

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«МУРМАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Кафедра философии и права

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ**

**к самостоятельной работе студентов**

<b>Дисциплина</b>	<u>ФТД.В.02 «Этика делового общения»</u> <small>код и наименование дисциплины</small>
<b>Направление подготовки</b>	<u>09.03.01 «Информатика и вычислительная техника»</u> <small>код и наименование направления подготовки /специальности</small>
<b>Направленность/специализация</b>	<u>«Программное обеспечение вычислительной техники и автоматизированных систем»</u> <small>наименование направленности /специализации образовательной программы</small>
<b>Квалификация выпускника</b>	<u>бакалавр</u> <small>указывается квалификация (степень) выпускника в соответствии с ФГОС ВО</small>
<b>Кафедра-разработчик</b>	<u>философии и права</u> <small>наименование кафедры-разработчика рабочей программы</small>

Мурманск  
2020

**Составитель** – Марьева Майя Владимировна, к. филол. наук, доцент  
кафедры философии и права

МУ к ПЗ рассмотрены и одобрены на заседании кафедры – разработчика  
кафедра философии и права

---

название кафедры

от 10.06.2020 г.

протокол № 06

---

дата

**Методические указания**  
**по организации и проведению самостоятельной работы по дисциплине «Этика делового общения» для студентов направления подготовки 09.03.01 «Информатика и вычислительная техника», направленности (профилю)/специализации «Программное обеспечение вычислительной техники и автоматизированных систем»**

1. Рабочая программа составлена на основе ФГОС ВО по направлению подготовки 09.03.01. «Информатика и вычислительная техника», утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ № 916 от 19 сентября 2017 г., ОПОП по направлению подготовки/специальности 09.03.01. «Информатика и вычислительная техника», направленности (профилю) «Программное обеспечение вычислительной техники и автоматизированных систем» 2020 года начала подготовки, утвержденной Ученым советом МГТУ (протокол № 8 от 20.03.2020 г.)

**2. Цель и задачи дисциплины**

**1.1 Цель преподавания дисциплины**

Цель преподавания дисциплины – подготовка в соответствии с учебным планом для направления подготовки 09.03.01. «Информатика и вычислительная техника», направленности (профилю) «Программное обеспечение вычислительной техники и автоматизированных систем», которая предполагает повышение коммуникативной компетентности, являющейся неотъемлемым компонентом профессиональной деятельности бакалавров указанного направления подготовки, а также формирование у них теоретических знаний и практических навыков по рационализации процессов делового общения, позволяющих успешно работать в избранной сфере, обладать универсальными и предметно-специализированными компетенциями, позволяющими осуществлять социальный мониторинг различного уровня.

**1.2 Задачи изучения дисциплины**

- изучение теоретических основ по определению роли и значения культуры делового общения в деловых взаимоотношениях;
- формирование профессиональных навыков по применению эффективных средств общения, а также по устранению потенциальных и реальных барьеров общения;
- обучение самостоятельному анализу техники делового общения в профессиональной деятельности;
- анализ вербальных и невербальных способов общения и специфики их проявлений в связях с общественностью и при организации международных переговоров.

**2. Тематический план**

№ п/п	Темы самостоятельных работ	Количество часов		
		Очная	Очно-заочная	Заочная
1.	Деловая этика в системе общения.	6		8
2.	Вербальные и невербальные средства общения. Психология делового общения.	6		9
3.	Этика письменного делового общения.	8		9

4.	Бизнес – презентация и нормы деловой этики.	8		9
5.	Этика делового общения по телефону.	8		9
6.	Конфликты и пути их разрешения.	8		9
7.	Имидж как атрибут эффективного делового общения.	8		9
	<b>ИТОГО:</b>	<b>52</b>		<b>62</b>

### ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В соответствии с требованиями ФГОС ВО реализация компетентного подхода предусматривает широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (семинары, дискуссии, просмотр и обсуждение презентаций по темам курса) в сочетании с внеаудиторной работой студентов с целью формирования и развития профессиональных навыков.

Текущая СРС в рамках дисциплины «Этика делового общения» включает следующие виды работ:

- работа с лекционным материалом (повторение материала, подготовка к лекциям, самостоятельный поиск дополнительной информации (в соответствии с тематикой лекций);
- подготовка к семинарам;
- подготовка к тесту;
- написание реферата;
- подготовка к зачёту.

### 3. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

#### Основная литература:

1. Виговская, М. Е. Психология делового общения [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 140 с. — 978-5-394-02478-8. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75204.html>
2. Логутова, Е. В. Психология делового общения [Электронный ресурс] : учебное пособие / Е. В. Логутова, И. С. Якиманская, Н. Н. Биктина. — Электрон. текстовые данные. — Оренбург : Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2013. — 196 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/30126.html>
3. Социальное взаимодействие в учебной и профессиональной деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие / А. Д. Ишков, Н. Г. Милорадова, Е. В. Романова, Е. А. Шныренков ; под ред. Н. Г. Милорадова. — Электрон. текстовые данные. — М. : Московский государственный строительный университет, Ай Пи Эр Медиа, ЭБС АСВ, 2017. — 129 с. — 978-5-7264-1445-4. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/60774.html>
4. **Титова, Л. Г. Деловое общение : учеб. пособие для вузов / Л. Г. Титова. - Москва : Юнити-Дана, 2008. - 271 с. : ил. - (Sub Rosa: Конфиденциальность. Доверительность. Честность). - Библиогр.: с. 267-269. - ISBN 978-5-238-00919-3 : 120-00. 30 экземпляров**

## Дополнительная литература:

5. **Покровская, Е. А.** Бизнес-коммуникации : учеб. пособие для вузов / Е. А. Покровская, И. Б. Лобанов. - Москва : Дашков и К : Наука-Пресс, 2010. - 286, [1] с. - Библиогр.: с. 282-283. - ISBN 978-5-394-00660-9 : 154-00. **47 экземпляров**
6. Макаров, Б. В. Психология делового общения [Электронный ресурс] : учебное пособие / Б. В. Макаров, А. В. Непогода. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Вузовское образование, 2019. — 209 с. — 978-5-4487-0339-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/79820.html>
7. Психология делового общения [Электронный ресурс] : учебное пособие / сост. Е. А. Реутова, В. Г. Шефель, Н. Д. Миненок. — Электрон. текстовые данные. — Новосибирск : Новосибирский государственный аграрный университет, 2013. — 109 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/64772.html>

## 4. Содержание программы и методические указания к самостоятельной работе по дисциплине ««Этика делового общения»»

### 1. Деловая этика в системе общения

**Цель** – сформировать представление о понятийном аппарате этики как составляющей профессионального делового общения.

Цели, задачи и предмет дисциплины. Этика делового общения: сущность, функции, принципы и тенденции развития в XXI веке. Теоретические предпосылки становления этики делового общения. Современные этические требования к деловым отношениям. Основные этические противоречия деловой сферы. Макроэтика и микроэтика делового общения. Профессиональный и корпоративный этические кодексы.

*Вопросы для самоконтроля:*

1. Как соотносятся понятия «этика» и «этика делового общения»?
2. Какие основные тенденции развития этики деловых отношений наблюдаются в XXI веке?
3. Какие позиции ученых, философов повлияли на становление этики делового общения?
4. Какие этические требования предъявляет современное общество к деловому общению?
5. Перечислите основные этические противоречия в деловой сфере.
6. Поясните разницу между макроэтикой и микроэтикой делового общения.
7. В чем состоят профессиональный и корпоративный этические кодексы?

### Список рекомендуемой литературы

[1], [2], [5], [6]

### 2. Вербальные и невербальные средства общения.

**Цель** – научиться различать и использовать вербальные и невербальные средства на разных этапах делового общения.

Психология делового общения. Речевая норма и культура речи. Совершенствование навыков устной речи. Условия использования языка мимики и жестов. Лицо как источник информации о собеседнике. Информативные позы тела. Этапы деловой беседы. Вопросы

собеседников, их виды, сущность. Приёмы влияния на собеседника. Аргументация и доказательства, техника аргументации. Личностный план ведения беседы.

*Вопросы для самоконтроля:*

1. Дайте характеристику диалогического общения, его основных критериев.
2. В чём заключаются этические и моральные основы делового общения?
3. Перечислите принципы построения речи в зависимости от ее цели и в соответствии с законами композиции.
4. Какие невербальные средства общения относятся к: кинесическим, просодическим, экстралингвистическим, такесическим, проксеимическим? Как их можно использовать в процессе делового общения?
5. Какие существуют этапы деловой беседы?
6. Какие виды вопросов вы знаете? Поясните сущность каждого вида вопроса.
7. Каким образом можно влиять на собеседника?
8. Раскройте понятия «аргументация», «техника аргументации».
9. Кратко изложите технику аргументации и контраргументации.
10. Какие советы бы вы дали для составления личностного плана ведения беседы?

### **Список рекомендуемой литературы**

[1], [3], [4], [6]

### **3. Этика письменного делового общения**

**Цель** – усвоить основные правила этики деловой корреспонденции.

Значение, цели и основные принципы письменного общения как эффективного инструмента организации и поддержания деловых контактов. Виды, средства и каналы передачи письменных деловых сообщений. Этика письменного общения. Особенности этики письменного общения с использованием электронных средств коммуникации и сети Интернет: факсимильная связь, электронная почта, профессиональные web-форумы и блогосферы.

*Вопросы для самоконтроля:*

1. Перечислите основные цели и принципы письменного делового общения.
2. Какие виды деловых писем вам известны? Какие из них предположительно будут наиболее востребованы в вашей будущей профессиональной деятельности?
3. Какие виды, средства и каналы передачи письменных деловых сообщений существуют?
4. Назовите основные правила составления деловой корреспонденции.
5. Перечислите композиционные элементы деловых писем различного назначения. В чём особенность композиции деловых писем с негативным содержанием?
6. Существуют ли, и какие, особенности этики письменного общения в интернете?

### **Список рекомендуемой литературы**

[1], [2], [4], [6]

### **4. Бизнес – презентация и нормы деловой этики.**

**Цель** - изучить логику построения презентации для деловых целей, освоить навыки подготовки и проведения устного публичного выступления.

Сущность бизнес-презентации как формы публичного выступления. Виды, этапы и программа эффективной презентации. Причины провала презентации. Этические принципы и нормы проведения бизнес-презентации.

*Вопросы для самоконтроля*

1. Перечислите виды презентаций для деловых целей.
2. Расскажите об этапах подготовки устного публичного выступления.
3. Что может привести к провалу презентации?
4. Каким правилам необходимо следовать, чтобы презентация прошла эффективно?

### **Список рекомендуемой литературы**

[3], [5], [6]

### **5. Этика делового общения по телефону.**

**Цель** – развить коммуникативные навыки в сфере профессионального общения, освоить эффективные приёмы ведения переговоров по телефону.

Разговор по телефону как составная часть делового общения. Деловые ситуации по телефону. Основные правила общения по телефону. Этика телефонного разговора при входящем и исходящем звонке. Ошибки в телефонных разговорах, которых следует избегать.

*Вопросы для самоконтроля:*

1. Какие наиболее типичные ситуации делового общения по телефону вы знаете?
2. Раскройте назначение различных этапов ведения переговоров по телефону. Какие приёмы эффективного ведения переговоров можно использовать на том или ином этапе?
3. Что включает в себя тактика ведения телефонных переговоров?
4. Какие существуют стили ведения переговоров по телефону? Как выбрать стиль ведения переговоров в зависимости от ситуации?
5. Расскажите о приёмах и правилах конструктивного диалога.
6. Опишите способы управления развитием ведения переговоров по телефону.
7. Как отличается этика общения при входящем и исходящем звонке, что стоит учитывать?
8. Каких ошибок стоит избегать в телефонных разговорах?

### **Список рекомендуемой литературы**

[2], [3], [5], [7]