

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

**РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ГИДРОМЕТЕОРОЛОГИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ**

Кафедра социально-гуманитарных наук

Рабочая программа дисциплины

ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Основная профессиональная образовательная программа
высшего образования по направлению подготовки:
38.03.01. – Экономика

Направленность (профиль):
Экономика и управление на предприятии

Уровень:
Бакалавриат

Форма обучения
Очная/заочная

Согласовано
Руководитель ОПОП
«Экономика и управление на
предприятии»

 Курочкина А.А.

Утверждаю
Председатель УМС  И.И. Палкин

Рекомендована решением
Учебно-методического совета
24 09 2019 г., протокол № 1

Рассмотрена и утверждена на заседании кафедры
25.06.2019, протокол № 11

Зав. кафедрой  Судариков А.М.

Авторы-разработчики:
 Бубнова Я.В.

Санкт-Петербург, 2019

1. Цели освоения дисциплины

Цель - познакомить студентов с системными представлениями о психологических закономерностях процесса общения, создать у них ориентировочную основу для исследования этого явления, раскрыть специфику использования психологического знания об общении в структуре деятельности, сформировать навыки анализа психологических причин, лежащих в основе повышения/снижения коммуникативной компетентности.

Основные задачи дисциплины:

– изучение общих принципов и закономерностей межличностного общения;

- формирование умения работать в коллективе, эффективно общаться с коллегами, руководством, решать проблемы, принимать решения в нестандартных ситуациях;

- формирование умения ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу, реализуя комфортно-психологическое общение и разнообразные стратегии и тактики, ориентированные на достижение компромисса и сотрудничества

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Этика делового общения» для направления подготовки 38.03.01 – Экономика относится к дисциплинам базовой части программы бакалавриата.

Дисциплина изучается на первом году обучения в первом семестре, параллельно с ней студенты изучают взаимосвязанные дисциплины «теория управления», «Безопасность жизнедеятельности», «Всеобщая история», «Электронная среда и цифровые технологии», «Психология», «История экономических учений».

Освоение дисциплины «Этика делового общения» может послужить базой для изучения дисциплин «Правоведение», «Экономическая социология», «Русский язык и культура речи», «Правоведение», «История России».

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

| Код компетенции | Компетенция |
|------------------------|--|
| ОПК-2 | способность осуществлять сбор, анализ и обработку данных, необходимых для решения профессиональных задач |

В результате освоения компетенций в рамках дисциплины «Этика делового общения» обучающийся должен:

Знать: принципы и правила организации самостоятельной работы, в том числе творческой; мотивы собственной продуктивной самостоятельной работы; может аргументированно объяснить их; социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

Уметь: применять принципы и правила совместной деятельности, результативно осуществлять самостоятельную работу; может отразить и разъяснить их; работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

Владеть навыками: распределения времени и усилий при организации совместной работы, выполнении творческого задания, получении высокого результата совместной работы; может их сформулировать и объяснить; работы в коллективе, воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

Основные признаки проявленности формируемых компетенций в результате освоения дисциплины «Этика делового общения» сведены в таблицах 1, 2.

Таблица 1 – Результаты обучения

| Код компетенции | Результаты обучения |
|------------------------|----------------------------|
|------------------------|----------------------------|

| | |
|--------------|---|
| ОПК-2 | <p>Знать: принципы и правила организации самостоятельной работы, в том числе творческой; мотивы собственной продуктивной самостоятельной работы; может аргументированно объяснить их; социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия</p> <p>Уметь: применять принципы и правила совместной деятельности, результативно осуществлять самостоятельную работу; может отрефлексировать и разъяснить их; работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия</p> <p>Владеть навыками: распределения времени и усилий при организации совместной работы, выполнении творческого задания, получении высокого результата совместной работы; может их сформулировать и объяснить; работы в коллективе, воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия</p> |
|--------------|---|

Таблица 2 - Соответствие уровней освоения компетенции планируемым результатам

| Уровень освоения компетенции | Результат обучения |
|------------------------------|--|
| | |
| минимальный | <p>Знает: принципы и правила организации совместной работы; социальные и культурные различия</p> <p>Умеет: применять принципы и правила совместной деятельности, работать в коллективе.</p> <p>Владеет навыками: работы в коллективе, воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия</p> |
| базовый | <p>Знает: принципы и правила организации совместной работы, в том числе творческой; социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия</p> <p>Умеет: применять принципы и правила совместной деятельности, результативно осуществлять самостоятельную работу; работать в коллективе.</p> <p>Владеет навыками: распределения времени и усилий при организации совместной работы, получении высокого результата совместной работы; работы в коллективе, воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия</p> |

| | |
|--------------------|--|
| <p>продвинутый</p> | <p>Знает: принципы и правила организации самостоятельной работы, в том числе творческой; мотивы собственной продуктивной самостоятельной работы; может аргументированно объяснить их; социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия</p> <p>Умеет: применять принципы и правила совместной деятельности, результативно осуществлять самостоятельную работу; может отразить и разъяснить их; работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.</p> <p>Владеет навыками: распределения времени и усилий при организации совместной работы, выполнении творческого задания, получении высокого результата совместной работы; может их сформулировать и объяснить; работы в коллективе, воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия</p> |
|--------------------|--|

4. Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины для 2019 составляет 4 зачетных единицы, 144 час.

Объем дисциплины (модуля) по видам учебных занятий
(в академических часах)
2019 г. набора

| Объём дисциплины | Всего часов | |
|--|----------------------|------------------------|
| | Очная форма обучения | Заочная форма обучения |
| Общая трудоёмкость дисциплины | 144 | 144 |
| Контактная работа обучающихся с преподавателям (по видам аудиторных учебных занятий) – всего: | 56 | 16 |
| в том числе: | | |
| лекции | 28 | 8 |
| практические занятия | 28 | 8 |
| Самостоятельная работа (СРС) – всего: | 88 | 128 |
| Вид промежуточной аттестации (зачет/экзамен) | экзамен | экзамен |

4.1. Структура дисциплины

Очная форма обучения 2019 г. набора

| № п/п | Раздел и тема дисциплины | Семестр | Виды учебной работы, в т.ч. самостоятельная работа студентов, час. | | | Формы текущего контроля успеваемости | Занятия в активной и интерактивной форме, час. | Формируемые компетенции |
|-------|---|---------|--|----------|----------------|---|--|-------------------------|
| | | | Лекции | Практич. | Самост. работа | | | |
| 1 | Основные закономерности процесса общения. | 1 | | | | Тестирование, анализ кейсов, тренинговые упражнения | | |

| | | | | | | | | |
|-----|--|---|---|---|----|---|--------------|-------|
| 1.1 | Характеристика процесса общения | | 4 | 4 | 10 | | 2 | ОПК-2 |
| 1.2 | Виды и уровни общения | | 4 | 4 | 10 | | 2 | ОПК-2 |
| 2 | Аспекты общения и их характеристика | 1 | | | | | | ОПК-2 |
| 2.1 | Коммуникация | | 2 | 2 | 10 | Тестирование, анализ кейсов, тренинговые упражнения, доклады | 2 | ОПК-2 |
| 2.2 | Восприятие и познание людьми друг друга | | 2 | 2 | 10 | Тестирование, анализ кейсов, тренинговые упражнения, доклады | 2 | ОПК-2 |
| 2.3 | Общение как межличностное взаимодействие | | 4 | 4 | 10 | Содержание учебного материала. Общение как взаимодействие. Виды кейсов, тренинговые упражнения, доклады | 2 4 форма | ОПК-2 |
| 2.4 | Этика общения | | 4 | 4 | 10 | Тестирование, анализ кейсов, тренинговые упражнения, доклады | 2 | ОПК-2 |
| 3 | Оптимизация процесса общения | 1 | | | | | | ОПК-2 |
| 3.1 | Методы развития коммуникативных способностей и саморегуляции | | 4 | 4 | 10 | Тестирование, анализ кейсов, тренингов | 4 | ОПК-2 |

| | | | | | | | | |
|-----|---|--|-----------|-----------|-----------|--|-----------|-------|
| | | | | | | ые упражнен ия, доклады | | |
| 3.2 | Конфликты: причины, динамика, способы разрешения | | 4 | 4 | 18 | Тестирова ние, анализ кейсов, тренигов ые упражнен ия, доклады | 2 | ОПК-2 |
| | ИТОГО | | 28 | 28 | 88 | | 18 | |

Заочная форма обучения 2019 г. набора

| № п/п | Раздел и тема дисциплины | Семестр | Виды учебной работы, в т.ч. самостоятельная работа студентов, час. | | | Формы текущего контроля успеваем ости | Занятия в активной и интерактив ной форме, час. | Формируем ые компетенци и |
|----------|---|---------|--|----------|-------------------|--|---|------------------------------------|
| | | | Лекции | Практич. | Самост. работа | | | |
| 1 | Основные закономерности процесса общения. | 1 | | | | | | |
| 1.1 | Характеристика процесса общения | | 2 | | 16 | Тестирова ние, анализ кейсов, тренигов ые упражнен ия, доклады | | ОПК-2 |
| 1.2 | Виды и уровни общения | | | 2 | 16 | Тестирова ние, анализ кейсов, тренигов ые упражнен ия, доклады | | ОПК-2 |
| 2 | Аспекты общения и | 1 | | | | | | ОПК-2 |

| | | | | | | | | |
|-----|--|----------|----------|----------|-----------|--|----------|-------|
| | их характеристика | | | | | | | |
| 2.1 | Коммуникация | | 2 | | 16 | Тестирование, анализ кейсов, тренинговые упражнения, доклады | 2 | ОПК-2 |
| 2.2 | Восприятие и познание людьми друг друга | | | 2 | 16 | Тестирование, анализ кейсов, тренинговые упражнения, доклады | | ОПК-2 |
| 2.3 | Общение как межличностное взаимодействие | | | 2 | 16 | Тестирование, анализ кейсов, тренинговые упражнения, доклады | 4 | ОПК-2 |
| 2.4 | Этика общения | | 2 | | 16 | Тестирование, анализ кейсов, тренинговые упражнения, доклады | | ОПК-2 |
| 3 | Оптимизация процесса общения | 1 | | | | | | ОПК-2 |
| 3.1 | Методы развития коммуникативных способностей и саморегуляции | | | 2 | 16 | Тестирование, анализ кейсов, тренинговые упражнения, доклады | | ОПК-2 |
| 3.2 | Конфликты: причины, динамика, способы | | 2 | | 16 | Тестирование, анализ | | ОПК-2 |

| | | | | | | | | |
|--|------------|--|---|---|-----|---|---|--|
| | разрешения | | | | | кейсов, тренинговые упражнения, доклады | | |
| | | | 8 | 8 | 128 | | 2 | |

4.2. Содержание разделов дисциплины

Раздел 1. Основные закономерности процесса общения.

Тема 1.1. Характеристика процесса общения. Категории «общения» и «деятельности» в психологии. Цели общения. Структура общения: коммуникативная, интерактивная, перцептивная стороны общения. Основные функции общения: контактная, информационная, побудительная, координационная, понимания, эмотивная, функция установления отношений, функция оказания влияния.

Тема 1.2. Виды и уровни общения. Вербальное общение. Невербальное общение. Экстрасенсорное общение (НЛП). Уровни общения: макроуровень, мезоуровень, микроуровень.

Раздел 2. Аспекты общения, их характеристика.

Тема 2.1. Коммуникация. Общение как обмен информацией. Типы информации и средства коммуникации. Коммуникативные барьеры. Умение говорить и слушать.

Тема 2.2. Восприятие и познание людьми друг друга. Восприятие, понимание и оценка людьми друг друга. Механизмы взаимопонимания в общении: идентификация, эмпатия, рефлексия. Механизмы «заражения», «внушения», «убеждения» и «подражания» и их роль в процессе общения. Понятие об «аттракции» и ее влияние на развитие процесса общения. Факторы, влияющие на возникновение и развитие «аттракции». Стили взаимодействия: гуманистический, ритуальный, манипулятивный. Факторы, мешающие

правильно воспринимать и оценивать людей. Открытость и закрытость в общении.

Тема 2.3. Общение как межличностное взаимодействие. Общение как форма взаимодействия. Виды социальных взаимодействий. Типы взаимодействий. Ролевое взаимодействие. Возникновение психологических барьеров при взаимодействии. Виды взаимодействия: кооперация и конкуренция. Методы психологического влияния в процессе общения. Понятие «харизмы».

Тема 2.4. Этика общения. Этика общения и культура общения. Определение понятий «этика общения» и «культура общения». Характеристика способов овладения культурой общения. Ценности общения. Этические принципы общения. Ценностная ориентация процесса общения, общекультурные ценности. Этические принципы общения: сохранение достоинства партнера по общению, право партнера на ошибку и возможность ее исправления, толерантность, доверие к людям.

Раздел 3. Оптимизация процесса общения.

Тема 3.1. Методы развития коммуникативных способностей и саморегуляции. Правила ведения беседы. Этика поведения. Техники для выявления скрытых мотивов и интересов собеседников. Техники поведения в ситуации конфликта, просьбы и отказа. Техники влияния и противодействия. Техники активного слушания. Техники налаживания контакта. Понятие стресса. Техники саморегуляции в стрессе.

Тема 3.2. Конфликты: причины, динамика, способы разрешения. Понятие «конфликта». Причины конфликтов в общении. Виды конфликтов: внутренние и внешние, межличностные и межгрупповые, социальные, потенциальные и актуальные, прямые и опосредованные, конструктивные и деструктивные, вертикальные и горизонтальные, предметные и личностные, ролевые, мотивационные. Структура конфликта: а) объект конфликтной ситуации б) цели, субъективные мотивы его участников в) оппоненты, конкретные лица, являющиеся его участниками; г) подлинные причины, которые

важно суметь отличить от непосредственного повода столкновения. Стадии протекания конфликта. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях: избегание, конкуренция, сотрудничество, компромисс. Технологии разрешения конфликтов.

4.3. Практические занятия, их содержание

| № п/п | № раздела дисциплины | Тематика практических занятий | Форма проведения | Формируемые компетенции |
|-------|----------------------|--|------------------------------|-------------------------|
| 1 | 1.1 | Общение и деятельность в психологии | Тренинговые, игровые задания | ОПК-2 |
| 2 | 1.1 | Структура, цели и функции общения | Тренинговые, игровые задания | ОПК-2 |
| 3 | 1.2 | Вербальное и невербальное общение | Тренинговые, игровые задания | ОПК-2 |
| 4 | 1.2 | Уровни общения: микро-, мезо- и макроуровень | Тренинговые, игровые задания | ОПК-2 |
| 5 | 2.1 | Типы информации и средства коммуникации. Коммуникативные барьеры. | Тренинговые, игровые задания | ОПК-2 |
| 6 | 2.2 | Механизмы взаимопонимания в общении: идентификация, эмпатия, рефлексия. Механизмы заражения, внушения, убеждения и подражания. | Тренинговые, игровые задания | ОПК-2 |
| 7 | 2.2 | Понятие аттракции. Стили взаимодействия: гуманистический, ритуальный, манипулятивный. | Тренинговые, игровые задания | ОПК-2 |
| 8 | 2.3 | Виды социальных взаимодействий. Типы взаимодействий. Ролевое взаимодействие. | Тренинговые, игровые задания | ОПК-2 |
| 9 | 2.3 | Психологические барьеры при взаимодействии. Кооперация и конкуренция. | Тренинговые, игровые задания | ОПК-2 |
| 10 | 2.3 | Методы психологического влияния. Понятие «харизмы». | Тренинговые, игровые задания | ОПК-2 |
| 11 | 2.4 | Ценности общения. Общение как ценность. | Тренинговые, игровые задания | ОПК-2 |
| 12 | 2.4 | Этические принципы общения: достоинство, | Тренинговые, | ОПК-2 |

| | | | | |
|----|-----|--|------------------------------|-------|
| | | право на ошибку и возможность ее исправления, толерантность, доверие. | игровые задания | |
| 13 | 3.1 | Правила ведения беседы. Техники выявления скрытых мотивов и интересов. Поведение в ситуации конфликта. Просьба и отказ. Техники влияния и противодействия. | Тренинговые, игровые задания | ОПК-2 |
| 14 | 3.1 | Техники активного слушания и налаживания контакта. | Тренинговые, игровые задания | ОПК-2 |
| 15 | 3.1 | Понятие стресса. Техники саморегуляции в стрессе. | Тренинговые, игровые задания | ОПК-2 |
| 16 | 3.2 | Причины и виды конфликтов. Структура конфликта. Стадии протекания конфликта. | Тренинговые, игровые задания | ОПК-2 |
| 17 | 3.2 | Стратегии поведения в конфликтных ситуациях: избегание, конкуренция, сотрудничество, компромисс. | Тренинговые, игровые задания | ОПК-2 |
| 18 | 3.2 | Технологии разрешения конфликтов. | Тренинговые, игровые задания | ОПК-2 |

5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов и оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

5.1. Текущий контроль

Текущий контроль учебного материала заключается в следующем:

- устный опрос по пройденной теме;
- проверка конспектов самостоятельной работы студентов;
- анализ, самоанализ и взаимонализ выполнения тренинговых упражнений;
- тестовые задания;
- подготовка докладов.

а) Образцы тестовых и контрольных заданий текущего контроля

Изучение разделов и тем дисциплины предполагает выполнение некоторых известных психологических тестов, например:

1. Тест К. Томаса (стратегия поведения в конфликте)

2. Методика Г. Айзенка на определение типа темперамента
3. Определение речевых барьеров в общении (методика В. Маклини)

б) Примерная тематика докладов

1. Общение как фактор человеческой жизнедеятельности.
2. Общение и развитие личности.
3. Причины повышения интереса к исследованию теоретических и практических проблем делового общения.
4. Деловое общение и деловые отношения.
5. Особенности доверительного общения.
6. Невербальные средства в деловом общении.
7. Манипулятивное общение, этические проблемы.
8. Критерии творческого общения.
9. Личностные факторы успешного делового общения.
10. Взаимопонимание в общении.
11. Типы личного влияния в деловом общении.
12. Проблема кодирования невербальной информации.
13. Факторы адекватного первого впечатления в деловом общении.
14. Сценарии и механизмы взаимодействия между партнёрами в деловом общении.
15. Цикличность процессов общения (взаимоинформация, взаимовлияние, взаимопонимание, взаимодействие, взаимоотношения).
16. Психологическая совместимость персонала и ее влияние на эффективность деятельности.
17. Диалогическая установка в общении как установка на принятие личности партнера.
18. Критерии творческого общения, основные этические проблемы.
19. Условия и способы понимания людьми друг друга.
20. Коммуникативные барьеры и потери информации в разговорном общении.

21. Предотвращение информационных потерь при вербальном общении сотрудников.
22. Управленческая этика и управленческий этикет.
23. Речевой этикет руководителя.
24. Приемы воздействия на деловых партнеров и подчиненных.
25. Проблема деловых и межличностных отношений на работе: гендерный аспект.
26. Проблема деловых и межличностных отношений на работе: дружба между сотрудниками.
27. Проблема деловых и межличностных отношений на работе: служебный роман.
28. Правила делового этикета для подчиненных.
29. Этика оформления офиса менеджера и подчиненных.
30. Соблюдение этикетных форм в ситуации увольнения сотрудников.
31. Адаптация менеджера на новом месте.
32. Правила облегчения адаптации нового сотрудника-подчиненного.
33. Требования к внешнему облику менеджера.
34. Требования к внешнему облику муниципального служащего.
35. Требования к внешнему виду экономиста.
36. Коммуникативные принципы оптимизации служебного общения.
37. Правила поведения в общественных местах.
38. Деловое совещание (презентация).
39. Имидж делового человека.
40. Этикет руководителя (нормы этикета).
41. Этикет переговоров.
42. Деловой приём (встреча).
43. Роль речевого этикета во взаимоотношениях руководителя и подчинённого.
44. Служебный этикет.
45. Разрешение конфликтных ситуаций в профессиональной сфере.

5.2. Методические указания по организации самостоятельной работы

Контрольные вопросы по дисциплине

1. Общение как фактор человеческой жизнедеятельности.
2. История развития делового этикета в России.
3. Общение и развитие личности.
4. Деловое общение и деловые отношения.
5. Виды общения.
6. Цикличность процессов общения (взаимоинформация, взаимовлияние, взаимопонимание, взаимодействие, взаимоотношения).
7. Критерии творческого общения.
8. Условия и способы понимания людьми друг друга.
9. Коммуникативные барьеры и потери информации в разговорном общении.
10. Предотвращение информационных потерь при вербальном общении сотрудников.
11. Развитие индивидуальной техники активного слушания.
12. Общение с «трудными людьми».
13. Исследование коммуникативной компетентности.
14. Особенности влияния личностных черт на интерпретацию поведения человека.
15. Структура межличностного взаимодействия.
16. Стратегии поведения участников взаимодействия: содействие, противодействие и уклонение от взаимодействия в общении.
17. Ролевое взаимодействие.
18. Структурная схема невербального поведения.
19. Основные характеристики невербального, экспрессивного языка: пространственно-временная целостность, вариабельность, подвижность.
20. Проблема культурной специфичности невербальных интеракций и выражения отношений.

21. Объективные и субъективные причины затрудненного общения.
Ситуативные и устойчивые причины затрудненного общения.
22. Межкультурные и культурно-специфические причины затрудненного общения.
23. Возрастные и гендерные причины затрудненного общения.
24. Индивидуально-психологические, личностные, социально-психологические причины затрудненного общения.
25. Когнитивно-эмоциональные, мотивационные и инструментальные трудности общения.
26. Вербальные и невербальные факторы затрудненного общения.
27. Стил ь самоутверждения личности в общении.
28. Влияние самооценки на содержание и способы общения.
29. Развитие уверенности в себе как фактор оптимизации общения.
30. Социально-психологическая и этическая характеристика конфликтов.
31. Типология конфликтов.
32. Стратегии и алгоритм разрешения конфликтов.
33. Способы предъявления претензий сотрудникам и критика подчиненных.
34. Коммуникативные способы профилактики профессионального выгорания.

5.3. Промежуточный контроль: экзамен

а) Примерные вопросы к экзамену

1. Развитие представлений об общении как специфическом виде деятельности.
2. Основные направления прикладной этики и психологии делового общения.
3. Этика, основные определения и понятия.
4. Три типа теорий происхождения морали.
5. Структура, функции морали.
6. Профессиональная этика.
7. Управленческая этика: понятие, сущность, значение.
8. Социальная компетентность в деловых отношениях.
9. Персональные предпосылки эффективной работы в команде.

10. Зоны пространства в деловом общении (публичная, социальная, личная).
11. Основные правила (заповеди) делового человека.
12. Правила делового общения в работе менеджера.
13. Основные правила поведения индивида.
14. Социальная компетентность в деловых отношениях.
15. Подход к общению как к творческой деятельности.
16. Объективные критерии классификации видов общения.
17. Психологические критерии выделения видов общения.
18. Функции общения.
19. Аналитические модели межличностного общения.
20. Характеристики личностного духовного общения.
21. Особенности личностного подхода к общению.
22. Потребности, мотивы и направленность личности в общении.
23. Социальные способности личности и общение.
24. Стили общения.
25. Понятие о личном влиянии. Типы личного влияния в общении.
26. Специфические характеристики коммуникации в общении.
27. Виды коммуникативных воздействий.
28. Структура сообщения в общении.
29. Критерии успешной - неуспешной коммуникации.
30. Способы речевого выражения отношения к партнеру.
31. Понятие о невербальных средствах общения.
32. Соотношение вербальных и невербальных средств общения.
33. Уровни восприятия и понимания человека в общении.
34. Понятие о взаимопонимании в общении. Стратегии взаимопонимания.
35. Понятие о затрудненном общении и его причинах.
36. Представление о личности как субъекте затрудненного и незатрудненного общения.
37. Принципы выхода из ситуаций затрудненного взаимодействия.

38. Методы изучения личности как субъекта затрудненного и незатрудненного общения.
39. Основные характеристики интерактивной стороны общения.
40. Основные характеристики конфликтной ситуации и способы поведения в ней.
41. Психологические требования организации беседы.
42. Психологические требования к организации и проведению дискуссии.
43. Основные характеристики и правила ведения переговоров.
44. Технология проведения «примирительной встречи».
45. Этика и тактика посреднической деятельности в процессе ведения переговоров.
46. Персональные предпосылки для эффективной работы в команде.

Пример билета

| |
|--|
| <p>РГГМУ</p> <p>Кафедра социально-гуманитарных наук</p> <p>Дисциплина «Этика делового общения»</p> <p>Экзаменационный билет № 1</p> <p>1. Функции общения</p> <p>2. Основные характеристики интерактивной стороны общения</p> <p style="text-align: right;">Заведующий кафедрой СГН</p> <p style="text-align: center;">д.и.н, проф. Судариков А.М. _____</p> |
|--|

Критерии формирования экзаменационных оценок:

Оценку «отлично» заслуживает студент, демонстрирующий всестороннее, систематическое и глубокое знание программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные рабочим планом дисциплины, усвоивший основную и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой. Как правило, оценка «отлично» выставляется студентам, показавшим глубокие, исчерпывающие знания, усвоившим взаимосвязь

основных понятий дисциплины в их значении для приобретаемой профессии, проявившим творческие способности в понимании, изложении и использовании учебного материала, а также грамотном и логически стройном построении ответа.

Оценку «хорошо» заслуживает студент, имеющий полное знание программного материала, успешно выполняющий предусмотренные в программе задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную в программе. Как правило, оценка «хорошо» выставляется студентам, показавшим наличие твердых, достаточно полных, систематизированных знаний по дисциплине и способным к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности, а также при логически стройном построении ответа при незначительных ошибках.

Оценку «удовлетворительно» заслуживает студент, знающий основной программный материал в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей профессиональной деятельности, справляющийся с выполнением заданий, предусмотренных программой, знакомый с основной литературой, рекомендованной программой. Как правило, оценка «удовлетворительно» выставляется студентам при изложении ответа с ошибками, допустившим погрешности непринципиального характера в ответе на экзамене (зачете) и при выполнении экзаменационных заданий, но уверенно исправленными после наводящих вопросов по изложенным вопросам;

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, имеющему пробелы в знаниях основного программного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий. Также оценка «неудовлетворительно» ставится студентам при наличии грубых ошибок в ответе, непонимании сущности излагаемого вопроса, неуверенности и неточности ответов после наводящих вопросов по вопросам изучаемой дисциплины, а также, если уровень знаний студентов не соответствует предъявленным требованиям, что делает невозможным продолжение обучения без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

б) Варианты тестов

Т.к. дисциплина имеет прикладной характер, для контроля используются не тесты, нацеленные на проверку усвоенных теоретических знаний, а психологические методики тестирования, помогающие студентам провести самоанализ и саморегуляцию личностного поведения. Например, проводится тест на асертивность М. Смита и ряд других психологических тестов (см. ФОС): Асертивность - это тип поведения, которому присущи уверенность в себе, настойчивость и напористость. Агрессия и пассивность - два полюса, доставшиеся нам в наследство от многомиллионного существования. Инстинкт говорил – «нападай или спасайся бегством». Но сегодня на первый план выходит третий тип поведения - асертивность. Этот тип поведения отличается ясностью, прямоотой, неподдельной искренностью и содержит в себе откровенные высказывания о том, что хочется; при этом отсутствует враждебность и самозащита.

Данный тест предназначен для оценки вашей способности действовать не в ущерб кому-либо, уважая права других людей, но при этом, не позволяя «вить из себя веревки».

Инструкция:

Поставьте «+» за каждый положительный ответ или «-» за каждый отрицательный ответ в следующих позициях:

1. Меня раздражают ошибки других людей.
2. Я могу напомнить другу о долге.
3. Время от времени я говорю неправду.
4. Я в состоянии позаботиться о себе сам.
5. Мне случалось ездить «зайцем».
6. Соперничество лучше сотрудничества.
7. Я часто мучаю себя по пустякам.
8. Я человек самостоятельный и достаточно решительный.
9. Я люблю всех, кого знаю.

10. Я верю в себя. У меня хватит сил, чтобы справиться с текущими проблемами.
11. Ничего не поделаешь, человек всегда должен быть на чеку, чтобы суметь защитить свои интересы.
12. Я никогда не смеюсь над неприличными шутками.
13. Я признаю авторитеты и уважаю их.
14. Я никогда не позволяю вить из себя веревки. Я заявляю протест.
15. Я поддерживаю всякое доброе начинание.
16. Я никогда не лгу.
17. Я практичный человек.
18. Меня угнетает лишь факт того, что я могу потерпеть неудачу.
19. Я согласен с изречением: «Руку помощи ищи прежде всего у собственного плеча».
20. Друзья имеют на меня большое влияние.
21. Я всегда прав, даже если другие считают иначе.
22. Я согласен с тем, что важна не победа, а участие.
23. Прежде чем что-либо предпринять, хорошенько подумаю, как это воспримут другие.
24. Я никогда никому не завидую.

Обработка результатов:

Подсчитать число положительных ответов в следующих позициях по указанным пунктам :

Позиция А - 1, 6, 7, 11, 13, 18, 20, 23.

Позиция В - 2, 4, 8, 10, 14, 17, 19, 22.

Позиция С - 3, 5, 9, 12, 15, 16, 21, 24.

Самый высокий показатель достигнут в позиции А: Вы имеете представление об асертивности, но не слишком-то пользуетесь ею в жизни. Вы часто испытываете недовольство собой и окружающими.

Самый высокий показатель достигнут в позиции В: Вы на правильном пути и можете очень хорошо овладеть асертивностью. В принципе, вы уже сейчас

способны действовать в нужном направлении. Временами ваши попытки действовать ассертивно выливаются в агрессивность. Но это неважно. Какой ученик не набивал себе шишек.

Самый высокий показатель достигнут в позиции С: Несмотря на результаты предыдущих двух подсчетов, у вас очень хорошие шансы овладеть ассертивностью. Короче говоря, у вас сложилось мнение о себе и своем поведении, вы оцениваете себя реалистично, а это хорошая база для приобретения какого-либо навыка, необходимого при контактах с окружающими.

Наименьший показатель достигнут в позиции А: То, что вам не удастся использовать многие шансы, которые дает жизнь, — не трагедия. Важно научиться жить в согласии с собой и знать, что нужно делать.

Наименьший показатель достигнут в позиции В: Ассертивности можно научиться. Как сказал С. Лец: «Тренировка — это все, даже цветная капуста — всего-навсего хорошо вымуштрованная белокочанная».

Наименьший показатель достигнут в позиции С: Вот это уже проблема. Вы переоцениваете себя и ведете не вполне искренне. Речь идет даже не столько о самообмане, сколько о том, что вы видите себя в лучшем свете... Неплохо было бы поразмыслить над собой.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1. Чернышова Л.И. Этика, культура и этикет делового общения - М.: Изд-во Юрайт, 2019. - 161 с. Режим доступа: <http://biblio-online.ru/viewer/etika-kultura-i-etiket-delovogo-obscheniya-433774>
2. Родыгина Н.Ю. Этика деловых отношений. М.: Изд-во Юрайт, 2019. - 430 с. Режим доступа: <http://biblio-online.ru/viewer/etika-delovyh-otnosheniy-425905>

3. Этика : учеб. пособие / А.М. Руденко, В.В. Котлярова, М.М. Шубина [и др.] ; под ред. А.М. Руденко. — М. : РИОР : ИНФРА-М, 2017. — 228 с. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/766750>

б) дополнительная литература:

1. Собошникова В.В. Костенко Н.А. Этика и психология делового общения. - М.: Изд-во Юрайт, 2019. – 202 с. Режим доступа: <https://biblio-online.ru/viewer/etika-i-psihologiya-delovogo-obscheniya-441434>

2. Бороздина Г.В. Психология и этика делового общения: учебник и практикум для академич.бакалавриата. М.: Изд-во Юрайт, 2018. – 463 с. Режим доступа: <https://biblio-online.ru/viewer/3102750F-D246-47CE-AC5E-1701A1BFD1EB/psihologiya-i-etika-delovogo-obscheniya>

в) программное обеспечение

windows 7 лицензия 61031016 ; Office 2007 лицензия 42048251; windows 7 лицензия 48130165 21.02.2011

г) профессиональные базы данных

база данных Web of Science

база данных Scopus

электронно-библиотечная система eLibrary

д) информационные справочные системы:

<http://www.consultant.ru/> - КонсультантПлюс

<http://www.garant.ru/> - Гарант

7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

1. Работа на *лекции* предполагает конспектирование излагаемого преподавателем материала, фиксацию авторов и названий источников, которые рекомендует преподаватель.

2. Во время *проблемной лекции* студент должен учиться аргументированно

отвечать на вопросы, сформулированные относительно обсуждаемой проблемы; участие в дискуссии должно происходить в соответствии с правилами этики дискуссионного взаимодействия.

3. При подготовке *доклада* на практическое занятие можно руководствоваться приведенной обобщающей схемой действий:

1. Определение значения темы и постановка цели доклада.

Каковы интересы и запросы слушателей?

Для чего им нужно выступление по данной теме?

Какие научные знания и какую полезную для них информацию доклад должен дать?

2. Составление плана доклада.

Продумав логику всей темы, записать основные ее компоненты.

Подготовить вступление (в чем состоит значение темы для данной аудитории?).

Продумать основные вопросы темы и выводы, которыми должно завершаться их изложение.

Составить заключение (теоретические и практические вопросы по теме и вытекающие из них задачи слушателей (обучаемых)).

Отбор (подбор) материала для доклада.

Поиск литературы по основным вопросам темы (теоретических статей, брошюр, книг) и отбор из нее того научного содержания, которое отвечает цели доклада.

Изучение жизненных явлений (фактов, цифр, ситуаций и т. п.) для теоретического анализа и обобщения в докладе, чтобы слушатели поняли лежащие в их основе закономерности и тенденции, стали лучше ориентироваться в реальной действительности.

Подбор знакомых слушателям примеров из практики (общественной и индивидуальной) для иллюстрации и доходчивого разъяснения сложных теоретических вопросов.

Подбор и изготовление мультимедийного сопровождения доклада,

продумывание цели, времени и способа его использования.

4. Написание текста доклада.

Подготовка тезисов доклада (разбивка основных вопросов темы на подвопросы, продумывание и формулировка их названий и наметка выводов по ним).

Распределение материала по подвопросам и написание текста доклада (с методическими пометками о месте использования мультимедийного сопровождения, о необходимых смысловых акцентах и т.д.).

Написание подробного текста доклада.

5. Подготовка к выступлению перед аудиторией.

Выделение в тексте основных смысловых кусков, изложение которых строго обязательно.

Выделение (шрифтом, цветом и т.д.) основных идей и выводов, усвоения которых непременно нужно добиваться.

Распределение времени на изложение каждого вопроса и определение темпа изложения (дифференцированно, где-то с расчетом на запись, где-то - на слушание без записи).

4. Тренинговые упражнения на семинарах требуют активного включения студентов в работу, т.к. упражнения нацелены на отработку персональных умений и навыков как группового взаимодействия, так и индивидуальной саморегуляции.

5. Психологическое тестирование, которое проводится как в виде самостоятельной работы, так и во время аудиторных занятий, требует: 1) внимательного чтения инструкции теста; 2) обязательного выполнения инструкции; 3) честного ответа на тестовые вопросы; 4) внимательной и корректной обработки результатов тестирования, особенно в случае самоанализа.

8. Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного

обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

При осуществлении образовательного процесса по дисциплине используются:

- лекции-визуализации;
- на практических занятиях выступления студентов с докладами (рефератами) сопровождаются соответствующими слайд-презентациями;
- для размещения учебных и методических материалов по дисциплине, а также для проведения контрольно-проверочного тестирования по каждой теме используется программа Moodle;
- для проведения компьютерного тестирования используется программа Moodle;
- для работы с нормативно-правовыми актами в ходе практических занятий используется выход через Интернет на электронные ресурсы СПС Консультант Плюс (<http://www.consultant.ru/>) или СПС Гарант (<http://www.garant.ru/>);
- организация взаимодействия преподавателя со студентами для осуществления консультационной работы по подготовке к семинарским (практическим) занятиям и подбору необходимой литературы, помимо консультаций, осуществляется посредством электронной почты.

| Тема (раздел) дисциплины | Образовательные и информационные технологии | Перечень программного обеспечения и информационных справочных систем |
|--|--|--|
| 1. Основные закономерности процесса общения. | | PowerPoint YouTube Znanium.ru Psychologos.ru eLibrary.ru |
| 1.1. Характеристика процесса общения | Классическая лекция, проблемная лекция, тестирование, ситуационный анализ, тренинговые | |

| | | |
|---|---|--|
| | упражнения | |
| 1.2. Виды и уровни общения | Классическая лекция, проблемная лекция, тестирование, ситуационный анализ, тренинговые упражнения | |
| 2. Аспекты общения и их характеристика | | PowerPoint YouTube Znanium.ru Psychologos.ru eLibrary.ru |
| 2.1. Коммуникация | Проблемная лекция, тестирование, ситуационный анализ, тренинговые упражнения | |
| 2.2. Восприятие и познание людьми друг друга | Проблемная лекция, тестирование, тренинговые упражнения | |
| 2.3. Общение как межличностное взаимодействие | Проблемная лекция, тестирование, тренинговые упражнения, | |
| 2.4. Этика общения | Проблемная лекция, тестирование, тренинговые упражнения | |
| 3. Оптимизация процесса общения | | PowerPoint YouTube Znanium.ru Psychologos.ru eLibrary.ru |
| 3.1. Методы развития коммуникативных способностей и саморегуляции | Проблемная лекция, тестирование, тренинговые упражнения | |
| 3.2. Конфликты: причины, динамика, способы разрешения | Проблемная лекция, тестирование, тренинговые упражнения | |

9. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Материально-техническое обеспечение программы соответствует действующим санитарно-техническим и противопожарным правилам и нормам и обеспечивает проведение всех видов лекционных, практических занятий и

самостоятельной работы бакалавров.

Учебный процесс обеспечен аудиториями, комплектом лицензионного программного обеспечения, библиотекой РГГМУ.

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа – укомплектована специализированной (учебной) мебелью, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации, презентационной переносной техникой.

Учебная аудитория для проведения занятий практического типа – укомплектована специализированной (учебной) мебелью, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации, презентационной переносной техникой.

Учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций – укомплектована специализированной (учебной) мебелью.

Учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации – укомплектована специализированной (учебной) мебелью.

Помещение для самостоятельной работы – укомплектовано специализированной (учебной) мебелью, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации, оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечено доступом в электронную информационно-образовательную среду организации.

10. Особенности освоения дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

При определении формы проведения занятий с обучающимся-инвалидом учитываются рекомендации, содержащиеся в индивидуальной программе реабилитации инвалида, относительно рекомендованных условий и видов труда.

При необходимости для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья создаются специальные рабочие места с учетом нарушенных функций и ограничений жизнедеятельности.