

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

<b>Введение</b>	4
<b>Учебно-методические рекомендации к лекционному материалу</b>	4
<b>Учебно-методические рекомендации к практическим (семинарским), лабораторным, занятиям</b>	7
<b>Учебно-методические рекомендации к самостоятельной работе</b>	10
<b>Перечень вопросов к экзамену (зачету)</b>	12
<b>Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины</b>	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"> <li>• Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины;</li> <li>• Подготовка к сдаче зачета</li> </ul>	6	устный опрос зачет
2. Этика деятельности организации	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины;</li> </ul>	6	устный опрос,

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