

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования
«ИРКУТСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ»

Структурное подразделение «Городского строительства и хозяйства»

УТВЕРЖДЕНА:
на заседании кафедры
Протокол №8 от 28 февраля 2025 г.

Рабочая программа дисциплины

«ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»

Специальность: 08.05.02 Строительство, эксплуатация, восстановление и техническое
прикрытие автомобильных дорог, мостов и тоннелей

Строительство (реконструкция), эксплуатация и техническое прикрытие автомобильных
дорог

Квалификация: Инженер

Форма обучения: очная

Документ подписан простой электронной подписью Составитель программы: Майзель Ирина Витальевна Дата подписания: 03.06.2025
--

Документ подписан простой электронной подписью Утвердил: Чупин Виктор Романович Дата подписания: 05.06.2025

Документ подписан простой электронной подписью Согласовал: Балабанов Вадим Борисович Дата подписания: 04.06.2025
--

Год набора – 2025

Иркутск, 2025 г.

1 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесённых с планируемыми результатами освоения образовательной программы

1.1 Дисциплина «Этика делового общения» обеспечивает формирование следующих компетенций с учётом индикаторов их достижения

Код, наименование компетенции	Код индикатора компетенции
УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК-4.8
УК-5 Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	УК-5.7

1.2 В результате освоения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы

Код индикатора	Содержание индикатора	Результат обучения
УК-4.8	Осуществляет деловое общение: публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации	Знать техники и приёмы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения. Уметь применять техники и приёмы эффективного общения в профессиональной деятельности. Владеть навыками публичного выступления.
УК-5.7	Способен работать в коллективе, отстаивать свою точку зрения, не разрушая отношения	Знать - этические принципы общения; - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов. Уметь применять речевые формы делового общения. Владеть речью и языком делового общения.

2 Место дисциплины в структуре ООП

Изучение дисциплины «Этика делового общения» базируется на результатах освоения следующих дисциплин/практик: «Основы деловой коммуникации»

Дисциплина является предшествующей для дисциплин/практик: «Критическое и системное мышление», «Методология научного творчества», «Производственная практика: преддипломная практика»

3 Объем дисциплины

Объем дисциплины составляет – 2 ЗЕТ

Вид учебной работы	Трудоемкость в академических часах (Один академический час соответствует 45 минутам астрономического часа)	
	Всего	Семестр № 3

Общая трудоемкость дисциплины	72	72
Аудиторные занятия, в том числе:	32	32
лекции	0	0
лабораторные работы	0	0
практические/семинарские занятия	32	32
Контактная работа, в том числе	0	0
в форме работы в электронной информационной образовательной среде	0	0
Самостоятельная работа (в т.ч. курсовое проектирование)	40	40
Трудоемкость промежуточной аттестации	0	0
Вид промежуточной аттестации (итогового контроля по дисциплине)	Зачет	Зачет

4 Структура и содержание дисциплины

4.1 Сводные данные по содержанию дисциплины

Семестр № 3

№ п/п	Наименование раздела и темы дисциплины	Виды контактной работы						СРС		Форма текущего контроля
		Лекции		ЛР		ПЗ(СЕМ)				
		№	Кол. Час.	№	Кол. Час.	№	Кол. Час.	№	Кол. Час.	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	Деловое общение					15	2	1, 3, 4	6	Письменн ый опрос
2	Личность в деловом общении					1, 2, 3, 4, 5, 12, 13	14	1, 3, 4	7	Устный опрос
3	Средства общения					6, 7, 11, 14	8	1, 2, 4	5	Устный опрос
4	Особенности форм делового общения					8, 9, 10	6	1, 3, 4	8	Отчет
5	Имидж делового человека					16	2	1, 3, 4	7	Устный опрос
6	Основные правила этикета в деловом обществе							1, 3, 4	7	Устный опрос
	Промежуточная аттестация									Зачет
	Всего						32		40	

4.2 Краткое содержание разделов и тем занятий

Семестр № 3

№	Тема	Краткое содержание
1	Деловое общение	1.1 Основные понятия, термины и определения 1.2

		Характеристика и содержание общения 1.3 Управление деловым общением
2	Личность в деловом общении	2.1 Психологический портрет личности 2.2 Основы построения взаимоотношений с людьми 2.3 Основы поведения людей
3	Средства общения	3.1 Вербальные средства общения 3.2 Невербальные средства общения 3.3 Манипуляция в поведении человека 3.4 Причины, виды и методы разрешения конфликтов 3.5 Этические нормы и принципы делового общения
4	Особенности форм делового общения	4.1 Особенности подготовки и проведения деловых бесед и переговоров 4.2 Формы группового делового общения 4.3 Особенности и правила телефонного общения 4.4 Деловая переписка.
5	Имидж делового человека	5.1 Создание имиджа делового человека 5.2 Этапы и принципы имиджа
6	Основные правила этикета в деловом обществе	6.1 Знакомство и представление 6.2 Этические правила и формы приветствия 6.3 Рукопожатие как форма приветствия

4.3 Перечень лабораторных работ

Лабораторных работ не предусмотрено

4.4 Перечень практических занятий

Семестр № 3

№	Темы практических (семинарских) занятий	Кол-во академических часов
1	Личность в деловом общении. Оценка стиля взаимодействия	2
2	Оценка стиля общения	2
3	Оценка свойств и качеств личности	2
4	Тенденции поведения человека в группе	2
5	Психологическая атмосфера в группе	2
6	Ваш уровень общительности	2
7	Оценка самоконтроля в общении (по Мариону Снайдеру)	2
8	Умеете ли Вы слушать	2
9	Умеете ли вы вести деловое обсуждение	2
10	Тест "Моя тактика ведения переговоров"	2
11	Ваш способ реагирования в конфликте (К.У. Томас)	2
12	Оценка коммуникативных и организаторских склонностей	2

13	Тест на способность быть лидером в группе	2
14	Тест на способность вовремя захватить инициативу в свои руки	2
15	Резюме	2
16	Оценка имиджа делового человека	2

4.5 Самостоятельная работа

Семестр № 3

№	Вид СРС	Кол-во академических часов
1	Подготовка к зачёту	10
2	Подготовка к контрольным работам	2
3	Подготовка к практическим занятиям	13
4	Подготовка к сдаче и защите отчетов	15

В ходе проведения занятий по дисциплине используются следующие интерактивные методы обучения: Дискуссия

5 Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины

5.1 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

5.1.1 Методические указания для обучающихся по практическим занятиям

Майзель И. В. Этика делового общения [Электронный ресурс] : учебное пособие / И. В. Майзель, 2012. - 69 с. <http://elib.istu.edu/viewer/view.php?file=/files/er-5055.pdf>

5.1.2 Методические указания для обучающихся по самостоятельной работе:

Майзель И. В. Этика делового общения [Электронный ресурс] : учебное пособие / И. В. Майзель, 2012. - 69 с. <http://elib.istu.edu/viewer/view.php?file=/files/er-5055.pdf>

6 Фонд оценочных средств для контроля текущей успеваемости и проведения промежуточной аттестации по дисциплине

6.1 Оценочные средства для проведения текущего контроля

6.1.1 семестр 3 | Письменный опрос

Описание процедуры.

Письменный опрос на 1 занятии в течение 30 мин

1. Что такое личность и что формирует ее среду обитания?
2. Охарактеризуйте основные виды эмоций.
3. Перечислите виды восприятий?
4. В чем состоит различие между понятиями «индивид» и «индивидуум»?
5. В чем причина возникновения конфликта?
6. Раскройте суть телефонного общения, его преимущества и недостатки.
7. Какова роль мимики и жестов при общении?
8. Расскажите об основных видах речи.
9. Охарактеризуйте формы и правила приветствия.
10. Что представляет собой рукопожатие?

Критерии оценивания.

Отлично – 9 и более правильных ответов;
Хорошо – от 7 до 8 правильных ответов;
Удовлетворительно – от 5 до 6 правильных ответов;
Неудовлетворительно – менее 5 правильных ответов;

6.1.2 семестр 3 | Отчет

Описание процедуры.

Выполнение практической работы 10. Тест «Моя тактика ведения переговоров»
Вопросы для контроля

1. В чем заключается главное отличие деловой беседы от деловых переговоров?
2. Охарактеризуйте основные этапы ведения деловой беседы.
3. Опишите этапы, которые включают в себя деловые переговоры.
4. Раскройте суть телефонного общения, его преимущества и недостатки.
5. Каковы основные правила телефонного общения?

Критерии оценивания.

Отлично – обучающийся представил отчет по практической работе 10 и правильно ответил на 5 из 5 заданных преподавателем вопросов;
Хорошо – обучающийся представил отчет по практической работе 10 правильно ответил на 4 из 5 заданных преподавателем вопросов;
Удовлетворительно – обучающийся представил отчет по практической работе 10 и правильно ответил на 3 из 5 заданных преподавателем вопросов;
Неудовлетворительно – обучающийся не представил отчет по практической работе 10

6.1.3 семестр 3 | Устный опрос

Описание процедуры.

Устный опрос на практических занятиях.

Вопросы для контроля:

1. Что такое имидж?
2. Каковы основные требования к одежде в деловом обществе?
3. Дайте определение понятию деловой стиль?
4. Охарактеризуйте особенности делового стиля для женщин.
5. Охарактеризуйте особенности делового стиля для мужчин

Критерии оценивания.

Критерии оценки:

Отлично - за полный ответ на 5 из 5 заданных преподавателем вопросов;
Хорошо - за полный ответ на 4 из 5 заданных преподавателем вопросов с четкими положительными ответами на наводящие вопросы преподавателя;
Удовлетворительно - за ответ на 3 из 5 заданных преподавателем вопросов, с положительным ответом на большую часть наводящих вопросов;
Неудовлетворительно - за ответ на 2 из 5 заданных преподавателем вопросов, в котором не озвучено главное в содержании вопроса с отрицательными ответами на наводящие вопросы или отказ от ответа без предварительного объяснения уважительных причин.

6.2 Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

6.2.1 Критерии и средства (методы) оценивания индикаторов достижения компетенции в рамках промежуточной аттестации

Индикатор достижения компетенции	Критерии оценивания	Средства (методы) оценивания промежуточной аттестации
УК-4.8	Демонстрирует владение разносторонними навыками и приемами делового общения	Форма промежуточной аттестации – зачет. Метод оценивания – устный опрос. Средства оценивания – вопросы по темам дисциплины.
УК-5.7	Демонстрирует знания основных этических принципов делового общения	Форма промежуточной аттестации – зачет. Метод оценивания – устный опрос. Средства оценивания – вопросы по темам дисциплины.

6.2.2 Типовые оценочные средства промежуточной аттестации

6.2.2.1 Семестр 3, Типовые оценочные средства для проведения зачета по дисциплине

6.2.2.1.1 Описание процедуры

Обучающийся, по расписанию приходит на зачет, предъявляет экзаменатору паспорт и зачетную книжку, берет бланк с вопросами к зачету и в течение 30 минут готовится к ответу.

После подготовки в устной форме отвечает на поставленные в билете вопросы. Экзаменатор может задать дополнительные вопросы.

Пример задания:

Контрольные вопросы к зачету

1. Что такое этикет?
2. Приведите определение понятия «этика делового общения»?
3. Выделите основные виды общения и охарактеризуйте их?

4. Какие вы знаете стили делового общения?
5. Причины возникновения барьеров при общении?
6. Что такое коммуникация и какова ее структура?
7. Выделите основные этапы делового общения и кратко охарактеризуйте их.
8. Какие барьеры существуют в процессе коммуникации? Как их преодолеть?
9. Что такое личность и что формирует ее среду обитания?
10. Классификация личности по К.Юнгу.
11. Охарактеризуйте основные виды эмоций.
12. Перечислите виды восприятий?
13. В чем состоит различие между понятиями «индивид» и «индивидуум»?
14. В чем суть и принципы поведения людей по методу Берна?
15. Охарактеризуйте 4 типа личности.
16. Опишите общие черты, присущие лидерам различных стилей.
17. Раскройте суть невербального общения.
18. Какие виды невербальных коммуникаций вы знаете?
19. Какую роль играет манипуляция в поведении человека?
20. Какие манипуляции используются в деловом мире?
21. В чем причина возникновения конфликта? Дайте их типологию.
22. Назовите основные стадии протекания конфликта.
23. Перечислите главные правила поведения в условиях конфликта.
24. Приведите классификацию невербальных средств общения и кратко охарактеризуйте их.
25. Какова роль мимики и жестов при общении? Какую они несут информацию?
26. Охарактеризуйте основные этапы ведения деловой беседы.
27. Объясните термин «переговоры». В чем заключаются отличительные особенности переговоров?
28. Что является показателем успешности переговоров?
29. Какие основные правила телефонного общения?
30. В чем заключается подготовка сторон к переговорам?
31. Перечислите формы группового делового общения. Укажите их характерные особенности.
32. Разновидности и основные правила составления деловых писем.
33. Каково главное отличие деловой беседы от деловых переговоров?
34. Что такое имидж? Что включает в себя это понятие?
35. Опишите особенности делового стиля для женщин?
36. Расскажите особенности делового стиля для мужчин?
37. Каковы основные требования к одежде в деловом обществе?
38. Дайте определения понятию «деловой стиль»
39. Что означает понятие «деловой этикет» и чем он отличается от этики?
40. Расскажите о составляющих этикета. Является ли знание современного делового этикета «пропуском» в мир бизнеса? Аргументируйте свой ответ.
41. Что вы знаете о манере поведения и общих правилах делового этикета?
42. Каков порядок приветствий и представлений в деловом общении?
43. Расскажите о правилах вербального этикета и основных требованиях разговора по телефону.
44. Охарактеризуйте формы и правила приветствия.
45. Каковы речевые и психологические правила делового общения?
46. Какие характеристики и формы деловой коммуникации вам известны?

6.2.2.1.2 Критерии оценивания

Зачтено	Не зачтено
---------	------------

1. Обучающийся демонстрирует глубокое и полное владение содержанием учебного материала, в котором легко ориентируется, умеет связывать теорию с практикой, решать практические задачи, высказывать и обосновывать свои суждения, грамотно и логически правильно отвечать на поставленные вопросы 2. Обучающийся полностью освоил учебный материал, ориентируется в изученном материале, осознанно применяет знания для решения практических задач, грамотно излагает ответ, но содержание и форма ответа имеют отдельные неточности. 3. Обучающийся обнаруживает знания и понимание основных положений учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, в применении знаний для решения практических задач, не умеет доказательно обосновывать свои суждения.	Обучающийся имеет разрозненные, бессистемные знания, не умеет выделять главное и второстепенное, допускает ошибки в определении понятий, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал, не может применять знания для решения практических задач.
---	---

7 Основная учебная литература

1. Тимофеева С. С. Этика делового общения : учебное пособие. Практикум / С. С. Тимофеева, Ю. М. Малых, 2006. - 121.
2. Майзель И. В. Этика делового общения [Электронный ресурс] : учебное пособие / И. В. Майзель, 2012. - 69.
3. Майзель И. В. Этика делового общения : учебное пособие для студентов всех специальностей по направлению 270800.62 "Строительство" / И. В. Майзель, 2014. - 68.

8 Дополнительная учебная литература и справочная

1. Социальная психология и этика делового общения : учеб. пособие / Всерос. заоч. финансово-экон. ин-т; В. Ю. Дорошенко и др., 1995. - 159.
2. Спивак Владимир Александрович. Этика делового общения : текст лекций / Владимир Александрович Спивак; С.-Петербург. ун-т экономики и финансов, 1996. - 102.

9 Ресурсы сети Интернет

1. <http://library.istu.edu/>
2. <https://e.lanbook.com/>

10 Профессиональные базы данных

1. <http://new.fips.ru/>
2. <http://www1.fips.ru/>

11 Перечень информационных технологий, лицензионных и свободно распространяемых специализированных программных средств, информационных справочных систем

1. Microsoft Office 2003 VLK (поставки 2007 и 2008)
2. Microsoft Windows (XP Prof + Vista Bussines) rus VLK поставка 08_2007

12 Материально-техническое обеспечение дисциплины

1. Рулонный настенно-потолочный экран 244*244
2. проектор LG DX125