Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Максимов Алексей Борисович
Должность: директор департамента по образовательной политике
Дата подписания: 11.10.2023 12:19:54
Уникальный программный ключ:
8db180d1a3f02ac9e60521a5672742735c18b1d6

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ

Декан факультета машиностроения
/Е. В. Сафонов/

«02» сентября 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Этика и психология делового общения»

Направление подготовки
15.03.01 «Машиностроение»

Профиль подготовки
Оборудование и технология сварочного производства

Квалификация (степень) выпускника
Бакалавр

Форма обучения
Заочная

Москва 2021 г.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО и учебным планом по направлению подготовки **15.03.01 «Машиностроение», профиль подготовки «Машины и технологии обработки материалов давлением»**

Программу составил:
к.пс.н., доц. Е.В. Отц _____

Программа дисциплины ««Этика и психология делового общения»» по направлению подготовки **15.03.01 «Машиностроение»** утверждена на заседании кафедры «Гуманитарные дисциплины»
«02» сентября 2021 г., протокол № 1

Заведующий кафедрой _____ /Ю.В. Лобанова/

Программа согласована с руководителем образовательной программы
Доц., к.т.н. _____ /Л. Н. Андреева/
«____»_____20___ г.

Программа утверждена на заседании учебно-методической комиссии факультета машиностроения

Председатель комиссии _____ / А.Н. Васильев/
«_2_»__09_____2021 г. Протокол 9 - 21

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО и учебным планом по направлению подготовки **15.03.01 «Машиностроение», профиль подготовки «Оборудование и технология сварочного производства»**

Программу составил:
к.пс.н., доц. Е.В. Отц _____

Программа дисциплины ««Этика и психология делового общения»» по направлению подготовки **15.03.01 «Машиностроение»** утверждена на заседании кафедры «Гуманитарные дисциплины»
«02» сентября 2021 г., протокол № 1

Заведующий кафедрой _____ /Ю.В. Лобанова/

Программа согласована с руководителем образовательной программы
Доц., к.т.н._____ /Е.В. Крутина__/
«____»_____20___ г.

Программа утверждена на заседании учебно-методической комиссии факультета машиностроения

Председатель комиссии _____ / А.Н. Васильев/
«____»_____20___ г. Протокол:

1. Цели освоения дисциплины.

Целью освоения дисциплины «Этика и психология делового общения» является комплексное изучение этических основ и принципов делового общения.

К **основным задачам** освоения дисциплины «Этика и психология делового общения» следует отнести:

- изучение этических основ делового общения и формирование современной деловой культуры;
- дать студентам представление об основах теории коммуникации и закономерностях ее применения в деловом общении;
- ознакомить студентов с основами подготовки и проведения публичных выступлений, деловой беседы, деловых переговоров;
- выработать у студентов представление о влиянии речевой этики на эффективность делового общения.

2. Место дисциплины в структуре ООП бакалавриата.

Дисциплина «Этика и психология делового общения» относится к дисциплинам по выбору. Она связана с дисциплинами - «История», «Философия», «Правоведение», «Русский язык и культура речи». В процессе изучения данных дисциплин формируются основные общекультурные компетенции, направленные на формирование культуры делового общения.

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы.

В результате освоения дисциплины (модуля) у обучающихся формируются следующие компетенции и должны быть достигнуты следующие результаты обучения как этап формирования соответствующих компетенций:

Код компетенции	**В результате освоения образовательной программы обучающийся должен обладать**	**Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине**
ОК-6	способностью работать в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	**знать:** • определение понятий социальной и этической ответственности при принятии организационно-управленческих решений, • различие форм и последовательности действий в стандартных и нестандартных ситуациях. **уметь:** • анализировать альтернативные варианты действий в нестандартных ситуациях, • определять меру социальной и этической ответственности за принятые организационно-управленческие решения. **владеть:** • целостной системой навыков действий в нестандартных ситуациях, прогнозировать результаты социальной и этической ответственности за принятые решения.

4. Структура и содержание дисциплины.

Общая трудоемкость дисциплины составляет **2** зачетных единицы, т. е. **72 академических часа**. Аудиторных – 8 часов (из них 4– лекций, 4 – практических занятий. Самостоятельная работа – 64 часа.

Структура и содержание дисциплины «Этика делового общения» по срокам и видам работы отражены в Приложении 1.

Содержание разделов дисциплины.

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела
1.	Предмет и задачи курса	Значение проблем общения в личной и деловой сфере. Необходимость глубокого и систематического изучения проблем общения. Коммуникативная компетентность как часть профессиональной компетентности. Предмет, задачи, цели и методы этики и психологии общения. Проблемы общения в ситуации конфликтов как предмет изучения этики и психологии делового общения.
2	Понятие и феномен общения	Общение как форма бытия человека. Общение как интерперсональный диалог. Три аспекта бытия общения: аксиологический, антропологический, технологический. Многообразие понимания понятия общения. Виды и формы общения. Классификации форм общения. Значение теоретических проблем общения для решения практических задач делового общения. Виды вербального и невербального общения.
3	Этический и психологический анализ общения	Взаимосвязи этики и психологии в изучении общения. Культура речи как филологическая основа культуры общения. Психология и этика общения в системе гуманитарных наук. Основные категории этики и психологии общения. Основные проблемы психологии общения. Взаимосвязи этического и психологического анализа общения. Понятия «синтон» и «конфликтоген». Основные синтоны и их интерпретация. Важнейшие конфликтогены и их этико-психологический анализ. Индивидуальный и ситуационный подход к значению конфликтогенов в общении.
4	Влияние характера субъекта на стиль его общения	Психология личности. Психологические теории личности. Индивид, личность, субъект, индивидуальность. Классические модели личности. Понятие темперамента, характера, акцентуации. Возможности их диагностики. Характер и темперамент. Структура характера. Понятие

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела
		акцентуации и типология акцентуаций. Психотипы личности по А.П. Егидесу.
5	Культура бесконфликтного общения	Культура общения как интеграционное понятие. Аксиологичеческая, антропологическая и технологическая сферы культуры общения. Гармония всех сфер культуры общения как основа возможности безконфликтного общения. Проблемы предупреждения конфликтов. Борьба с конфликтогенами в общении. Синтонное общение как первооснова культуры бесконфликтного общения.
6	Этика общения и этикет. Деловой этикет и протокол.	Нормы, принципы и правила общения («техника общения»). Ритуализированная и неритуализированная техника общения. Зависимость техники общения от антропологических факторов. Нравственное содержание «техники общения». Этика общения и этикет. Нравственное содержание этикета. Географические, исторические и этнографические особенности этикетного общения. Нравственный смысл этикетных форм общения. Задачи и функции этикета. Этикетные формы в общении. Этика речевого общения и этикет. «Техника» общения и этикет. Этика делового общения и этикет: основные нравственные принципы и нормы. Деловой этикет и деловой протокол. Деловой имидж. Организация рабочего пространства.
7	Конфликтные контакты в деловых отношениях: причины и формы	Понятие конфликта в общении. Основные причины, вызывающие конфликты. Три вида причин конфликтов в деловом общении. Фрустрация личного достоинства как первопричина конфликтов в общении. Этическая оценка поведения в ситуации конфликта . Нравственно-психологические принципы «техники» предупреждения и разрешения межличностных конфликтов.
8	Этапы разрешения конфликтов в деловом общении.	Психологические основы возникновения межличностных конфликтов. Этический и психологический анализ средств и алгоритмов разрешения межличностного конфликта. Деконфликтизация, конфронтация, управляемый конфликт. Постконфликтный этап алгоритма. Принцип «пошаговости» в реализации всех этапов алгоритма разрешения конфликтов. Творческий, ситуационный подход к выбору последовательности шагов того или иного этапа. Индивидуальный подход к субъектам конфликтного взаимодействия.

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела
9	Переговоры в деловом общении: этико-психологический анализ	Этика и психология деловых переговоров. Переговоры как форма делового общения. Переговоры как форма сотрудничества в процессе преодоления конфликтов. Деловой этикет и протокол как основа проведения деловых переговоров Этико-психологический анализ стратегии и тактики проведения переговоров. Основы реализации алгоритма процесса организации переговоров. Противоречие и конфликтная ситуация как основа и причина проведения переговоров. Методики организации и проведения переговорного процесса. Дипломатические и этнокультурные особенности организации переговоров Динамика переговорного процесса: подготовка к переговорам, процесс ведения, завершение переговоров.. Этико-психологический аспект тактических приемов, методов и средств ведения переговоров.. Оценка результатов и итогов переговорного процесса.

5. Образовательные технологии.

При изучении курса используются образовательные технологии:

•семинарские занятия:

- с применением компьютерных технологий и студенческих презентаций;

- с выделением оппонентов выступающим студентам – метод учебной работы, вырабатывающий у оппонентов способность критической оценки выступления студента, а у выступающего навыки четкого формулирования ответов на критические замечания. Данный метод способствует выработке у студентов полемических навыков. Эта форма работы используется при назначении выступающих с докладами (такая форма занятий планируется в тех случаях, когда преподаватель поручает студенту выступить с докладом по сложной теме семинарского занятия);

- проведение «круглых столов» и диспутов по этическим проблемам, наиболее созвучным современности, используется как наиболее эффективный способ для обсуждения острых, сложных и актуальных вопросов профессиональной этики;

- дискуссии – форма учебной работы, в рамках которой студенты высказывают свою оценку этических направлений, учений, доктрин и т.д.;

- создание кроссвордов, способствующих лучшему освоению этического глоссария;

- «деловые игры», «ролевые игры» – метод имитации, когда студенты делятся на две подгруппы с исходными заданиями по отстаиванию своей нравственной или мировоззренческой позиции;

- тестирование (с применением компьютерных технологий) – используется в качестве средства замера и контроля знаний студентов;

- работа с первоисточниками. Студентам предлагаются к прочтению и содержательному анализу работы классических и современных этиков (либо их разделы). Результаты работы с текстами обсуждаются на семинарских занятиях.

6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов.

В процессе обучения используются следующие оценочные формы самостоятельной работы студентов, оценочные средства текущего контроля успеваемости и промежуточных аттестаций:

1. Текущий контроль (осуществляется лектором и преподавателем, ведущим семинарские занятия):

- контрольные работы для проверки итогов самостоятельной внеаудиторной работы студентов;
- написание рефератов, письменные домашние задания;
- написание эссе, подготовка докладов, выступлений;
- промежуточное тестирование по отдельным разделам дисциплины, проведение дискуссий, коллоквиумов и круглых столов.

2. Промежуточный контроль: зачет в устной форме.

Оценочные средства текущего контроля успеваемости включают контрольные вопросы и задания в форме бланкового и (или) компьютерного тестирования, для контроля освоения обучающимися разделов дисциплины, защита рефератов, список тем эссе.

Образцы тестовых заданий, тем эссе, контрольных вопросов и заданий для проведения текущего контроля, экзаменационных билетов, приведены в приложении 2.

6.1. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю).

6.1.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.

В результате освоения дисциплины (модуля) формируются следующие компетенции:

Код компетенции	**В результате освоения образовательной программы обучающийся должен обладать**
1	2
ОК-6	целостной системой навыков действий в нестандартных ситуациях, прогнозировать результаты социальной и этической ответственности за принятые решения.

В процессе освоения образовательной программы данные компетенции, в том числе их отдельные компоненты, формируются поэтапно в ходе освоения обучающимися дисциплин (модулей), практик в соответствии с учебным планом и календарным графиком учебного процесса.

6.1.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, формируемых по итогам освоения дисциплины (модуля), описание шкал оценивания.

Показателем оценивания компетенций на различных этапах их формирования является достижение обучающимися планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю).

ОК-6 Способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия				
Показатель	**Критерии оценивания**			
	2	**3**	**4**	**5**
знать: определение понятий социальной и этической ответственности при принятии организационно-управленческих решений, различие форм и последовательности действий в стандартных и нестандартных ситуациях.	Обучающийся демонстрирует полное отсутствие или недостаточное соответствие следующих знаний: историческое развитие содержания этических категорий	Обучающийся демонстрирует неполное соответствие следующих знаний: историческое развитие содержания этических категорий. Допускаются значительные ошибки, проявляется недостаточность знаний, по ряду показателей, обучающийся испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями при их переносе на новые ситуации.	Обучающийся демонстрирует частичное соответствие следующих знаний: историческое развитие содержания этических категорий, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях.	Обучающийся демонстрирует полное соответствие следующих знаний: историческое развитие содержания этических категорий, свободно оперирует приобре-тенными знаниями.

уметь: анализировать альтернативные варианты действий в нестандартных ситуациях, определять меру социальной и этической ответственности за принятые организационно-управленческие решения.	Обучающийся не умеет или в недостаточной степени умеет использовать этические знания для анализа и интерпретации современной профессиональной этики особенностей своей будущей профессиональной деятельности.	Обучающийся демонстрирует неполное соответствие следующих умений: использовать этические знания для анализа и интерпретации современной профессиональной этики особенностей своей будущей профессиональной деятельности. Допускаются значительные ошибки, проявляется недостаточность умений, по ряду показателей, обучающийся испытывает значительные затруднения при оперировании умениями при их переносе на новые ситуации.	Обучающийся демонстрирует частичное соответствие следующих умений: использовать этические знания для анализа и интерпретации современной профессиональной этики особенностей своей будущей профессиональной деятельности. Умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе умений на новые, нестандартные ситуации.	Обучающийся демонстрирует полное соответствие следующих умений: использовать этические знания для анализа и интерпретации современной профессиональной этики особенностей своей будущей профессиональной деятельности. Свободно оперирует приобретенными умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.
владеть: целостной системой навыков действий в нестандартных ситуациях, прогнозировать результаты социальной и этической ответственно	Обучающийся не владеет или в недостаточной степени владеет этическим понятийно-категориальным аппаратом	Обучающийся владеет этическим понятийно-категориальным аппаратом в неполном объеме, допускаются значительные ошибки, проявляется недостаточность владения навыками по ряду показателей, Обучающийся испытывает	Обучающийся частично владеет этическим понятийно-категориальным аппаратом, навыки освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе умений на новые,	Обучающийся в полном объеме владеет этическим понятийно-категориальным аппаратом, свободно применяет полученные навыки в ситуациях

сти за принятые решения.		значительные затруднения при применении навыков в новых ситуациях.	нестандартные ситуации.	повышенной сложности.

Контроль успеваемости и качества подготовки проводится в соответствии с требованиями "Положения об организации образовательного процесса в московском политехническом университете".

Для контроля успеваемости и качества освоения дисциплины настоящей программой предусмотрены следующие виды контроля:

- контроль текущей успеваемости (текущий контроль);
- промежуточная аттестация.

6.2. Организация и порядок проведения текущего контроля.

6.2.1. Формы проведения контроля.

Для проведения текущего контроля применяются следующие формы: - *эссе, контрольные работы, тесты, выступить с докладом на семинарском занятии.*

6.2.2. Содержание текущего контроля.

Содержание форм текущего контроля и порядок их применения изложены в приложении к рабочей программе "Фонд оценочных средств" раздел II

6.2.3. Сроки выполнения текущего контроля и шкала и критерии оценивания результатов*

Сроки выполнения текущего контроля и шкала и критерии оценивания результатов изложены в приложении к рабочей программе "Фонд оценочных средств" (приложение II).

6.3. Промежуточная аттестация. Организация и порядок проведения.

6.3.1. Форма проведения промежуточной аттестации

Форма промежуточной аттестации: экзамен.

Промежуточная аттестация обучающихся в форме экзамена проводится по результатам выполнения всех видов учебной работы, предусмотренных учебным планом по данной дисциплине (модулю). Оценка степени достижения обучающимися планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю) выставляется по результатам текущего контроля успеваемости в течение семестра. По итогам промежуточной аттестации по дисциплине (модулю) выставляется оценка «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «не удовлетворительно». Промежуточная аттестация проводится в сроки, установленные утвержденным расписанием зачётно-экзаменационной сессии.

До даты проведения промежуточной аттестации студент должен выполнить все работы, предусмотренные настоящей рабочей программой дисциплины.

Вид работы	Форма отчетности и текущего контроля
Реферат	Оформленные рефераты, предусмотренные рабочей программой дисциплины с отметкой преподавателя «зачтено», если выполнены и оформлены все работы.
Эссе	Оформленное эссе, предусмотренное рабочей программой дисциплины с отметкой преподавателя «зачтено», если выполнены и оформлены все работы.

Коллоквиум	Ответы на вопросы преподавателя на оценку «отлично», «хорошо» или «удовлетворительно»
Тестирование	Выполнить все блоки тестов, предусмотренных рабочей программой, более чем на 6 баллов по 10-балльной шкале
Контрольная работа	Выполнить контрольную работу на «отлично», «хорошо» или «удовлетворительно»

6.3.2. Шкала оценивания результатов промежуточной аттестации и их описание.

Форма промежуточной аттестации: зачет.

Промежуточная аттестация обучающихся в форме зачёта проводится по результатам выполнения всех видов учебной работы, предусмотренных учебным планом по данной дисциплине (модулю), при этом учитываются результаты текущего контроля успеваемости в течение семестра. Оценка степени достижения обучающимися планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю) проводится преподавателем, ведущим занятия по дисциплине (модулю) методом экспертной оценки. По итогам промежуточной аттестации по дисциплине (модулю) выставляется оценка «зачтено» или «не зачтено».

Шкала оценивания	**Описание**
Зачтено	Выполнены все виды учебной работы, предусмотренные учебным планом. Студент демонстрирует соответствие знаний, умений, навыков, приведенным в таблицах показателей, оперирует приобретенными знаниями, умениями, навыками, применяет их в ситуациях повышенной сложности. При этом могут быть допущены незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.
Не зачтено	Не выполнен один или более видов учебной работы, предусмотренных учебным планом. Студент демонстрирует неполное соответствие знаний, умений, навыков, приведенным в таблицах показателей, допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие знаний, умений, навыков по ряду показателей, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.

Фонды оценочных средств представлены в приложении 2 к рабочей программе.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.

7.1. Основная литература:

1. Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений. Электронное издание. М., 2011
2. Психология и этика делового общения: Учебник для вузов/Под ред. В.Н. Лавриненко. Электронное издание. М., 2010.
3. Сафьянов В.И. Этика общения. Учебное пособие. Электронное издание. М., 2002**.**

7.2. Дополнительная литература:

Архангельская М.Д. Бизнес-этикет, или Игра по правилам. М., 2007. – 192 с.

Баева О.А. Ораторское искусство и деловое общение. Учебное пособие. М., 2006. – 368 с.

Бороздина Г.В. Психология делового общения. Уч.пособие. М., 2000. – 224 с.

Ботавина Р.Н. Этика деловых отношений. М., 2003. – 208 с.

Браим И.Н. Этика делового общения. Минск., 1994. – 208 с.

Браим И.Н. Культура делового общения. Минск., 1998. – 174 с.

Бройнинг Г. Руководство по ведению переговоров. Пер. с нем. М., 1996. – 112 с.

Бэннет К. Деловой этикет и протокол: краткое руководство для профессионала. М., 2006. – 96 с.

Вечер Л.С. Деловое общение государственного служащего.М., 2012. – 224 с.

Вандербильт Э. Этикет В 2-х кн.: Пер. с англ. М., 1995. – 480 с.

Венедиктова В.И. О деловой этике и этикете. М., 1999. – 176 с.

Веселов П.В. Аксиомы делового письма. М., 1998. – 74 с.

Загорская Л. М.Профессиональная этика и этикет: учебное пособие[Электронный ресурс]. – Новосбирск: НГТУ, 2012. – 292 с. - URL: http://www.knigafund.ru/books/186313

Замедлина Е.А. Этика и психология делового общения. М., 2006. – 109 с.

Зарайченко В.Е.Этикет государственного служащего. Учебное пособие. М.; Ростов н/Д., 2008. – 320 с.

Егидес А.П. Лабиринты общения. М., 2010. – 368 с.

Егидес А.П. Как научиться разбираться в людях. М., 2010

Егидес А.П. Психология конфликта: учебное пособие. М., 2011. – 320 с.

Козлов В.В. Жесткие переговоры: победить нельзя проиграть. М., 2009. – 224 с.

Козловская Т. Н.Профессиональная этика: учебно-методическое пособие. [Электронный ресурс]. – Оренбург: ОГУ, 2015. – 218 с. - URL: http://www.knigafund.ru/books/186351

Кузин Ф.А. Культура делового общения. Практическое пособие для бизнесменов. М., 2007. – 240 с.

Лебедева М.М. Вам предстоят переговоры. М., 1993. – 156 с.

Личка М., Саске М., Брандтвайнер Р. Этика против выгоды. Решения менеджеров в ситуации морального выбора./Пер. с нем. – Х., 2016. – 212 с.

Поваляева М.А. Психология и этика делового общения. Ростов-на-Дону: «Феникс», 2008. – 352 с.

Пост Э. Этикет. Классическое руководство./Пер. с англ. М., 2003. – 816 с.
Замедлина Е.А. Этика и психология делового общения. М., 2006. – 109 с.
Каменская Е.Н. Психология и этика делового общения. Конспект лекций. Ростов-на-Дону, 2004. – 224 с.
Линчевский Э.Э. Контакты и конфликты: общение в работе руководителя. М., 2000. – 286 с.
Мастербрук В. Переговоры. Калуга, 1993. – 176 с.
Морозов А.В. Деловая психология. Курс лекций. Учебник. С-Пб., 2002. – 576 с.
Ночевник М.Н. Психология общения и бизнес М., 1995. – 192 с.
Сафьянов В.И. Этика общения: проблема разрешения конфликтов. М., 1997. – 192 с.
Смирнов Г.Н. Этика бизнеса, деловых и общественных отношений. М., 2004. – 136 с.
Соловьев Э.Я. Этикет делового человека: Организация встреч, приемов, презентаций. Минск, 1994. – 96 с.
Солякин А.В., Богатырева Н.А. Деловое общение: Конспект лекций. М., 2005. – 144 с.
Социальная психология и этика делового общения.: Учебное пособие для вузов. М., 1995. – 160 с.
Сухарев В.А. Этика и психология делового человека. М., 1997. -400 с.
Тарко Г.Н. Этика делового общения: Пособие для практических занятий.[Электронный ресурс] – М.: МГТУ «МАМИ», 2010. – 76 с. – URL: **http://lib.mami.ru/lib/content/elektronnyy-katalog**
Тимченко Н.М. Искусство делового общения. Харьков ., 1998. -
Титова Л.Г. Деловое общение. Учебное пособие. М., 2006. – 271 с.
Формановская Н.И. Коммуникативный контакт. М., 2012. – 200с.
Фишер Р., Эртель Д. Подготовка к переговорам./ Пер. с англ. М., 1996 – 232 с.
Холопова Т.И. Протокол и этикет для деловых людей. М., 1992. – 92 с.
Чеховских М.И. Психология делового общения. Учебное пособие. М., 2006 – 253 с.
Ягер Д. Деловой этикет; как выжить и преуспеть в мире бизнеса. /Пер. с англ. М., 1994. – 288 с.

7.3. Программное обеспечение

1. Текстовый редактор Microsoft Word
2. Программа Microsoft Power Point

7.4. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

http://studentam.net/content/category/1/33/42/

7.5. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. Федеральный портал «Российское образование»: http://www.edu.ru .
2. http://elibrary.ru - Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU. Крупнейший российский информационный портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 12 млн научных статей и публикаций. На платформе eLIBRARY.RU доступны электронные версии более 1400 российских научно- технических журналов, в том числе более 500 журналов в открытом доступе.

3. http://www.knigafund.ru - Электронно-*библиотечная система «КнигаФонд» - это* десятки тысяч актуальных электронных учебников, учебных пособий, научных публикаций, учебно-методических материалов; классическая художественная литература, а также букинистические издания по истории, религии, культуре и искусству. Для получения бесплатного доступа к фондам необходимо **зарегистрироваться** на сайте ЭБС **www.knigafund.ru** на любом компьютере в учебных корпусах МПУ. После регистрации доступ к изданиям ЭБС возможен с любого компьютера, подключенного к Интернету.

4. Доступ к полнотекстовым документам электронно-библиотечной системы IQlib (www.iqlib.ru), предоставленной ООО «Интегратор авторского права», к бесплатным коллекциям (30000 книг) ЭБС издательства «Лань».

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины.

- Электронные образовательные ресурсы, мультимедийные универсальные энциклопедии;

- Аудиовизуальные средства: слайды, презентации на цифровых носителях, видеофильмы;

- Компьютеры, проекторы.

9. Методические рекомендации для самостоятельной работы студентов

Работа с книгой (учебником). При работе с книгой (учебником) необходимо изучить список рекомендованной преподавателем литературы, научиться правильно её читать, вести записи. Для подбора литературы в библиотеке используются алфавитный и систематический каталоги. Важно помнить, что рациональные навыки работы с книгой – это всегда большая экономия времени и сил. Изучая материал по учебнику, следует переходить к следующему вопросу только после правильного уяснения предыдущего, описывая на бумаге все выкладки. Особое внимание следует обратить на определение основных понятий курса «Этика делового общения». Студент должен подробно разбирать примеры, которые поясняют такие определения, и уметь строить аналогичные примеры самостоятельно. Нужно добиваться точного представления о том, что изучаешь. Полезно составлять опорные конспекты. При изучении материала по учебнику полезно в тетради (на специально отведенных полях) дополнять конспект лекций. Там же следует отмечать вопросы, выделенные студентом для консультации с преподавателем. Выводы, полученные в результате изучения, рекомендуется в конспекте выделять, чтобы они при перечитывании записей лучше запоминались. Опыт показывает, что многим студентам помогает составление листа опорных сигналов, содержащего важнейшие и наиболее часто понятия. Такой лист помогает запомнить основные положения лекции, а также может служить постоянным справочником для студента. Различают два вида чтения; первичное и вторичное. Первичное - эти внимательное, неторопливое чтение, при котором можно остановиться на трудных местах. После него не должно остаться ни одного непонятного слова. Содержание не всегда может быть понятно после первичного чтения. Задача вторичного чтения полное усвоение смысла целого (по счету это чтение может быть и не вторым, а третьим или четвертым). Самостоятельная работа с учебниками и книгами (а также самостоятельное теоретическое исследование проблем, обозначенных преподавателем на лекциях) – это важнейшее условие формирования у себя научного способа познания. Основные советы здесь можно свести к следующим:

1. Составить перечень книг, с которыми вам следует познакомиться. Не старайтесь запомнить все, что вам в ближайшее время не понадобится. Запомните только, где это можно отыскать.

2. Сам такой перечень должен быть систематизированным (что необходимо для семинаров, что для экзаменов, что пригодится для написания курсовых работ, и что вас интересует за рамками официальной учебной деятельности, то есть что может расширить вашу общую культуру).

3. Обязательно выписывать все выходные данные по каждой книге (при написании рефератов, курсовых и иных работ это позволит очень сэкономить время).

4. Разобраться для себя, какие книги (или какие главы книг) следует прочитать более внимательно, а какие – просто просмотреть.

5. При составлении перечней литературы следует посоветоваться с преподавателями и научными руководителями (или даже с более подготовленными и эрудированными сокурсниками), которые помогут вам лучше сориентироваться, на что стоит обратить большее внимание, а на что вообще не стоит тратить время.

6. Естественно, все прочитанные книги, учебники и статьи следует конспектировать, но это не означает, что надо конспектировать «все подряд»: можно выписывать кратко основные идеи автора и иногда приводить наиболее яркие и показательные цитаты (с указанием страниц).

7. Если книга – ваша собственная, то допускается делать на полях книги краткие пометки или же в конце книги, на пустых страницах просто сделать свой «предметный указатель», где отмечаются наиболее интересные для Вас мысли и обязательно указываются страницы в тексте автора (это очень хороший совет, позволяющий экономить время и быстро находить «избранные» места в самых разных книгах).

8. Если Вы раньше мало работали с научной литературой, то следует выработать в себе способность «воспринимать» сложные тексты; для этого лучший прием – научиться «читать медленно», когда Вам понятно каждое прочитанное слово (а если слово незнакомое, то либо с помощью словаря, либо с помощью преподавателя обязательно его узнать), и это может занять немалое время (у кого-то – до нескольких недель и даже месяцев); опыт показывает, что после этого студент каким-то «чудом» начинает буквально заглатывать книги и чуть ли не видеть «сквозь обложку», стоящая это работа или нет.

9. «Либо читайте, либо перелистывайте материал, но не пытайтесь читать быстро... Вынужденное скорочтение не только не способствует качеству чтения, но и не приносит чувства удовлетворения, которое мы получаем, размышляя о прочитанном.

10. Есть еще один эффективный способ оптимизировать знакомство с научной литературой – следует увлечься какой-то идеей и все книги просматривать с точки зрения данной идеи. В этом случае студент будет как бы искать аргументы «за» или «против» интересующей его идеи, и одновременно он будет как бы общаться с авторами этих книг по поводу своих идей и размышлений. Проблема лишь в том, как найти «свою» идею. Чтение научного текста является частью познавательной деятельности. Ее цель – извлечение из текста необходимой информации. От того, насколько осознана читающим собственная внутренняя установка при обращении к печатному слову (найти нужные сведения, усвоить информацию полностью или частично, критически проанализировать материал и т.п.) во многом зависит эффективность осуществляемого действия. Выделяют четыре основные установки в чтении научного текста:

1. Информационно-поисковый (задача – найти, выделить искомую информацию).

2. Усваивающая (усилия читателя направлены на то, чтобы как можно полнее осознать и запомнить как сами сведения излагаемые автором, так и всю логику его рассуждений).

3. Аналитико-критическая (читатель стремится критически осмыслить материал, проанализировав его, определив свое отношение к нему).

4. Творческая (создает у читателя готовность в том или ином виде – как отправной пункт для своих рассуждений, как образ для действия по аналогии и т.п. – использовать суждения автора, ход его мыслей, результат наблюдения, разработанную методику, дополнить их, подвергнуть новой проверке).

С наличием различных установок обращения к научному тексту связано существование и нескольких видов чтения:

1. библиографическое – просматривание карточек каталога, рекомендательных списков, сводных списков журналов и статей за год и т.п.;

2. просмотровое – используется для поиска материалов, содержащих нужную информацию, обычно к нему прибегают сразу после работы со списками литературы и каталогами, в результате такого просмотра читатель устанавливает, какие из источников будут использованы в дальнейшей работе;

3. ознакомительное – подразумевает сплошное, достаточно подробное прочтение отобранных статей, глав, отдельных страниц, цель – познакомиться с характером информации, узнать, какие вопросы вынесены автором на рассмотрение, провести сортировку материала;

4. изучающее – предполагает доскональное освоение материала; в ходе такого чтения проявляется доверие читателя к автору, готовность принять изложенную информацию, реализуется установка на предельно полное понимание материала;

5. аналитико-критическое и творческое чтение – два вида чтения близкие между собой тем, что участвуют в решении исследовательских задач. Первый из них предполагает направленный критический анализ, как самой информации, так и способов ее получения и подачи автором; второе – поиск тех суждений, фактов, по которым или в связи с которыми, читатель считает нужным высказать собственные мысли. Из всех рассмотренных видов чтения основным для студентов является изучающее – именно оно позволяет в работе с учебной литературой накапливать знания в различных областях. Вот почему именно этот вид чтения в рамках учебной деятельности должен быть освоен в первую очередь. Кроме того, при овладении данным видом чтения формируются основные приемы, повышающие эффективность работы с научным текстом.

Основные виды систематизированной записи прочитанного:

1. Аннотирование – предельно краткое связное описание просмотренной или про читанной книги (статьи), ее содержания, источников, характера и назначения;

2. Планирование – краткая логическая организация текста, раскрывающая содержание и структуру изучаемого материала;

3. Тезирование – лаконичное воспроизведение основных утверждений автора без привлечения фактического материала;

4. Цитирование – дословное выписывание из текста выдержек, извлечений, наиболее существенно отражающих ту или иную мысль автора;

5. Конспектирование – краткое и последовательное изложение содержания прочитанного. Конспект – это сложный способ изложения содержания книги или статьи в логической последовательности. Конспект аккумулирует в себе предыдущие виды записи, позволяет всесторонне охватить содержание книги, статьи. Поэтому умение составлять план, тезисы, делать выписки и другие записи определяет и технологию составления конспекта.

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО СОСТАВЛЕНИЮ КОНСПЕКТА:

1. Внимательно прочитайте текст. Уточните в справочной литературе непонятные слова. При записи не забудьте вынести справочные данные на поля конспекта;

2. Выделите главное, составьте план;

3. Кратко сформулируйте основные положения текста, отметьте аргументацию автора;

4. Законспектируйте материал, четко следуя пунктам плана. При конспектировании старайтесь выразить мысль своими словами. Записи следует вести четко, ясно.

5. Грамотно записывайте цитаты. Цитируя, учитывайте лаконичность, значимость мысли. В тексте конспекта желательно приводить не только тезисные положения, но и их доказательства. При оформлении конспекта необходимо стремиться к ёмкости каждого предложения. Мысли автора книги следует излагать кратко, заботясь о стиле и выразительности написанного. Число дополнительных элементов конспекта должно быть логически обоснованным, записи должны распределяться в определенной последовательности, отвечающей логической структуре произведения. Для уточнения и дополнения необходимо оставлять поля.

Овладение навыками конспектирования требует от студента целеустремленности, повседневной самостоятельной работы.

МУЛЬТИМЕДИЙНАЯ ПРЕЗЕНТАЦИЯ. Мультимедийная презентация – это специальные учебные мультимедийные материалы, созданные с помощью компьютерной программы Power Point, сочетающие различные виды наглядности – текстовую, визуальную и аудитивную.

Критерии оценки мультимедийной презентации:

ОФОРМЛЕНИЕ Титульный слайд (название вуза, название кафедры, тема, Ф.И.О. автора, город и год создания); Минимальное количество – 10 слайдов Использование дополнительных эффектов PowerPoint (смена слайдов, звук, графики) Библиография Использование эффектов анимации Вставка графиков и таблиц Выводы, обоснованные с научной точки зрения, основанные на данных Грамотное создание и сохранение документов в папке рабочих материалов Графики, импортированные из Excel

ОРГАНИЗАЦИЯ Текст хорошо написан и сформированные идеи ясно изложены и структурированы Слайды представлены в логической последовательности Красивое оформление презентации

СОДЕРЖАНИЕ Содержание соответствует заявленной теме. В презентации отсутствуют исторические неточности и ошибки. Прослеживается причинно-следственная связь, хронологическая последовательность описываемых событий.

ПОДГОТОВКА ДОКЛАДОВ. ПРАВИЛА НАПИСАНИЯ РЕФЕРАТОВ И ИНЫХ НАУЧНЫХ РАБОТ

Доклад – это публичное сообщение, представляющее собой развёрнутое изложение определённой темы.

Этапы подготовки доклада:

1. Определение цели доклада.

2. Подбор необходимого материала, определяющего содержание доклада.

3. Составление плана доклада, распределение собранного материала в необходимой логической последовательности.

4. Общее знакомство с литературой и выделение среди источников главного.

5. Уточнение плана, отбор материала к каждому пункту плана.

6. Композиционное оформление доклада.

7. Заучивание, запоминание текста доклада, подготовки тезисов выступления.

8. Выступление с докладом.

9. Обсуждение доклада.

10. Оценивание доклада Композиционное оформление доклада – это его реальная речевая внешняя структура, в ней отражается соотношение частей выступления по их цели, стилистическим особенностям, по объёму, сочетанию рациональных и эмоциональных моментов, как правило, элементами композиции доклада являются: вступление, определение предмета выступления, изложение (опровержение), заключение. Вступление помогает обеспечить успех выступления по любой тематике. Вступление должно содержать: название доклада сообщение основной идеи; современную оценку предмета изложения; краткое перечисление рассматриваемых вопросов; интересную для слушателей форму изложения; акцентирование оригинальности подхода. Очень важно подготовиться к выступлению с докладом. Выступление состоит из следующих частей: Основная часть, в которой выступающий должен раскрыть суть темы, обычно строится по принципу отчёта. Задача основной части: представить достаточно данных для того, чтобы слушатели заинтересовались темой и захотели ознакомиться с материалами. Заключение - это чёткое обобщение и краткие выводы по излагаемой теме. Регламент устного публичного выступления – не более 10 минут. Искусство устного выступления состоит не только в отличном знании предмета речи, но и в умении преподнести свои мысли и убеждения правильно и упорядоченно, красноречиво и увлекательно. Любое устное выступление должно удовлетворять трем основным критериям, которые в конечном итоге и приводят к успеху: это критерий правильности, т.е. соответствия языковым нормам, критерий смысловой адекватности, т.е. соответствия содержания выступления реальности, и критерий эффективности, т.е. соответствия достигнутых результатов поставленной цели.

Реферат – краткое аналитическое изложение студентом изученной им литературы по выбранной тематике. Это один из видов научно- исследовательской работы, выполняемой на основе

изучения источников, анализа конкретного материала. В рефератах используются статистические сборники и материалы, монографии, журнальные и газетные статьи, данные социологических исследований. Работа должна быть написана от первого лица, что подразумевает использование в тексте следующих фраз: «на наш взгляд», «с моей точки зрения», «автор считает, что…», «я согласен (или не согласен)» и др., т.е. в работе должна четко прослеживаться позиция студента по освещаемой проблеме. После определения темы следует приступить к изучению литературы. Прежде всего, студент должен ознакомиться с имеющимися публикациями по теме с тем, чтобы выяснить степень ее разработки. Эта и другая литература используются в качестве фактического материала. При изучении литературы надо обращать внимание на принципиальные теоретические вопросы, важнейшие положения, понятия, категории, терминологию, суждения, аргументы, формулировки, выводы, статистические данные. Общим требованием к научному тексту, которому должен отвечать и реферат, является полнота, глубина изложения, точность, краткость, оригинальность. Под полнотой принято понимать изложение проблемы в полном объеме, содержащее в себе необходимые сведения. Глубина изложения - это степень проникновения в сущность явления, идеи. Под точностью текста принято понимать соответствие утверждений автора объективной действительности, четкость терминологии, понятий и категорий, выделение существенных признаков анализируемых явлений или теоретических положений. Под краткостью понимается сжатое изложение. Это отсутствие несущественных фактов, деталей, аргументов, излишних цифр и т.д. Под оригинальностью текста понимается такое изложение материала, которое свидетельствует о самостоятельности мысли, суждений студента. В работе не должно быть декларативных, бездоказательных положений, «случайного» текста. Не следует злоупотреблять цитатами. Цитата уместна лишь тогда, когда она убедительно подтверждает мысль, высказанную вами, служит исходным пунктом для критических замечаний по тому или иному вопросу, дает точную формулировку или содержит научное определение. Фактов, аргументов в работе может быть немного, но они должны быть точными, яркими, убедительными.

10. Методические рекомендации для преподавателя

На первом занятии по дисциплине необходимо ознакомить студентов с порядком ее изучения (формами занятий, текущего и промежуточного контроля), раскрыть место и роль дисциплины в системе наук, ее практическое значение, довести до студентов требования кафедры (Центра), ответить на вопросы.

Требования к лекции:

- научность и информативность (современный научный уровень), доказательность и аргументированность, наличие достаточного количества ярких, убедительных примеров, фактов, обоснований, документов и научных доказательств;

- активизация мышления слушателей, постановка вопросов для размышления, четкая структура и логика раскрытия последовательно излагаемых вопросов;

- разъяснение вновь вводимых терминов и названий, формулирование главных мыслей и положений, подчеркивание выводов, повторение их;

- эмоциональность формы изложения, доступный и ясный язык.

Преподаватель должен помогать студентам и следить, все ли понимают и успевают следить за ходом изложения материала. Средство, помогающие конспектированию - акцентированное

изложение материала лекции, т. е. выделение голосом, интонацией, повторением наиболее важной, существенной информации, использование пауз, записи на доске, демонстрации иллюстративного материала, строгое соблюдение регламента занятий.

Преподаватель может напрямую руководить работой студентов по конспектированию лекционного материала, подчеркивать необходимость отражения в конспектах основных положений изучаемой темы, особо выделяя категориальный аппарат. Искусство лектора помогает хорошей организации работы студентов на лекции. Содержание, четкость структуры лекции, применение приемов поддержания внимания - все это активизирует мышление и работоспособность, способствует установлению контакта с аудиторией, вызывает у студентов эмоциональный отклик, формирует интерес к предмету.

В заключительной части лекции необходимо сформулировать общие выводы по теме, раскрывающие содержание всех вопросов, поставленных в лекции. Объявить план очередного семинарского занятия, дать краткие рекомендации по подготовке студентов к семинару.

При подготовке к семинарскому занятию по теме прочитанной лекции преподавателю необходимо уточнить план его проведения, продумать формулировки и содержание учебных вопросов, выносимых на обсуждение, ознакомиться с новыми публикациями по теме семинара.

В ходе семинара во вступительном слове раскрыть теоретическую и практическую значимость темы семинарского занятия, определить порядок его проведения, время на обсуждение каждого учебного вопроса. Дать возможность выступить всем желающим, а также предложить выступить тем студентам, которые по тем или иным причинам пропустили лекционное занятие или проявляют пассивность. Целесообразно в ходе обсуждения учебных вопросов задавать выступающим и аудитории дополнительные и уточняющие вопросы с целью выяснения их позиций по существу обсуждаемых проблем. Поощрять выступления с места в виде кратких дополнений и постановки вопросов выступающим и преподавателю. Для наглядности и закрепления изучаемого материала преподаватель может использовать таблицы, схемы, карты.

В заключительной части семинарского занятия следует подвести его итоги: дать оценку выступлений каждого студента и учебной группы в целом. Раскрыть положительные стороны и недостатки проведенного семинарского занятия. Ответить на вопросы студентов. Назвать тему очередного занятия.

Программа составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки бакалавров **15.03.01 «Машиностроение».**

Приложение 1.

Структура и содержание дисциплины «Этика и психология делового общения» по направлению подготовки

15.03.01 «Машиностроение»

(бакалавр)

Раздел	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость в часах					Виды самостоятельной работы студентов					Формы аттестации	
			Л	П/С	Лаб	СРС	КСР	К.Р.	Эссе	РГР	Рефер.	К/р	Э	З
3 семестр														
Тема 1. Предмет и задачи курса. Значение проблем общения в личной и деловой сфере. Необходимость глубокого и систематического изучения проблем общения. Коммуникативная компетентность как часть профессиональной компетентности. Предмет, задачи, цели и методы этики и психологии общения. Проблемы общения в ситуации конфликтов как предмет	3	1	0,25	0,25		4								

изучения этики и психологии делового общения.														
Тема 2. Понятие и феномен общения Общение как форма бытия человека. Общение как интерперсональный диалог. Три аспекта бытия общения: аксиологический, антропологический, технологический. Многообразие понимания понятия общения. Виды и формы общения. Классификации форм общения. Значение теоретических проблем общения для решения практических задач делового общения. Виды вербального и невербального общения.	3	2	0,5	0,5		8			+		+			
Тема 3. Этический и психологический анализ общения. Взаимосвязи этики и психологии в изучении общения. Культура речи как филологическая основа культуры общения. Психология и этика общения в системе гуманитарных наук. Основные категории этики и психологии общения. Основные проблемы	3	3	0,5	0,5		8								

психологии общения. Взаимосвязи этического и психологического анализа общения. Понятия «синтон» и «конфликтоген». Основные синтоны и их интерпретация. Важнейшие конфликтогены и их этико-психологический анализ. Индивидуальый и ситуационный подход к значению конфликтогенов в общении.														
Тема 4. Влияние характера субъекта на стиль его общения. Психология личности. Психологические теории личности. Индивид, личность, субъект, индивидуальность. Классические модели личности. Понятие темперамента, характера, акцентуации. Возможности их диагностики. Характер и темперамент. Структура характера. Понятие акцентуации и типология акцентуаций. Психотипы личности по А.П. Егидесу.	3	4	0,25	0,25		4								

Тема 5. Культура бесконфликтного общения Культура общения как интеграционное понятие. Аксиологичеческая, антропологическая и технологическая сферы культуры общения. Гармония всех сфер культуры общения как основа возможности безконфликтного общения. Проблемы предупреждения конфликтов. Борьба с конфликтогенами в общении. Синтонное общение как первооснова культуры бесконфликтного общения.	3	5	0,5	0,5		8								
Тема 6. Этика общения и этикет. Задачи и нормы делового этикета. Нормы, принципы и правила общения («техника общения»). Ритуализированная и неритуализированная техника общения. Зависимость техники общения от антропологических факторов. Нравственное содержание «техники общения».	3	6	0,5	0,5		8								

Этика общения и этикет. Нравственное содержание этикета. Географические, исторические и этнографические особенности этикетного общения. Нравственный смысл этикетных форм общения. Задачи и функции этикета. Этикетные формы в общении. Этика речевого общения и этикет. «Техника» общения и этикет. Этика делового общения и этикет: основные нравственные принципы и нормы. Деловой этикет и деловой протокол. Деловой имидж. Организация рабочего пространства.														
Тема 7. Конфликтные контакты в деловых отношениях: причины и формы. Понятие конфликта в общении. Основные причины, вызывающие конфликты. Три вида причин конфликтов в деловом общении. Фрустрация личного достоинства как первопричина конфликтов в общении. Этическая оценка	3	7	0,5	0,5		8								

поведения в ситуации конфликта. Нравственно-психологические принципы «техники» предупреждения и разрешения межличностных конфликтов.														
Тема 8. Этапы разрешения конфликтов в деловом общении. Психологические основы возникновения межличностных конфликтов. Этический и психологический анализ средств и алгоритмов разрешения межличностного конфликта. Деконфликтизация, конфронтация, управляемый конфликт. Постконфликтный этап алгоритма. Принцип «пошаговости» в реализации всех этапов алгоритма разрешения конфликтов. Творческий, ситуационный подход к выбору последовательности шагов того или иного этапа. Индивидуальный подход к субъектам конфликтного взаимодействия.	3	8	0,5	0,5		8								

Тема 9. Переговоры в деловом общении: этико-психологический анализ Этика и психология деловых переговоров. Переговоры как форма делового общения. Переговоры как форма сотрудничества в процессе преодоления конфликтов. Деловой этикет и протокол как основа проведения деловых переговоров Этико-психологический анализ стратегии и тактики проведения переговоров. Основы реализации алгоритма процесса организации переговоров. Противоречие и конфликтная ситуация как основа и причина проведения переговоров. Методики организации и проведения переговорного процесса. Дипломатические и этнокультурные особенности организации переговоров Динамика переговорного процесса: подготовка к переговорам, процесс ведения, завершение переговоров.. Этико-психологический аспект тактических приемов, методов и средств ведения переговоров.. Оценка результатов и итогов переговорного процесса.	3	9	0,5	0,5		8			+					

ИТОГО (3 семестр):			**4**	**4**		**64**								**Зачет**

Приложение 2 к
рабочей программе

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОРВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХ)

Направление подготовки:

15.03.01 «Машиностроение»

Профиль подготовки

«Оборудование и технология сварочного производства»

Форма обучения: заочная

Кафедра «Гуманитарные дисциплины»

ФОНД

ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

Этика психология делового общения

Состав: 1. Паспорт фонда оценочных средств

2. Описание оценочных средств:

- Вопросы для подготовки к зачету

- Контрольная работа

- Темы рефератов

- Темы эссе

Составитель: Отц Е.В., доцент, к.пс.н.

Москва, 2021 год

Таблица 1

П2.1 Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине

«Этика и психология делового общения» «Психология и этика делового общения»

№ п/п	Контролируемые разделы дисциплины	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства
1	Предмет и задачи курса	ОК-6	К
2	Этика и психология: грани взаимодействия	ОК-6	УО
3	Психология общения. Синтоны и конфликтогены.	ОК-6	К
4	Психология личности. Классификации типов личности в психологии	ОК-6	К, УО
5	Этика и этикет. Деловой этикет и протокол.	ОК-6	УО
6	Техника общения.	ОК-6	УО
7	Этика межличностного конфликта	ОК-6	К
8	Психология интерперсонального конфликта	ОК-6	УО, К
9	Алгоритмы разрешения конфликтных ситуаций	ОК-6	УО, К

П. 2.2 ПОКАЗАТЕЛЬ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

Дисциплина «Этика и психология делового общения»					
ФГОС ВО **92.03.01 – «Материаловедение и технологии материалов»**					
В процессе освоения данной дисциплины студент формирует и демонстрирует следующие компетенции					
КОМПЕТЕНЦИИ		**Перечень компонентов**	**Технология формирования компетенций**	**Форма оценочного средства****	**Степени уровней освоения компетенций**
ИН-ДЕКС	**ФОРМУЛИРОВ-КА**				
ОК-6	Способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	***знать***: • основные принципы работы в коллективе ***уметь***: • налаживать кооперацию с коллегами ***владеть***: • навыками работы в коллективе	Лекция Практическое занятие Самостоятельная работа	К УО	**Базовый уровень** • знает основные принципы работы в коллективе, понимает значение необходимости учитывать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия коллег при работе в коллективе **Повышенный уровень** • умеет налаживать кооперацию с коллегами, аргументировать свою точку зрения

П2.3 Примерный перечень оценочных средств (ОС) по дисциплине

«Этика и психология делового общения»

№ ОС	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в ФОС
1	Устный опрос собеседование, (УО)	Средство контроля, организованное как специальная беседа педагогического работника с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.	Вопросы по темам/разделам дисциплины
2	Коллоквиум (К)	Средство контроля усвоения учебного материала темы, раздела или разделов дисциплины, организованное как учебное занятие в виде собеседования педагогического работника с обучающимися.	Вопросы по темам/разделам дисциплины
3	Тестирование	Средство зачетного контроля освоения дисциплины	Тест

П2.4. Описание оценочных средств по дисциплине «Этика и психология делового общения»

П2.4.1 Примеры контрольных вопросов по дисциплине «Этика и психология делового общения»

Раздел 1

Цели и задачи курса.

Этимология понятий этика, мораль, нравственность.

Что такое «общение»

Отличия понятий «общение» и «деятельность».

Общение как субъект-субъектное отношение.

Общение как субстанция человеческого бытия.

Общение как интерперсональный диалог.

Специфика общения в деловой сфере.

Предмет этики и психологии делового общения.

Задачи этики и психологии делового общения.

Методы этики и психологии делового общения.

Проблемы общения как предмет этики и психологии.

Важнейшие проблемы делового общения.

Раздел 2

Взаимосвязи этики и психологии.

Психология в системе гуманитарных наук.

Этика в системе гуманитарных наук.

Этика общения в системе этики.

Основные структурные элементы этики общения.

Основные категории психологии общения.

Раздел 3

Основные проблемы психологии общения.

Важнейшие проблемы психологии делового общения.

Морализаторство как форма проявления и игнорирования значимости психологических основ общения.

Взаимосвязи этического и психологического анализа общения.

Понятия «синтон».

Понятие «конфликтоген».

Юмор: синтон, или конфликтоген?

Основные синтоны и их интерпретация.

Важнейшие конфликтогены и их этико-психологический анализ.

Относительность дифференциации поступков, высказываний, оценок как синтонных, или конфликтогенных.

Раздел 4

Психология личности как теоретическая основа для практической этики и психологии делового общения.

Основные теории личности.

Индивид, личность, субъект, индивидуальность.

Классические модели личности.

Понятие темперамента. Холерик, сангвиник, флегматик, меланхолик.

Понятие характера и акцентуации характера. Возможности их диагностики.

Взаимосвязи характера и темперамента.

Структура характера.

Понятие акцентуации и типология акцентуаций по А.П. Егидесу.

«Акцентуированные личности» в учении К. Леонгарда.

Раздел 5

Этика общения и этикет: грани взаимосвязей.

Нравственное содержание этикета.

Географические, исторические и этнографические особенности этикетного общения.

Нравственный смысл этикетных форм общения.

Задачи и функции этикета.

Этикетные формы в общении.

Этика речевого общения и этикет.

«Техника» общения и этикет.

Этика делового общения и этикет: основные нравственные принципы и нормы.

Этикет и деловой протокол: общее и различное.

Этика и психология деловых переговоров: основные принципы, нормы и этапы.

Раздел 6

Нормы, принципы и правила общения («техника общения»). Ритуализированная и неритуализированная техника общения: примеры и интерпретация.

Зависимость техники общения от антропологических характеристик партнеров по общению.

Нравственное содержание «техники общения».

Раздел 7

Понятие «противоречие», «конфликтная ситуация», «конфликт».

Конфликты в общении как интерперсональные конфликты.

Три вида причин, вызывающих возникновение конфликтных ситуаций и конфликтов.

Фрустрация личного достоинства как первопричина конфликта в общении. Этическая оценка поведения в ситуации конфликта.

Проблема бесконфликтного общения.

Раздел 8

Психология интерперсонального конфликта.

Психологические основы возникновения межличностных конфликтов.

Нравственно-психологические принципы «техники» предупреждения и разрешения межличностных конфликтов.

Стнтонное общение как кажнейший фактор предупреждения межличностного конфликта.

Ненасилие как принцип предупреждения интерперсональных конфликтов.

Проблема возможности безконфликтного общения.

Раздел 9

Этико-психологические требования к процессу разрешения конфликтных ситуаций и конфликтов.

Этический и психологический анализ средств и алгоритмов разрешения межличностного конфликта.

«Деконфликтизация» как первый этап разрешения межличностного конфликта.

Основные и конкретные шаги в рамках деконфликтизации.

«Конфронтация» как второй этап разрешения интерперсонального конфликта.

Основные шаги конфронтации: их содержание, смысл и «исполнение».

«Управляемый конфликт» как третий этап разрешения конфликта: специфика реализации и особенности.

П2.4.2 зачет по курсу «Этика и психология делового общения» проводится на основе анализа качества работы бакалавра в течение семестра и по результатам прохождения теста по курсу.

Примеры тестовых заданий по курсу.

Вставьте пропущенное слово «…… это форма бытия человека, особый способ существования морали и реализации межличностный отношений и взаимосвязей, интерперсональный диалог».

A. Природа
B. Техника
C. Наука
D. Диалектика
E. Общение

Выделите две, наиболее важные, характеристики определения понятия общения.

A. Диалоговость
B. Проблематичность
C. Интерперсональность
D. Диалектичность
E. Анонимность
F. Формальность
G. Универсальность

Какое понятие из ниженазванных наиболее адекватно отражает феномен общения?

A. Взаимная связь
B. Взаимное отношение
C. Движение
D. Контакт
E. Беседа
F. Межличностный диалог

9. Какое из ниже перечисленных суждений верное?
A. Манипулятивное общение – это, когда люди во время разговора активно жестикулируют.
B. Манипулятивное общение – это, когда партнеры не затрагивают чести и достоинства друг друга.
C. Манипулятивное общение – это, когда партнер по общению используется в качестве средства для достижения корыстных личных целей.
D. Манипулятивное общение – это, когда один из партнеров даёт обещание о выполнении некоторых условий и впоследствии обещание быстро выполняет.

E. Манипулятивное общение – это, когда партнеры отказываются решать некую проблему за счёт друг друга.

После окончания разговора человек выходит из комнаты. Кто должен первым попрощаться?

A. Старший
B. Младший
C. Подчиненный
D. Мужчина
E. Выходящий из комнаты
F. Женщина

Человек входит в комнату, где находятся гости. Кто должен первый поприветствовать?

A. Входящий
B. Младший
C. Сидящие в комнате
D. Мужчина
E. Женщина
F. Старший

Какая функция этикета (из представленных) не являются основной?
A. Нравственная
B. Прагматическая
C. Эстетическая
D. Познавательная

Обращение к малознакомому деловому партнеру по общению обязательно должно быть
A. По имени или по имени и отчеству
B. С помощью местоимения «ты»
C. По кличке
D. «Мужчина»
E. «Женщина»
F. «Гражданин»

Вставьте пропущенное слово в названии принципа «принцип гармонического ……» всех сфер общения.

A. Сотрудничества
B. Контакта
C. Соответствия
D. Противоречия
E. Добровольности
F. Отзывчивости
G. Предпринимательства

Основным принципом поведения в конфликтной ситуации и в конфликте является…….

A. принцип игнорирования
B. принцип силы
C. принцип неущемления (неприкосновенности) человеческого достоинства
D. принцип невмешательства
E. принцип избегания
F. принцип ни в чем не осуждать себя
G. принцип доказать истину любым способом

44. Среди превентивных принципов возникновения конфликтов в общении нет такого как:

A. принцип доверительности
B. принцип сохранения суверенитета и неприкосновенности морального достоинства
C. принцип ненасилия
D. принцип авторитарности
E. принцип презумпции порядочности
F. принцип толерантности и альтруизма
G. принцип милосердия

Термин, означающий приятное, возвышающее достоинство партнера по общению.

A. Радость
B. Синтон
C. Благодать
D. Конфликтоген
E. Отдых

Как называется действие, слово, поступок, ущемляющие моральное достоинство партнера по общению?

A. Беспорядок
B. Синтон
C. Закон
D. Конфликтоген
E. Норма

Юмор, направленный на партнера является……..

A. синтоном
B. конфликтогеном
C. шалостью
D. случайностью
E. абсурдом

Отметьте среди нижеперечисленных синтонов конфликтоген.

A. Приятие партнера
B. Положительные оценки
C. Знаки уважения
D. «Знаки превосходства»
E. Самообвинение

F. Просьба дать совет
G. Открытость

Отметьте среди нижеперечисленных конфликтогенов синтон.

A. Неуважение
B. Неприятие партнера
C. Отрицательные оценки
D. Нарушение договоренности
E. Авторитарность
F. Юмор без адреса
G. Отсутствие благодарности

Отметьте важнейший принцип разделения синтонов и конфликтогенов

A. Принцип ситуативности
B. Принцип порядочности
C. Принцип толерантности
D. Принцип благородства
E. Принцип взаимопонимания

Определите роль этикета в конфликтных ситуациях

A. этикет не имеет никакого значения
B. этикет не относится к сфере конфликтов
C. следование этикету является одним из средств предупреждения конфликтов
D. этикет бесполезен в ситуации конфликта

Что должно выступать критерием выбора средств предупреждения конфликтов?

A. Принцип презумпции невиновности
B. Личные симпатии
C. Мнения окружающих
D. Этический императив взаимного сохранения морального достоинства партнеров
E. Практическая польза.

С какого шага правильней начинать реагировать на поданный конфликтоген в Вашу сторону?

A. Начинать спорить
B. Закричать
C. Провести ориентировку (осмотреться, задать вопрос и т.п.)
D. Замолчать
E. Заплакать
F. Убежать

Какой шаг в процессе разрешения конфликта на стадии деконфликтизации являеся лишним?

A. Я-состояние.
B. Разложение вины
C. Конструктивных предложений.
D. Обращение в третью инстанцию