

БЕЛОРУССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе и
образовательным инновациям

О.Г. Прохоренко

«30» июня 2022 г.

Регистрационный № УД-11977/уч.

ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

**Учебная программа учреждения высшего образования по
учебной дисциплине для специальностей:**

1-25 01 02 Экономика

специализация 1-25 01 02 01 Аналитическая экономика

1-96 01 02 Экономическая безопасность

1-25 01 04 Финансы и кредит

специализации:

1-25 01 04 01 Финансы, 1-25 01 04 02 Банковское дело

Учебная программа составлена на основе ОСВО 1-25 01 02-2021, 1-25 01 04-2021, 1-96 01 02-2021 и учебных планов УВО для специальностей № E25-01-004/уч. от 25.05.2021 г., № E25-1-006/уч. от 25.05.2021 г., № E25-1-014/уч.з от 31.05.2021 г., № P96-1-001/уч. от 25.05.2021 г.

СОСТАВИТЕЛИ:

Л.В. Хильман, старший преподаватель кафедры инноватики и предпринимательской деятельности Белорусского государственного университета.

М.В. Минько, старший преподаватель кафедры инноватики и предпринимательской деятельности Белорусского государственного университета.

РЕЦЕНЗЕНТЫ:

Л.М. Короткевич, доцент кафедры «Инженерная экономика» Белорусского национального технического университета, к.э.н., доцент;

Т.Ю. Гораева, зав. кафедрой экономической безопасности Белорусского государственного университета, к.э.н., доцент.

РЕКОМЕНДОВАНА К УТВЕРЖДЕНИЮ:

Кафедрой инноватики и предпринимательской деятельности (протокол № 13 от 03.06.2022 г.);

Научно-методическим Советом БГУ (протокол № 6 от 29.06.2022 г.).

Заведующий кафедрой инноватики
и предпринимательской деятельности
д.э.н., профессор



В.Ф. Байнев

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Цель и задачи учебной дисциплины

Цель учебной дисциплины – формирование у студентов научных представлений и прикладных навыков в области этики деловых отношений. Поставленная цель достигается путем: изложения лекционного курса; закрепления теоретического материала на практических и семинарских занятиях; изучением специальной и дополнительной литературы.

Задачи учебной дисциплины:

- освоение понятийно-терминологической базы изучаемой дисциплины;
- изучение этических основ деловых отношений;
- расширение умения осуществлять профессиональную деятельность в информационно-аналитическом и коммуникативном направлениях;
- знакомство с деловым этикетом и атрибутами делового общения;
- формирование личностно-нравственного облика специалиста.

Место учебной дисциплины

Учебная дисциплина относится к дисциплинам социально-гуманитарного модуля-2 компонента учреждения высшего образования.

Содержание дисциплины связано с вопросами дисциплин: «Профессиональные стратегии управления карьерой», «Стратегии коммуникативного поведения», «Основы предпринимательской деятельности».

Требования к компетенциям.

Освоение учебной дисциплины «Этика деловых отношений» должно обеспечить формирование следующих компетенций:

Для специализации 1-25 01 02 01 Аналитическая экономика:

СК-2. Владеть культурой мышления, способностью к обобщению и анализу информации, навыками создания речевых произведений разных жанров в сфере деловой коммуникации; навыками устного ведения деловых переговоров и навыками создания письменных (традиционных и электронных) текстов для решения задач делового общения в целях обеспечения высокой конкурентной позиции своей организации, умелой адаптации в деловом мире.

Для специальности 1-25 01 04 Финансы и кредит (специализации: 1-25 01 04 01 Финансы, 1-25 01 04 02 Банковское дело):

СК-3. Применять навыки стратегического планирования коммуникативной деятельности и решения коммуникативных задач различного типа

Для специальности 1-96 01 02 Экономическая безопасность:

СК-3. Уметь работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

В результате изучения дисциплины «Этика деловых отношений» студент должен

знать:

- технологии делового взаимодействия;
- этические нормы и принципы делового общения;
- причины возникновения и виды конфликтов в процессе коммуникации, их конструктивные и деструктивные последствия;
- методы управления конфликтами и пути их разрешения;
- документационные основы деловых отношений.

уметь:

- пользоваться вербальными и невербальными средствами общения, распознавать намерения партнеров, пользующихся этими средствами;
- использовать технологии делового взаимодействия в управленческой практике;
- строить межличностные отношения в деловой сфере с учетом цели коммуникации и индивидуально-психологических качеств партнера;
- использовать полученные знания для эффективного обеспечения межкультурного взаимодействия в деловой среде;

владеть:

- понятийно-категориальным аппаратом дисциплины;
- алгоритмом организации деловых мероприятий на основе требований, принципов и технологий делового взаимодействия;
- эффективными стратегиями поведения в конфликте.

Структура учебной дисциплины

Дисциплина изучается в 3 семестре дневной и заочной форм получения образования.

Всего на изучение учебной дисциплины «Этика деловых отношений» отведено:

– для очной формы получения высшего образования – 72 часа, в том числе 34 аудиторных часов, из них: лекции – 16 часов, практические занятия – 18 часов.

– для заочной формы получения высшего образования – 72 часа, в том числе 8 аудиторных часов, из них: лекции – 4 часов, практические занятия – 4 часа.

Трудоемкость учебной дисциплины составляет 2 зачетные единицы.

Форма текущей аттестации – зачет.

СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОГО МАТЕРИАЛА

Введение в дисциплину. Методологические и теоретические аспекты этики деловых отношений.

Понятие делового этикета. История формирования и развития основных этикетных норм. Взаимосвязь принципов этики и норм этикета. Эволюция этикета. Этикетные нормы в различных сферах общественной жизни. Современный деловой этикет, его принципы и основные тенденции.

Понятие «мораль». Структура морали. Характер развития морали в зависимости от стадии развития общества. Мораль как общественное сознание. Мораль как реальный компонент социальной жизни

Тема 1. Специфика делового общения.

Понятие делового общения в профессиональной среде. Формы (прямое и косвенное) и виды делового общения (деловая беседа, деловые переговоры, деловые совещания, публичные выступления).

Деловая беседа как основная форма делового общения. Профессионально-этические нормы и принципы проведения деловой беседы. Основные этапы деловой беседы. Вопросы собеседников.

Основные факторы общения (по Р.О.Якобсону).

Тема 2. Искусство самопрезентации в деловой сфере.

Самопрезентация делового человека и предпосылки ее эффективности. Первое впечатление и типичные способы его формирования. Приемы аттракции. Имидж делового человека и его слагаемые.

Качества, формирующие имидж: качества, позволяющие нравиться людям; качества, формируемые в процессе воспитания и образования; качества, связанные с жизненным и профессиональным опытом. Понятие «модель поведения».

Модели поведения: этикетные и стратегические. Критерии выбора модели поведения. Эстетическая элегантность. Психологическая элегантность. Понятие «тактика общения». Механизмы психологического воздействия: привязанность, симпатия, доверие, уважение.

Профессиональный имидж работника.

Тема 3. Вербальные и невербальные средства общения.

Понятие «вербальное общение». Понятие ораторского искусства. Публичные выступления как способ самоподачи делового человека.

Психологические механизмы влияния на партнера. Культура слушания партнера. Развитие навыков активного слушания.

Понятие «невербальное общение» и его роль в профессиональной деятельности.

Кинесические особенности общения.

Проксемические особенности общения.

Организация пространства в деловом общении.

Психологические дистанции общения и их характеристика.

Ведущая репрезентативная система деловых партнеров и ее распознавание.

Национальные особенности невербального общения в деловой сфере.

Профессионально-этические нормы и принципы невербального поведения.

Тема 4. Конфликты в деловой сфере.

Понятие «конфликт» и его роль в профессиональной деятельности.

Профессионально-этические нормы и принципы разрешения конфликтов в профессиональной среде. Понятия «конфликтоген», «конфликтная ситуация», «инцидент». Классификация конфликтов: межличностные, внутриличностные, межгрупповые, между личностью и группой. Объективно и субъективно обусловленные конфликты.

Типы поведения людей в конфликтной ситуации: «практик», «собеседник», «мыслитель». Причины (стремление к превосходству, проявление агрессивности, проявление эгоизма, информация). Факторы возникновения конфликтов: структурные, ценностные, отношений, поведенческие.

Последствия конфликтов. Способы разрешения конфликтов и стратегии поведения в конфликтных ситуациях по К. Томас и Р. Килман.

Тема 5. Техника переговорного процесса.

Понятие «деловые переговоры».

Профессионально-этические нормы и принципы проведения деловых переговоров. Приемы создания благоприятного психологического климата. Выслушивание партнера как психологический прием. Понятия аргументации, доказательной аргументации, контраргументации.

Методы, используемые для конструирования аргументации: фундаментальный, метод противоречия, метод извлечения выводов, метод сравнения, метод «бумеранга», метод «да...,но», метод игнорирования, метод видимой поддержки. Техника аргументирования. Формирование переговорного процесса.

Тема 6. Служебный этикет.

Понятие служебного этикета. Функции служебного этикета. Правила служебного этикета. Этикет руководителя. Этикет работников. Этикет с клиентами и партнерами.

Этикет общения по телефону.

Деловая корреспонденция. Организация официальных приемов.

Нарушение служебного этикета

Тема 7. Профессиональная этика специалиста в экономической сфере.

Нормы, регулирующие отношения специалистов со структурами власти. «Работающие» и «неработающие» профессионально-этические нормы деятельности в современных условиях.

Нормы, регулирующие отношения работника с коллегами по работе. Отношения внутри коллектива. Взаимодействие с коллегами.

Нормы, регулирующие отношения специалистов с источниками информации. Служебная тайна. Профессиональная тайна.

Тема 8. Письменный деловой этикет.

Правила деловой переписки. Этикет в письменном деловом общении. Обращение в деловой переписке. Тональность писем и этикетные средства. Этические нормы деловой переписки. Ошибки деловых переписок.

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ КАРТА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

(очная форма получения высшего образования)

специализации 1-25 01 02 01 Аналитическая экономика, специальности 1-25 01 04 Финансы и кредит (специализации: 1-25 01 04 01 Финансы, 1-25 01 04 02 Банковское дело), 1-96 01 02 Экономическая безопасность

Номер раздела, темы	Название раздела, темы	Количество аудиторных часов						Форма контроля знаний
		Лекции	Практические занятия	Семинарские занятия	Лабораторные занятия	Иное	Количество часов УСП	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
	Введение в дисциплину. Методологические и теоретические аспекты этики деловых отношений	2	2					Опрос, дискуссия
1	Специфика делового общения	2	2					опрос, тест, рефераты
2	Искусство самопрезентации в деловой сфере	2	2					презентация, опрос, дискуссия
3	Вербальные и невербальные средства общения	2	2					опрос, тест, рефераты, деловая игра.
4	Конфликты в деловой сфере	2	2					презентация, анализ конкретных ситуаций, деловая игра.
5	Техника переговорного процесса	2	2					дискуссия, работа в малых группах, деловая игра
6	Служебный этикет	1	2					презентация, тест, анализ конкретных ситуаций

Номер раздела, темы	Название раздела, темы	Количество аудиторных часов						Форма контроля знаний
		Лекции	Практические занятия	Семинарские занятия	Лабораторные занятия	Иное	Количество часов VCP	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
7	Профессиональная этика специалиста в экономической сфере	1	2					опрос, анализ конкретных ситуаций, деловая игра
8	Письменный деловой этикет	2	2					работа в малых группах.
	ИТОГО:	16	18					Зачет

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ КАРТА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

(заочная форма получения высшего образования)

специальности 1-25 01 04 Финансы и кредит (специализации: 1-25 01 04 01 Финансы, 1-25 01 04 02 Банковское дело)

Номер раздела, темы	Название раздела, темы	Количество аудиторных часов						Форма контроля знаний
		Лекции	Практические занятия	Семинарские занятия	Лабораторные занятия	Иное	Количество часов VCP	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
	Введение в дисциплину. Методологические и теоретические аспекты этики деловых отношений							
1	Специфика делового общения	0,5						дискуссия
2	Искусство самопрезентации в деловой сфере	0,5						презентация, дискуссия
3	Вербальные и невербальные средства общения	0,5	1					опрос, деловая игра
4	Конфликты в деловой сфере	0,5						
5	Техника переговорного процесса	0,5						дискуссия, презентация
6	Служебный этикет	0,5	1					анализ конкретных ситуаций
7	Профессиональная этика специалиста в экономической сфере	0,5	1					работа в малых группах
8	Письменный деловой этикет	0,5	1					работа в малых группах
	ИТОГО:	4	4					Зачет

ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

Перечень основной литературы

1. Колышкина, Т. Б. Деловые коммуникации, документооборот и делопроизводство : учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по экономическим направлениям / Т. Б. Колышкина, И. В. Шустина. – 3-е изд., испр. и доп. – Москва : Юрайт, 2022. – 145 с.

2. Кузнецов, И. Н. Деловой этикет : учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлению 38.03.02 "Менеджмент" и 38.03.04 "Государственное и муниципальное управление" / И. Н. Кузнецов. – Москва : Инфра-М, 2020. – 347 с.

3. Петрович, М. В. Переговорный процесс: учебное пособие для студентов учреждений высшего образования по специальности "Маркетинг" / М. В. Петрович, С. П. Мармашова. – Минск : Амалфея, 2021. – 403 с.

4. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения. М.: Академия, 2018 - 189 с.

Перечень дополнительной литературы

1. Бороздина, Г.В. Психология и этика делового общения: учебник и практикум для академического бакалавриата: учебник для студентов высших учебных заведений всех направлений и специальностей / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова; под общ. ред. Г.В. Бороздиной. – М.: Юрайт, 2017. - 463 с.

2. Вечер, Л.С. Деловое общение в государственном аппарате: учеб. пособие / Л.С. Вечер – Минск: Выс.шк., 2015. – 283 с.

3. Грошев И.В. Организационная культура: учебник для студентов вузов / И.В. Грошев, А.А. Краснослободцев. – М.: ЮНИТИ - ДАНА, 2021. – 585 с.

4. Пиз А. Пиз Б. Язык телодвижений. Как читать мысли других по их жестам/ Пер. с англ.– М.: Эксмо, 2018– 315 с.

5. Троянская, А. И. Деловая этика: учебное пособие / А. И. Троянская. —Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 145 с.

6. Тулупьева, Т.В. Лекции по основам технологий деловой коммуникации / Т.В. Тулупьева. – СПб: СПбГУ, 2019.- 180 с.

7. Фишер Р., Юри У., Паттон Б. Переговоры без поражения. Гарвардский метод. – М.: Изд-во: Манн, Иванов и Фербер. 2018 –272 с.

Перечень рекомендуемых средств диагностики и методика формирования итоговой отметки

В процессе преподавания дисциплины используются следующие формы диагностики знаний: опрос, дискуссия, анализ конкретных ситуаций, аналитические эссе, промежуточные тесты, контрольная работа.

При формировании итоговой отметки используется рейтинговая система оценки знаний студента, дающая возможность проследить и оценить динамику процесса достижения целей обучения. Рейтинговая система предусматривает использование весовых коэффициентов для текущего контроля знаний и текущей аттестации студентов по дисциплине.

Примерные весовые коэффициенты, определяющие вклад текущего контроля знаний в итоговую отметку:

Формирование отметки за текущую успеваемость:

- ответы на практических занятиях – 30%;
- презентации, рефераты – 30%;
- выполнение контрольной работы – 40 %.

Итоговая аттестация по дисциплине предусмотрена в виде зачета. Зачет может проводиться в устной или письменной (тест) форме.

Итоговая отметка определяется по следующей формуле:

$$\text{ИО} = 0,4 \times \text{ТО} + 0,6 \times \text{ЗО}$$

где ИО – итоговая отметка;

ТО – текущая отметка (выставляется с учетом активности на практических и семинарских занятиях);

ЗО – зачетная отметка.

Описание инновационных подходов и методов к преподаванию учебной дисциплины

При организации образовательного процесса используются различные подходы и методы.

1.Эвристический подход. Он предполагает:

- осуществление студентами личностно-значимых открытий окружающего мира;
- демонстрацию многообразия решений большинства профессиональных задач и жизненных проблем;
- творческую самореализацию обучающихся в процессе создания образовательных продуктов;
- индивидуализацию обучения через возможность самостоятельно ставить цели, осуществлять рефлексию собственной образовательной деятельности.

2.Практико-ориентированный подход. Он предполагает:

- освоение содержания образования через решения практических задач;

- приобретение навыков эффективного выполнения разных видов профессиональной деятельности;

- ориентацию на генерирование идей, реализацию групповых студенческих

- проектов, развитие предпринимательской культуры;

- использованию процедур, способов оценивания, фиксирующих сформированность профессиональных компетенций.

3. Метод анализа конкретных ситуаций. Он предполагает:

- приобретение студентом знаний и умений для решения практических задач;

- анализ ситуации, используя профессиональные знания, собственный опыт, дополнительную литературу и иные источники.

4. Метод учебной дискуссии. Он предполагает участие студентов в целенаправленном обмене мнениями, идеями для предъявления и/или согласования существующих позиций по определенной проблеме.

Использование метода обеспечивает появление нового уровня понимания изучаемой темы, применение знаний (теорий, концепций) при решении проблем, определение способов их решения.

5. Метод деловой игры Он представляет собой вид имитационно-ролевого моделирования, в котором игровая ситуация максимально приближена к решению реальных проблем профессиональной деятельности. Данный метод предполагает моделирование определенной проблемы делового характера. В процессе деловых игр студенты приобретают конкретный профессиональный опыт, развивают творческое мышление, получают опыт социальных отношений.

Методические рекомендации по организации самостоятельной работы обучающихся

Время, отведенное на самостоятельную работу, может использоваться обучающимися на:

- подготовку к лекциям, семинарским и практическим занятиям;

- проработку тем (вопросов), вынесенных на самостоятельное изучение;

- изучение тем и проблем, не выносимых на лекции и семинарские занятия;

- подготовку тематических докладов и рефератов;

- выполнение практических заданий;

- подготовку презентаций.

Основные методы организации самостоятельной работы:

- написание и презентация реферата;

- выступление с докладом;

- изучение тем и проблем, не выносимых на лекции и семинарские занятия;

- подготовка и участие в активных формах обучения.

Контроль самостоятельной работы может осуществляться на текущих занятиях, в том числе в виде промежуточных контрольных работ. Виды контроля: опрос, дискуссия, презентация, анализ конкретных ситуаций, контрольная работа (реферат).

Примерный перечень вопросов к зачету

1. Понятие делового этикета.
2. История формирования и развития основных этикетных норм.
3. Взаимосвязь принципов этики и норм этикета.
4. Эволюция этикета.
5. Этикетные нормы в различных сферах общественной жизни.
6. Современный деловой этикет, его принципы и основные тенденции.
7. Мораль как общественное сознание.
8. Мораль как реальный компонент социальной жизни
9. Понятие делового общения в профессиональной среде.
10. Деловая беседа как основная форма делового общения.
11. Профессионально-этические нормы и принципы проведения деловой беседы.
12. Основные этапы деловой беседы.
13. Вопросы собеседников.
14. Основные факторы общения.
15. Самопрезентация делового человека и предпосылки ее эффективности.
16. Первое впечатление и типичные способы его формирования.
17. Приемы аттракции.
18. Качества, формирующие имидж.
19. Понятие «модель поведения».
20. Модели поведения: этикетные и стратегические.
21. Критерии выбора модели поведения.
22. Эстетическая элегантность.
23. Психологическая элегантность.
24. Понятие «тактика общения».
25. Механизмы психологического воздействия: привязанность, симпатия, доверие, уважение.
26. Профессиональный имидж работника.
27. Понятие «вербальное общение».
28. Понятие ораторского искусства.

29. Публичные выступления как способ самоподдачи делового человека.
30. Психологические механизмы влияния на партнера.
31. Культура слушания партнера.
32. Развитие навыков активного слушания.
33. Понятие «деловые переговоры».
34. Профессионально-этические нормы и принципы проведения деловых переговоров.
35. Приемы создания благоприятного психологического климата.
36. Выслушивание партнера как психологический прием
37. Понятие служебного этикета.
38. Функции служебного этикета.
39. Правила служебного этикета.
40. Этикет руководителя.
41. Этикет работников.
42. Этикет с клиентами и партнерами.

ПРОТОКОЛ СОГЛАСОВАНИЯ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ УВО

Название учебной дисциплины, с которой требуется согласование	Название кафедры	Предложения об изменениях в содержании учебной программы учреждения высшего образования по учебной дисциплине	Решение, принятое кафедрой, разработавшей учебную программу (с указанием даты и номера протокола)
Основы предпринимательской деятельности	Инноватики и предпринимательской деятельности	нет	Изменений не требуется протокол № 13 от 03.06.2022 г.

**ДОПОЛНЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ К УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЕ ПО
ИЗУЧАЕМОЙ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ**
на 202__/202__ учебный год

№ п/п	Дополнения и изменения	Основание

Учебная программа пересмотрена и одобрена на заседании кафедры
инноватики и предпринимательской деятельности (протокол № ____ от
_____ 202_ г.)

Заведующий кафедрой
д.э.н., профессор _____

В.Ф. Байнев

УТВЕРЖДАЮ
Декан факультета
к.ф.-м.н., доцент _____

А.А. Королева