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты/Эссе №2**

1. Понятие «имидж специалиста». Деловой этикет, его содержание и значение. Специфика соблюдения делового этикета в зависимости от принадлежности партнера к различным сферам рекламного бизнеса.
2. Внешний вид офиса; характеристики создания и поддержания имиджа фирмы, офиса. Соответствие имиджа фирмы корпоративной философии.
3. Специфика формирования корпоративной культуры; ее значение для эффективной работы фирмы.
4. Уверенность в себе – путь к деловому успеху. Имидж и первое впечатление. Модели визуальной культуры. Использование аттракции для формирования симпатии. Стрессоустойчивость и юмор в деловом общении. Искусство комплимента. Эффективность модели поведения.
5. Формирование имиджа и стиля делового человека. Требования к внешнему виду делового мужчины и деловой женщины. Значение аксессуаров в деловом костюме. Атрибуты делового общения

### **Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты/Эссе №3**

1. Диалог как эффективная форма делового взаимодействия. Классические правила ведения диалога. Требования к ведению диалога, поведению говорящих.
2. Выстраивание тематики и содержания диалога. Коммуникативные ошибки ведения диалога. Приемы исправления коммуникативных ошибок при ведении диалога.

3. Конструктивный инструментарий личного контакта. Коммуникативный контроль. Биоэнергетика имиджа. Вербальная и невербальная партитура образа. Самопрезентация для покорения клиентов и деловых партнеров.

### **Задания творческого уровня №1**

Проанализируйте ситуации взаимодействия сотрудников в организации. Графически проиллюстрируйте состояния; укажите формы трансактов. Предложите свои варианты трансакций, чтобы избежать конфликтных ситуаций.

1. Диалог между руководителем подразделения и подчиненным: «Это безобразие! На наш отдел опять свалилась дополнительная работа». Подчиненный: «Действительно безобразие. И ведь это не в первый раз»

Свой вариант:

Родитель Родитель

Взрослый Взрослый

Ребёнок Ребёнок

2. Руководитель: «Генеральное руководство поручило нашему подразделению разработку нового продукта, поэтому с сегодняшнего дня вы будете работать без выходных». Подчиненный: «Ну, надо, так надо, только вы также будете работать с нами без выходных».

Свой вариант:

Родитель Родитель

Взрослый Взрослый

Ребёнок Ребёнок

3. Руководитель: «Не знаю, что и делать. Высшее руководство поручило слишком большой объем работ, а в нашем отделе недостаточно людей, чтобы это выполнить. Может привлечь людей из других подразделений?» Подчиненный: «Не беспокойтесь, мы все выполним сами».

Свой вариант:

Родитель Родитель

Взрослый Взрослый

Ребёнок Ребёнок

## **9.2. Примерный перечень тем курсовой работы**

Не предусмотрено учебным планом

## **9.3. Типовые контрольные задания для промежуточной аттестации: зачет**

### **Примерный перечень теоретических вопросов к зачету**

1. Теория деловой коммуникации, структура коммуникационного процесса.
2. Три варианта передачи информации. Коммуникатор, аудитория (реципиенты), сообщение, канал. Три области социальной коммуникации: СМИ, телекоммуникации, информация. Слагаемые коммуникативного общения.
3. Основы коммуникативного процесса в деловом сообществе. Коммуникативный процесс и его характеристики. Типология знаков, используемых в деловом общении.
4. Прямое и сильное коммуникативное воздействие (реклама и пропаганда) и косвенное, слабое коммуникативное воздействие (PR).
5. Менеджмент коммуникаций в PR; взаимоотношения со средствами массовой информации,

пресс-конференции и презентации, выступления с речами, продвижение корпоративного имиджа.

6. Возникновение и формирование этикетных отношений в деловых коммуникациях. Типы этикета.

7. Российские пособия по деловому общению с древнейших времен по настоящее время. Нравственные ценности – основа взаимоотношений между людьми.

8. Общие закономерности культуры, определяющие становление и развитие делового, служебного этикета. Современные теоретические положения о сфере деловых коммуникаций.

9. Современные научные концепции Запада о культуре общения

10. Деловая жизнь как единица социальной системы. Этика деловых и профессиональных отношений. Общее и различное между терминами «этика», «деловая этика» и «этикет».

11. Специфика деловых коммуникаций: межличностные и правовые аспекты. Этикет повседневного общения. Условия эффективности делового общения: партнерство, регламентированность отношений.

12. Правила этикета специалистов из различных профессиональных сфер. Общие принципы и нормы деловой этики.

13. Деловая этика в рекламе. Специфика международного и межрелигиозного этикета. Ошибки, совершаемые при общении с иностранными партнерами и их устранение.

14. Особенности этики бизнеса.

15. Понятие «имидж специалиста». Деловой этикет, его содержание и значение.

16. Специфика соблюдения делового этикета в зависимости от принадлежности партнера к различным сферам рекламного бизнеса.

17. Внешний вид офиса; характеристики создания и поддержания имиджа фирмы, офиса. Соответствие имиджа фирмы корпоративной философии.

18. Специфика формирования корпоративной культуры; ее значение для эффективной работы фирмы.

19. Уверенность в себе – путь к деловому успеху. Имидж и первое впечатление. Модели визуальной культуры. Использование аттракции для формирования симпатии.

20. Стрессоустойчивость и юмор в деловом общении. Искусство комплимента. Эффективность модели поведения.

21. Формирование имиджа и стиля делового человека. Требования к внешнему виду делового мужчины и деловой женщины. Значение аксессуаров в деловом костюме. Атрибуты делового общения.

22. Диалог как эффективная форма делового взаимодействия. Классические правила ведения диалога. Требования к ведению диалога, поведению говорящих.

23. Выстраивание тематики и содержания диалога. Коммуникативные ошибки ведения диалога. Приемы исправления коммуникативных ошибок при ведении диалога.

24. Конструктивный инструментальный личного контакта. Коммуникативный контроль.

25. Биоэнергетика имиджа. Вербальная и невербальная партитура образа.

26. Самопрезентация для покорения клиентов и деловых партнеров. Здоровый образ жизни – путь к успеху.

27. Виды деловых контактов. Деловой разговор, беседа, деловое совещание, деловая встреча, собрание.

28. Особенности деловой беседы. Подготовка и организация деловой беседы. Виды деловых бесед, типы собеседников. Беседа как средство разрешения конфликта.

29. Нормы использования комплиментов. Правила эффективного слушания. Виды и условия эффективного слушания.

30. Деловые переговоры. Виды переговоров – мягкие, жесткие, стратегические (принципиальные). Процесс переговоров и его этапы. Планирование, тактика и порядок ведения переговоров.

31. Смягчение и предотвращение конфликтных ситуаций. Принятие решений во время

переговоров. Рекомендации при работе с партнером; протокольные мероприятия при проведении переговоров.

32. Алгоритмы коммуникативного поведения с собеседниками различных психологических типов и критерии их выбора.

33. Ситуации целевого, социального и психологического взаимодействия. Коммуникативные роли субъектов общения. Уровни правового, нравственного общения, манипулирования, «рефлексивные игры».

34. Специфические особенности речи: информационная, убеждающая, побуждающая. Страх публичного выступления и пути его преодоления. Механизмы и практические приемы завоевания внимания аудитории.

35. Деловая полемика: спор, дебаты, дискуссии, прения. Положения участников полемики и правила их поведения.

36. Психологические принципы полемики. Речевые обороты как выражение эмоциональных установок деловых партнеров. Уловки, сомнительные приемы и «хитрые» аргументы для реализации коммуникативных намерений участников полемики.

37. Техника продуктивной аргументации. Использование законов риторики в деловом общении. Логическая и психологическая аргументации в деловой коммуникации.

38. Учет вербальных и невербальных особенностей делового общения, их специфика, компоненты, соотношение с этикетными нормами.

39. Основы речевой коммуникации в деловом общении. Культура деловой речи.

40. Виды речи. Структура публичной речи. Стратегия ведения речи.

41. Техника выражения мыслей. Причины, затрудняющие передачу информации. Виды замечаний и приемы их нейтрализации.

42. Коммуникативные барьеры: логический, стилистический, лингвистический, фонетический.

43. Психологические барьеры: барьер первого впечатления, установки, отрицательных эмоций, характера, темперамента.

44. Физические барьеры в коммуникации. Коммуникативные просчеты.

45. Специфика вербальных средств коммуникации в профессиональной деятельности. Содержание и особенности невербальной коммуникации.

46. Специфика невербальной стороны делового общения. Поза, мимика, жесты делового человека.

47. Экспрессивное поведение в общении как выражение внутреннего мира делового человека.

### **Примерный перечень практических заданий к зачету**

**Задание 1.** Проанализируйте ситуации взаимодействия сотрудников в организации. Графически проиллюстрируйте состояния; укажите формы трансактов. Предложите свои варианты трансакций, чтобы избежать конфликтных ситуаций.

1.Руководитель подчиненному: «Я прошу вас выполнить это поручение к завтрашнему дню, чтобы я мог подготовить отчет в министерство». Подчиненный: «Хорошо, я возьму материал домой и вечером поработаю».

Свой вариант:

Родитель Родитель

Взрослый Взрослый

Ребёнок Ребёнок

2.Подчиненный руководителю: «Давайте начнем разработку нового направления деятельности». Руководитель: «Мне еще дополнительных хлопот не хватало! А кто будет выполнять? Не лезьте не в свои дела!»

Свой вариант:

Родитель Родитель

Взрослый Взрослый

Ребёнок Ребёнок

3.Руководитель подчиненному: «Вы не брали красную папку с отчетом с моего стола?». Подчиненный: «Почему Вы всегда все откладываете на последний момент, а потом придираетесь к нам?».

Свой вариант:

Родитель Родитель

Взрослый Взрослый

Ребёнок Ребёнок

4.Руководитель: «Могу я надеяться, что Вы закончите задание в срок?». Подчиненный: «Да, я уже сделал большую часть работы».

Свой вариант:

Родитель Родитель

Взрослый Взрослый

Ребёнок Ребёнок

5.Руководитель: «Работай спокойнее, у тебя всё получится!». Подчиненный: «Я стараюсь, но у меня пока не получается»

Свой вариант:

Родитель Родитель

Взрослый Взрослый

Ребёнок Ребёнок

6.Руководитель: «Вы не подскажете, где документы?». Подчиненный: «Вечно Вы всё теряете!»

Свой вариант:

Родитель Родитель

Взрослый Взрослый

Ребёнок Ребёнок

### **Задание 2.** «Опоздавший»

Разделитесь на пары. В паре один – «руководитель», другой – «подчиненный». Задача «подчиненного» объяснить, что у него не было другого выхода, что он не специально опоздал, или разжалобить «начальника», придумав соответствующую историю. Задача «начальника» – логично доказать «подчиненному», что его увертки не имеют под собой реальной почвы. «Начальник» умышленно усиливает конфликтную ситуацию, дающую ему право на отказ. «Подчиненный» не должен поддаваться на провокацию.