

Министерство науки и высшего образования РФ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Ульяновский государственный университет»
Факультет культуры и искусства
Кафедра журналистики, филологии, документоведения и библиотековедения

Л.К. Ишкиняева

ДЕЛОВАЯ ЭТИКА

Учебно-методические рекомендации

**Ульяновск,
2019**

Издается по решению
Ученого совета факультета культуры и искусства
Ульяновского государственного университета

Ишкиняева Л.К.

И - 97 Деловая этика: учебно-методические рекомендации / Л.К.
Ишкиняева– Ульяновск: УлГУ, 2019, 14 с.

Учебно-методические рекомендации по дисциплине «Деловая этика» содержат материалы для подготовки и проведения лекционных, практических занятий, а также самостоятельной работы студентов направления подготовки бакалавриата «Бизнес-информатика». В учебно-методических рекомендациях изложены теоретические и практические проблемы: изучение социокультурных особенностей развития зарубежного и российского предпринимательства, специфики использования теоретических основ деловой коммуникации.

© Ишкиняева Л.К., 2019

© Ульяновский государственный университет, 2019

Содержание

Введение	4
Учебно-методические рекомендации к лекционному материалу	4
Учебно-методические рекомендации к практическим (семинарским), лабораторным, занятиям	7
Учебно-методические рекомендации к самостоятельной работе	10
Перечень вопросов к экзамену (зачету)	12
Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	12

ВВЕДЕНИЕ

Цели дисциплины:

- формирование у студентов научного представления о роли деловой коммуникации в системе наук о человеке и ознакомление с современными подходами в сфере делового общения.

Задачи освоения дисциплины:

- изучение теоретических основ деловой коммуникации, освоение коммуникативного категориального аппарата, общих закономерностей, сходств и различий видов, уровней, форм коммуникации, являющихся необходимым условием успешной деятельности современного специалиста;
- получить представление о социокультурных особенностях развития зарубежного и российского предпринимательства в прошлом и настоящем;
- изучение специфики использования теоретических основ и технологий деловой коммуникации;
- понимание возможностей практического приложения полученных в ходе изучения дисциплины знаний, умений и навыков.

Формы лекционных занятий и практических занятий, а также интерактивных занятий разработаны опираясь на «Положение о контактной работе обучающихся с преподавателем при осуществлении образовательного процесса по образовательным программам высшего образования». Виды самостоятельной работы, формы и виды контроля самостоятельной работы разработаны опираясь на «Положение об организации самостоятельной работы обучающихся» Ульяновского государственного университета.

Учебно-методические рекомендации к лекционному материалу дисциплины.

Лекции – являются одним из видов учебных занятий и составляют основу теоретической подготовки студентов. Они дают систематизированные основы научных знаний по дисциплине, раскрывают ее состояние и перспективы развития, концентрируют внимание студентов на наиболее сложных и узловых вопросах, стимулируют их активную познавательную деятельность и способствуют формированию творческого мышления. При изучении данной дисциплины используются такие формы лекций как вводная лекция, обзорные лекции. Рассмотрим ключевые моменты содержания лекционных занятий.

Тема 1. Деловая этика как наука. Этика делового общения.

Прикладная этика и ее разновидности. Соотношение экономической и предпринимательской этики. Основные концепции предпринимательской этики.

Возникновение деловой этики (бизнес-этики) как научной дисциплины, ее задачи и методы, основные понятия. Деловая этика и этика деловых отношений. Место деловой этики в системе этического знания. Причины и факторы роста значения деловой этики в современном мире. Природа и сущность этики деловых отношений, ее принципы. Закономерности межличностных отношений. Субъекты деловых отношений.

Природа и цель коммуникаций. Переменные коммуникативного процесса. Виды контактов в деятельности делового человека и приёмы их установления. Коммуникативные и психологические барьеры, техники их преодоления. Модели общения и их использование в разнообразных формах делового общения. Мотивы поведения людей и техники влияния на других. Невербальные средства коммуникации, их значение. Виды невербальных коммуникаций и их проблемы. Вербальные средства коммуникации. Виды прагматической коммуникации. Формальное и неформальное общение. Презентация как вид коммуникативной деятельности, ее основные принципы. Презентационные умения и навыки. Виды презентаций, психологические приёмы, коммуникативные технологии их проведения. Использование новых информационных технологий. Эффективное управление презентацией. Самопрезентация, ее виды.

Тема 2. Этика деятельности организации.

Виды и социальная ответственность предпринимательских организаций. Плюсы и минусы социально ответственной политики. Этические нормы деятельности организаций и повышении их этического уровня. Этика создания, функционирования и ликвидации организации, этические нарушения в процессе функционирования организации.

Понятие управления, этические аспекты управленческой деятельности. Этическое поведение внутри корпорации. Виды и типы внутрикорпоративных отношений. Корпоративные этические кодексы и эффективность производства. Государственное учреждение как корпорация. Внутрикорпоративные противоречия. Внутрикорпоративные проблемы. Защита интеллектуальной собственности, раскрытие корпоративной информации и сделки с использованием внутрифирменной конфиденциальной информации. Информационные технологии и этика. Камеры слежения. Компьютерная преступность. Промышленный шпионаж. Внутрикорпоративная демократия и внешняя политика корпораций. Организационная культура фирмы, ее типы и функции. Имидж и репутация фирмы. Этические принципы рекламной деятельности.

Тема 3. Этика руководителя.

Феномен лидерства. Теории лидерства. Лидер и руководитель. Стили руководства. Нормы этического поведения руководителя. Качества руководителя как личности.

Виды и модели отношений и поведения между руководителем и подчиненными. Этичность методов принятия управленческих решений. Руководитель как работодатель. Аморальное поведение работодателя. Этика служебной карьеры. Карьерные стратегия и тактика. Управление и самоуправление карьерой. Карьера и личная жизнь.

Тема 4. Этика поведения на рабочем месте.

Производственный коллектив как система, его функции и этапы развития. Характер межличностных отношений в служебном коллективе. Соотношение индивидуального и коллективного начал. Морально-психологический климат коллектива и его влияние на результаты деятельности. Способы регулирования отношений в коллективе. Понятие команды, специфика работы в команде. Профсоюзы и их роль в организации производственного процесса и в регулировании производственных отношений. Гражданские права и свободы на рабочем месте. Права и обязанности служащих. Лояльность и повиновение фирме и руководителю. Кадровая политика и процедуры. Идеальный работник.

Тема 5. Этика разрешения конфликтов.

Спорные вопросы, конфликты и противоречия на рабочем месте. Виды, причины и методы разрешения конфликтов. Общение в конфликтных ситуациях. Факторы, способствующие возникновению и разрешению конфликтов. Управление конфликтами и стрессами. Разделение труда и взаимные услуги на работе. Использование служебного положения в личных целях. Виды дискриминации на рабочем месте. Гендерные конфликты и аспекты поведения. Служебный роман.

Тема 6. Деловой этикет.

Этикет, ритуал, церемонии, нормы и принципы поведения. Виды и значение этикета для развития общества, его история и роль в культуре. Основные этапы развития этикета в западноевропейском обществе. Профессиональный этикет. Становление делового этикета. Современное отношение к этикету. Соотношение деловой этики и делового этикета. Этикет как форма коммуникации. Внешность и дресс-код.

Деловой этикет как форма профессиональной коммуникации. Гендерные аспекты делового этикета. Значение этикета для налаживания международных контактов.

Учебно-методические рекомендации к практическим (семинарским) занятиям.

Практическое занятие - составная часть учебного процесса, представляющая групповую форму занятий при активном участии обучающихся. Спецификой данной формы ведения занятия является совместная работа преподавателя и обучающихся над решением конкретной проблемы. Практические занятия – вид учебного занятия, направленный на развитие самостоятельности учащихся и приобретение умений и навыков. Данные учебные занятия углубляют, расширяют, детализируют полученные на лекции знания.

Практические (семинарские занятия) представляют собой детализацию лекционного теоретического материала, проводятся в целях закрепления курса и охватывают основные разделы.

Основной формой проведения семинаров и практических занятий является обсуждение наиболее проблемных и сложных вопросов по отдельным темам, а также решение задач и разбор примеров и ситуаций в аудиторных условиях. В обязанности преподавателя входят: оказание методической помощи и консультирование студентов по соответствующим темам курса.

Активность на практических занятиях оценивается по следующим критериям:

- ответы на вопросы, предлагаемые преподавателем;
- участие в дискуссиях;
- ассистирование преподавателю в проведении занятий.

Доклады и оппонирование докладов проверяют степень владения теоретическим материалом, а также корректность и строгость рассуждений.

ПРАКТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

Тема 1. Деловая этика как наука. Этика делового общения.

ЗАНЯТИЕ 1,2

1. Прикладная этика и ее разновидности.
2. Соотношение экономической и предпринимательской этики. Основные концепции предпринимательской этики.
3. Возникновение деловой этики (бизнес-этики) как научной дисциплины, ее задачи и методы, основные понятия.
4. Деловая этика и этика деловых отношений. Место деловой этики в системе этического знания. Причины и факторы роста значения деловой этики в современном мире. Природа и сущность этики деловых отношений, ее принципы. Закономерности межличностных отношений. Субъекты деловых отношений.
5. Природа и цель коммуникаций. Переменные коммуникативного процесса. Виды контактов в деятельности делового человека и приёмы их установления. Коммуникативные и психологические барьеры, техники их преодоления.

6. Модели общения и их использование в разнообразных формах делового общения. Мотивы поведения людей и техники влияния на других.

7. Невербальные средства коммуникации, их значение. Виды невербальных коммуникаций и их проблемы.

8. Вербальные средства коммуникации. Виды прагматической коммуникации. Формальное и неформальное общение.

9. Презентация как вид коммуникативной деятельности, ее основные принципы. Презентационные умения и навыки. Виды презентаций, психологические приёмы, коммуникативные технологии их проведения. Использование новых информационных технологий. Эффективное управление презентацией. Самопрезентация, ее виды.

Тема 2. Этика деятельности организации.

ЗАНЯТИЕ 3,4

1. Виды и социальная ответственность предпринимательских организаций. Плюсы и минусы социально ответственной политики.

2. Этические нормы деятельности организаций и повышении их этического уровня. Этика создания, функционирования и ликвидации организации, этические нарушения в процессе функционирования организации.

3. Понятие управления, этические аспекты управленческой деятельности. Этическое поведение внутри корпорации. Виды и типы внутрикорпоративных отношений. Корпоративные этические кодексы и эффективность производства. Государственное учреждение как корпорация.

4. Внутрикорпоративные противоречия. Внутрикорпоративные проблемы. Защита интеллектуальной собственности, раскрытие корпоративной информации и сделки с использованием внутрифирменной конфиденциальной информации.

5. Информационные технологии и этика. Камеры слежения. Компьютерная преступность. Промышленный шпионаж.

6. Внутрикорпоративная демократия и внешняя политика корпораций.

7. Организационная культура фирмы, ее типы и функции. Имидж и репутация фирмы.

8. Этические принципы рекламной деятельности.

Тема 3. Этика руководителя.

ЗАНЯТИЕ 5

1. Феномен лидерства. Теории лидерства.

2. Лидер и руководитель. Стили руководства.

3. Нормы этического поведения руководителя. Качества руководителя как личности.

4. Виды и модели отношений и поведения между руководителем и подчиненными.
5. Этичность методов принятия управленческих решений.
6. Руководитель как работодатель. Аморальное поведение работодателя.
7. Этика служебной карьеры. Карьерные стратегия и тактика.
8. Управление и самоуправление карьерой. Карьера и личная жизнь.

Задание 1.

Проанализируйте невербальное поведение ведущих политиков, артистов, отметьте, где вербальная и невербальная информация дополняют друг друга, а где противоречат?

Тема 4. Этика поведения на рабочем месте.

ЗАНЯТИЕ 6

1. Производственный коллектив как система, его функции и этапы развития.
2. Характер межличностных отношений в служебном коллективе.
3. Соотношение индивидуального и коллективного начал. Морально-психологический климат коллектива и его влияние на результаты деятельности.
4. Способы регулирования отношений в коллективе. Понятие команды, специфика работы в команде.
5. Профсоюзы и их роль в организации производственного процесса и в регулировании производственных отношений.
6. Гражданские права и свободы на рабочем месте. Права и обязанности служащих.
7. Лояльность и повиновение фирме и руководителю. Кадровая политика и процедуры. Идеальный работник.

Тема 5. Этика разрешения конфликтов.

ЗАНЯТИЕ 7,8

1. Спорные вопросы, конфликты и противоречия на рабочем месте.
2. Виды, причины и методы разрешения конфликтов.
3. Общение в конфликтных ситуациях. Факторы, способствующие возникновению и разрешению конфликтов.
4. Управление конфликтами и стрессами.
5. Разделение труда и взаимные услуги на работе. Использование служебного положения в личных целях.
6. Виды дискриминации на рабочем месте.
7. Гендерные конфликты и аспекты поведения. Служебный роман.

Тема 6. Этика разрешения конфликтов. ЗАНЯТИЕ 9

1. Этикет, ритуал, церемонии, нормы и принципы поведения.
2. Виды и значение этикета для развития общества, его история и роль в культуре.
3. Основные этапы развития этикета в западноевропейском обществе.
4. Профессиональный этикет.
5. Становление делового этикета.
6. Современное отношение к этикету. Соотношение деловой этики и делового этикета.
7. Этикет как форма коммуникации. Внешность и дресс-код.
8. Деловой этикет как форма профессиональной коммуникации. Гендерные аспекты делового этикета.
9. Значение этикета для налаживания международных контактов.

Учебно-методические рекомендации к самостоятельной работе студентов.

Самостоятельная работа – это планируемая работа студентов, выполняемая по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия. По целевому признаку самостоятельная работа студентов может проводиться: для овладения знаниями, для закрепления и систематизации знаний, для формирования умений. Выделим основные виды самостоятельной формы работы и формы их.

Учебно-методические рекомендации к самостоятельной работе студентов очной формы обучения

Название разделов и тем	Вид самостоятельной работы (проработка учебного материала, решение задач, реферат, доклад, контрольная работа, подготовка к сдаче зачета, экзамена и др.)	Объем в часах	Форма контроля (проверка решения задач, реферата и др.)
1. Деловая этика как наука. Этика делового общения.	<ul style="list-style-type: none"> • Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины; • Подготовка к сдаче зачета 	6	устный опрос зачет
2. Этика деятельности организации	<ul style="list-style-type: none"> • Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины; 	6	устный опрос,

	<ul style="list-style-type: none"> • Подготовка к сдаче зачета 		зачет
3. Этика руководителя	<ul style="list-style-type: none"> • Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины; • Подготовка к сдаче зачета 	6	устный опрос, зачет
4. Этика поведения на рабочем месте.	<ul style="list-style-type: none"> • Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины; • Подготовка к сдаче зачета 	6	устный опрос зачет
5. Этика разрешения конфликтов.	<ul style="list-style-type: none"> • Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины; • Подготовка к сдаче зачета 	6	устный опрос зачет
6. Деловой этикет	<ul style="list-style-type: none"> • Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины; • Подготовка к сдаче зачета 	6	устный опрос зачет

Содержание заданий к самостоятельной работе студентов

Проработав учебной материал с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины подготовить доклад по заданным темам практического занятия, а также поготовить доклады для обсуждения на занятия (круглый стол, дискуссия).

Доклад – это устное выступление на заданную тему. Время доклада, как правило, составляет 5-15 минут. Доклад оформляется в виде презентации, представляется для выступления и последующего обсуждения на практическом занятии. Кроме того, при выступлении возможно использование наглядных материалов, например, таблиц, иллюстраций, схем. Оптимальным методом завершения устного сообщения или доклада была бы дискуссия с аудиторией по теме выступления.

Цели доклада: научиться убедительно и кратко излагать свои мысли в устной форме, донести информацию до слушателя, установить контакт с аудиторией и получить обратную связь. Важно при подготовке доклада учитывать его фазы: мотивацию, убеждение, побуждение. В первой фазе доклада рекомендуется использовать: риторические вопросы; актуальные примеры, события; истории, цитаты. Главная цель – привлечь внимание слушателей к докладчику. Ядром хорошего доклада является информация. Она должна быть новой и понятной. В главной части необходимо раскрыть саму тему. Это означает, что надо не только осветить ее проблемы и

возможные (или уже имеющиеся) их решения, но сопоставить их, дать свою интерпретацию, высказать свою точку зрения, предложить свое решение.

Перечень вопросов к экзамену (зачету)

Вопросы к зачету по дисциплине:

1. Понятие делового общения. Коммуникация, перцепция и интеракция как составные элементы процесса общения.
2. Коммуникативный процесс и его элементы.
3. Деловая коммуникация и роль эффективного общения в профессиональной сфере.
4. Характеристики деловой коммуникации.
5. Человеческая речь как источник информации. Речевые средства общения.
6. Виды барьеров. Физиологические и психологические барьеры.
7. Виды барьеров. Социальные и культурные барьеры.
8. Преодоление барьеров в деловой коммуникации.
9. Значение слушания в деловом общении.
10. Вопросы в деловой коммуникации. Виды вопросов. Ответы на вопросы.
11. Собеседование как коммуникативный канал в деловом общении.
12. Типы собеседований. Собеседование как коммуникативный канал в деловом общении.
13. Язык жестов в деловом общении.
14. Средства невербальной коммуникации.
15. Организация пространственной среды в деловой коммуникации.
16. Визуальные средства в коммуникативном процессе. Преимущества и недостатки их использования в деловой коммуникации.
17. Коммуникативные роли.
18. Манипуляции в деловом общении. Психологические аспекты убеждения.
19. Убеждение в деловой коммуникации как процесс воздействия, его структура и организация.
20. Дискуссии, полемика, дебаты. Спор.
21. Деловая беседа как основная форма делового общения. Структура деловой беседы.
22. Вопросы собеседников и их психологическая сущность.

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

а) Список рекомендуемой литературы

основная:

1. Алексина Татьяна Алексеевна. Деловая этика : учебник для студентов вузов, обуч. по экон. напр. и спец. / Алексина Татьяна Алексеевна; РУДН. - Москва : Юрайт, 2014. - 384 с. - (Бакалавр. Академический курс). - Библиогр.: с. 381-384. - ISBN 978-5-9916-3537-0»

2. Психология общения [Электронный ресурс]: энциклопедический словарь/ М.М.

Абдуллаева [и др.].— Электрон. текстовые данные.— Москва: Когито-Центр, 2019.— 600 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/88339.html>.— ЭБС «IPRbooks»Петрова, Ю. А. Секретарское дело: учебное пособие / Ю. А. Петрова. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2012. — 312 с. — ISBN 2227-8397. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/945.html>.

3. Курганская М.Я. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: курс лекций/ Курганская М.Я.— Электрон. текстовые данные.— Москва: Московский гуманитарный университет, 2013.— 121 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/22455.html>.— ЭБС «IPRbooks»

дополнительная:

1. Мызрова Ксения Алексеевна. Методы делового общения [Электронный ресурс] : электрон. учеб. курс: учеб. пособие / Мызрова Ксения Алексеевна. - Электрон. текстовые дан. - Ульяновск : УлГУ, 2017. - 1 электрон. опт. диск (CD-ROM). - (Электронный учебный курс).

2. Попов Е.Б. Иностранный язык для делового общения. Английский язык [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Попов Е.Б.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2013.— 72 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/16673.html>.— ЭБС «IPRbooks»

3. Логутова Е.В. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Логутова Е.В., Якиманская И.С., Биктина Н.Н.— Электрон. текстовые данные.— Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2013.— 196 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/30126.html>.— ЭБС «IPRbooks».

учебно-методическая:

1. Методы разработки управленческих решений. Речевые коммуникации в управлении. Деловые коммуникации. Выпуск 8 [Электронный ресурс]: глоссарий/ В.П. Борисенко [и др.].— Электрон. текстовые данные.— Москва: Московский гуманитарный университет, 2014.— 158 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/39688.html>.— ЭБС «IPRbooks».

Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы:

1. Электронно-библиотечные системы:

1.1. **IPRbooks** [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система/ группа компаний Ай Пи Эр Медиа. - Электрон. дан. - Саратов, [2019]. - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru>.

1.2. **ЮРАЙТ** [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система/ ООО Электронное издательство ЮРАЙТ. - Электрон. дан. - Москва, [2019]. - Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru>.

1.3. **Консультант студента** [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система/ ООО Политехресурс. - Электрон. дан. - Москва, [2019]. - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/pages/catalogue.html>.

1.4. **Лань** [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система/ ООО ЭБС Лань. - Электрон. дан. - С.-Петербург, [2019]. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com>.

1.5. **Znanium.com** [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система/ ООО Знаниум. - Электрон. дан. - Москва, [2019]. - Режим доступа: <http://znanium.com>.

2. **КонсультантПлюс** [Электронный ресурс]: справочная правовая система/ Компания «Консультант Плюс». - Электрон. дан. - Москва: КонсультантПлюс, [2019].

3. **База данных периодических изданий** [Электронный ресурс]: электронные

журналы/ ООО ИВИС. - Электрон. дан. - Москва, [2019]. - Режим доступа: <https://dlib.eastview.com/browse/udb/12>.

4. **Национальная электронная библиотека** [Электронный ресурс]: электронная библиотека. - Электрон. дан. – Москва, [2019]. - Режим доступа: <https://нэб.рф>.

5. **Электронная библиотека диссертаций РГБ** [Электронный ресурс]: электронная библиотека/ ФГБУ РГБ. - Электрон. дан. – Москва, [2019]. - Режим доступа: <https://dvs.rsl.ru>.

6. **Федеральные информационно-образовательные порталы:**

6.1. Информационная система **Единое окно доступа к образовательным ресурсам**. Режим доступа: <http://window.edu.ru>.

6.2. Федеральный портал **Российское образование**. Режим доступа: <http://www.edu.ru>.

7. **Образовательные ресурсы УлГУ:**

7.1. Электронная библиотека УлГУ. Режим доступа: <http://lib.ulsu.ru/MegaPro/Web>.

7.2. Образовательный портал УлГУ. Режим доступа: <http://edu.ulsu.ru>.