Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Максимов Алексей Борисович
Должность: директор департамента по образовательной политике
Дата подписания: 07.10.2023 13:16:52
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/
«15» апреля 2022 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Этика и психология делового общения»

Направление подготовки
27.03.04 «Управление в технических системах»

Профиль подготовки
Электронные системы управления

Квалификация (степень) выпускника
Бакалавр

Форма обучения
Очное

Москва 2022 г.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО с учетом рекомендаций по направлению и профилю подготовки **по направлению подготовки 27.03.04 Управление в технических системах.**

Программу составили:

Старший преподаватель **/Агопян Н.Э./**

Программа утверждена на заседании кафедры «Менеджмент» «___» _____ 2022 г., протокол № ____

Заведующий кафедрой

к.э.н., доцент **/Аленина Е.Э./**

Программа согласована с руководителем образовательной программы по направлению подготовки **27.03.04 «Управление в технических системах»** и профилю подготовки **«Электронные системы управления»**

_____ / А.В. Кузнецов /

«31» августа 2022 г.

Программа утверждена на заседании учебно-методической комиссии факультета Машиностроения

Председатель комиссии _____ / А.Н. Васильев/

«13» 09 2022 г. Протокол: 14-22

Присвоен регистрационный номер:	**27.03.04.01/01.2022.19**

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 психологических механизмов восприятия на эффективность делового общения.

2. Место дисциплины в структуре ООП бакалавриата.

Дисциплина «Этика и психология делового общения» относится к дисциплинам базовой части. Она связана с дисциплинами - «История», «Философия», «Русский язык и культура речи». В процессе изучения данных дисциплин формируются основные общекультурные компетенции, направленные на формирование культуры делового общения. Изучение дисциплины «Этика и психология делового общения» создает основу для последующего закрепления материала по социально-гуманитарным дисциплинам, так как в процессе изучения у студентов формируются теоретические знания и практические навыки, стимулируется развитие инициативы и деловых качеств, формируется ответственное и взвешенное поведение, активная и полезная обществу позиция. В результате будущая профессиональная деятельность предстаёт в общем социокультурном контексте, что способствует гуманизации как профессии, так и всей жизни человека и общества. Базовые знания, приобретаемые студентамив процессе изучения дисциплины, призваны способствовать освоению дисциплин, направленных на формирование профессиональных знаний и умений.

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 компе-тенции	В результате освоения образовательной программы обучающийся должен обладать	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
УК-3	Способностью осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	**Знать:** -основы теории речевой коммуникации, правила организации речевой деятельности в соответствии с конкретными ситуациями общения; -особенности построения речи в соответствии с коммуникативными намерениями и ситуацией общения; -основы искусства диалога и полилога в разных сферах речевого общения, публичного выступления. **Уметь:** -эффективно организовывать работу коллектива; -определять свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, учитывая особенности поведения и интересы других участников команды; -осуществлять обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды, соблюдая установленные нормы и правила социального взаимодействия; -нести личную ответственность за свой вклад в результат командной работы **Владеть:** -навыками организации профессионального общения, успешного ведения переговоров, совещаний. - навыками планирования и анализа последствий личных действий, -способностью адекватно оценивать идеи и предложения других участников для достижения поставленной цели в командной работе;

4. Структура и содержание дисциплины.

Общая трудоемкость дисциплины составляет **2** зачетные единицы, т. е. **72 академических часа**. Аудиторных – 36 часа (из них 18 – лекций, 18 – практических занятий. Самостоятельная работа – 36 часов.

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

Содержание разделов дисциплины.
7 семестр

Тема 1. Этика и психология делового общения.

Понятие психологии и этики делового общения как науки. Духовно-нравственные аспекты взаимодействия. Мыслители древности и Нового времени о людях, как о субъектах общения. Понятие «ценность» в социальных науках. Ценность и мораль. Нравственность, мораль, моральный выбор. Развитие морального суждения. Модернизация ценностей в современном мире. Культурные различия ценностей.

Тема 2. Психология личности и социализация

Социальное «Я» человека. Природа социального «Я». Понятие личности. Этапы формирования личности. Структура личности по Фрейду, Юнгу, Берну, Джеймсу. Личность как системное качество, приобретаемое индивидом в предметной деятельности и общении. Многообразие определений личности в психологической науке. Индивид, личность, индивидуальность – понятия, при помощи которых человек характеризуется в совокупности его свойств. Самооценка. Социализация личности.

Тема 3. Когнитивная картина мира.

Особенности социального познания. Познавательная активность людей. Социальное восприятие, способы понимания других людей. Предписывание причин поведения, казуальная атрибуция. Понимание социальных ситуаций: схемы, прототипы и стереотипы. Способы мышления и принятия решений. Эффекты и особенности переработки социальной информации. Влияние ригидности когнитивной картины мира на деловое общение. Самооценка в деловом общении. Социальные установки (аттитюды). Изменения установок и убеждающие коммуникации. Теория когнитивного диссонанса Л.Фестингера.

Тема 4. Потребностно- мотивационная сфера личности.

Понятие потребностно- мотивационная сфера личности.Выяснение движущих сил поведения человека как одна из главных проблем психологии общения. Определение понятий "мотивация" и "потребность". Классификация потребностей и мотивов по происхождению и по предмету. Направленность и ценностная ориентация личности.Основные подходы к изучению мотивации в зарубежной и отечественной психологии.Классификация потребностей А.Маслоу, концепция самоактуализирующейся личности.Теория мотивации достижения успехов в различных видах деятельности Д.Макклелланд, Д.Аткинсон и Х.Хекхаузен.Формализованная модель поведения человека Д.Б.Роттера, понятие локус-контроля. Теория вознаграждения и наказания Э.Л.Торндайка.Теория деятельностного происхождения мотивационной сферы человека», созданная А.Н.Леонтьевым.

Тема 5. Психология делового общения. Коммуникативная сторона.

Общение какпроцесс обмена информацией. Коммуникативная компетентность.Модель коммуникативного процесса. Обратная связь. Коммуникативные барьеры. Техники активного слушания. Вербальные средства общения. Устная и письменная речь. Речевой этикет. Правила речевого поведения в деловом общении. Формулы речевого этикета: выражение просьбы, извинения, неодобрения, приглашения. Невербальные средства общения. Звуковая организация речи. Благозвучие речи. Интонация. Компоненты интонации: мелодика, интенсивность, длительность, темп речи, пауза и тембр голоса. Функции интонации в языке: коммуникативная,

выделительная, эмоциональная, модальность. Возможности использования интонации в деловом общении. Кинесика и этические требования в ситуации знакомства: рукопожатие, поза и взгляд, жесты, улыбка. Кинесика в ситуации беседы: язык позы, поза и субординация, дистанция в общении, мимика, язык взгляда, язык жестов.

Тема 6. Психология делового общения. Перцептивная сторона.

Социально-психологические механизмы восприятия.Исследования восприятия людей, Дж. Брунера. Процесс социальной стереотипизации. Социальный стереотип. Эксперименты Бодалева А.А. Формирование и свойства стереотипов. Стереотипы в деловом общении. Механизмы идентификации, аттракции, рефлексии, казуальной атрибуции. Эмпатия. Внешний облик в деловом общении. Манеры поведения. Имидж. Социально-ролевое и функциональной назначение одежды. Требования к одежде. Особенности внешнего вида женщин. Особенности внешнего вида мужчин.

Тема 7. Психология делового общения. Интерактивная сторона.

Построение общей стратегии взаимодействия. Дихотомическое деление всех возможных типов взаимодействия на два противоположных: кооперация и конкуренция. Теории, объясняющие особенности межличностного взаимодействия: теория обмена, символический интеракционизм, теория управления впечатлениями, психоаналитическая теория, транзактный анализ. Взаимодействие в контексте совместной деятельности, отечественный подходАндреевой Г.М. Основные регуляторы взаимодействия людей друг на друга: внушение и убеждение и их факторы успешности. Манипуляции в общении. Сопротивляемость внушению и убеждению.

Тема 8. Деловое общение в группе.

Социально-психологические особенности малой группы. Динамика групповых процессов. Общение: активное слушание, активное чувствование, состояние подготовленности. Консолидация и состояние направленности. Идентификация, особенности состояния референтности, аффилиация. Адаптация и представления о «профессиональной зрелости» коллектива. Состояния сплоченности и внутригрупповое доверие. Специфика конкуренции и соперничества, состояние активности. Феномен лидерства в группе. Стили лидерства. Принятие решений в группе, модели принятия решений.

Тема 9. Этика деловых разговоров, деловых встреч, переговоров.

Деловое общение. Деловая беседа. Телефонный разговор. Типичные ситуации телефонного разговора. Основные требования к служебному телефонному разговору. Деловая встреча. Виды деловых встреч: неофициальная деловая встреча, собеседование с кандидатом на вакантную должность, официальная деловая встреча. Переговоры. Принципы ведения переговоров.

Дипломатический протокол. Протокол перед деловой встречей: проверка благонадежности, состав делегации, программа встречи, встреча делегации, помещение для переговоров. Необходимость знания своего партнера. Дипломатический протокол на переговорах: тональность переговоров, модель переговоров, создание благоприятной атмосферы, члены переговоров, результат переговоров.

Тема 10. Конфликты в деловом общении.

Спор. Конфликт. Диалектика – искусство вести спор. Разновидности и методы спора. Софистика. Эристика. Дискуссия. Полемика. Диспут. Дебаты. Логическая структура спора. "Круглый стол". "Мозговой штурм". Возможные результаты спора: победа или компромисс. Уловки в споре. Неопределенность и противоречивость тезиса. Эпатаж. Информированность, эрудиция, опыт ведения спора. Культура делового спора. Рекомендации ведения спора.

Тема 11. Организация рабочего времени и эргодизайн рабочего места.

Предметно-пространственная среда как объект эргодизайна. Предметно-пространственная среда как средство, постоянно воздействующее на личность служащего и оказывающее позитивное влияние на ее совершенствование. Деловое общение служащих и предметно-пространственная среда соответствующих зон учреждений. Рабочий кабинет руководителя. Варианты позиций собеседников в деловом общении. Кабинет служащего. Цветовая гамма интерьеров учреждений. Роль предметно-пространственной среды учреждения в организации делового общения служащих и посетителей. Система визуальных коммуникаций учреждения. Необходима информация о служебных помещениях. Индивидуальные часы-указатель. Удобства для посетителей.

Рабочее время. Организация личной работы и управления временем. Резерв времени. Планирование времени. Правило "критичности времени". Планирование результата. Правила экономии времени. Определение приоритетов разрешения проблем. Методы анализа содержания работы. Приемы повышения эффективности работы.

Тема 12. Этнокультурные особенности деловой этики.

Феномены существования культур и тенденции культурных различий. Международные, универсальные правила проведения деловых переговоров, приёмов, встреч: деловой этикет: представление, знакомство, одежда на переговорах, на приеме, рассадка за столом, сервировка, столовый этикет, деловой тост. Стили и культура деловых переговоров: русский стиль, американский стиль, французский стиль, английский стиль, немецкий стиль, японский стиль, китайский стиль.

Особенности перехода служебных отношений с формального на неформальный уровень в отдельных национально-административных образованиях РФ. Специфика национальных традиций на государственной службе в отдельных регионах РФ. Этнокультурные особенности речевого этикета. Этикетные принципы вежливости. Этикет обращения. Проблема обращения к духовным лицам. Способы ведения деловой встречи, переговоров. Этнокультурная специфика мимики, поз, жестов. Правила поведения лиц младшего возраста в присутствии старших. Основные правила общественных приличий в районах распространения ислама на территории нашей страны.

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: экзамен 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
УК-3	Способностью осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

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).

УК-3 Способность осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде				
Показатель	**Критерии оценивания**			
	2	**3**	**4**	**5**
знать: -основы теории речевой коммуникации, правила организации речевой деятельности в соответствии с конкретными ситуациями общения; -особенности построения речи в соответствии с коммуникативными намерениями и ситуацией общения; -основы искусства диалога и полилога в разных сферах речевого общения, публичного выступления.	Обучающийся демонстрирует полное отсутствие или недостаточное соответствие знаний психологических основ делового общения.	Обучающийся демонстрирует неполное соответствие следующих знаний: Основных характеристик деловых отношений, психологических аспектов делового общения. Допускаются значительные ошибки, проявляется недостаточность знаний, по ряду показателей.	Обучающийся демонстрирует частичное соответствие следующих знаний: Основных характеристик деловых отношений, психологических аспектов делового общения. Допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях.	Обучающийся демонстрирует полное соответствие следующих знаний: Основных характеристик деловых общений. Психологических аспектов делового общения. Свободно оперирует приобретенными знаниями.
уметь: -эффективно организовывать работу коллектива; -определять свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, учитывая особенности поведения и интересы других участников	Обучающийся не умеет или в недостаточной степени умеет выстраивать коммуникацию в публичном выступлении, противостоять манипуляциям в деловом общении.	Обучающийся демонстрирует неполное соответствие следующих умений: выстраивать убеждающую коммуникацию в публичном выступлении, противостоять манипуляциям в	Обучающийся демонстрирует частичное соответствие следующих умений: выстраивать убеждающую коммуникацию в публичном выступлении, противостоять манипуляциям в	Обучающийся демонстрирует полное соответствие следующих умений: выстраивать убеждающую коммуникацию в публичном выступлении, противостоять манипуляциям в деловом общении. Свободно оперирует

команды; -осуществлять обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды, соблюдая установленные нормы и правила социального взаимодействия; -нести личную ответственность за свой вклад в результат командной работы.		деловом общении. Допускаются значительные ошибки, проявляется недостаточность умений, по ряду показателей, обучающийся испытывает значительные затруднения при оперировании умениями при их переносе на новые ситуации.	деловом общении. Умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе умений на новые, нестандартные ситуации.	приобретенными умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.
владеть: -навыками организации профессионального общения, успешного ведения переговоров, совещаний. - навыками планирования и анализа последствий личных действий, -способностью адекватно оценивать идеи и предложения других участников для достижения поставленной цели в командной работе;	Обучающийся не владеет или в недостаточной степени владеет средствами и техникой делового общения.	Обучающийся владеет средствами и техникой делового общения в неполном объеме, допускаются значительные ошибки, проявляется недостаточность владения навыками по ряду показателей, Обучающийся испытывает значительные затруднения при применении навыков в новых ситуациях.	Обучающийся частично владеет средствами и техникой делового общения, навыки освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе умений на новые, нестандартные ситуации.	Обучающийся в полном объеме средствами и техникой делового общения, свободно применяет полученные навыки в ситуациях повышенной сложности.

Форма промежуточной аттестации: зачет.

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

К промежуточной аттестации допускаются только студенты, выполнившие все виды учебной работы, предусмотренные рабочей программой по дисциплине «Основы деловой коммуникации» (прошли промежуточный контроль, тестирование, выступили с докладом, приняли участие в деловой (ролевой) игре.

Шкала оценивания	**Описание**
Зачтено	Выполнены все виды учебной работы, предусмотренные учебным планом. Студент демонстрирует соответствие знаний, умений, навыков приведенным в таблицах показателям, 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 показателям, 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.

а) основная литература:

1. Психология и этика делового общения : учебник для бакалавров / под ред. В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — 6-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2015. — 591 с. — Серия : Бакалавр. Углубленный курс.

2. Социальная психология: Учебник для вузов. Стандарт третьего поколения/Л.Г.Почебут; под ред. Власова Е..-СПБ:Питер, 2017.-400с.

б) дополнительная литература:

3. Соколянский В. В. Этика делового общения: учеб. пособие /В.В.Соколянский .-М. :МГИУ, 2007.-260с.

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

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

6. 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**

в) программное обеспечение и интернет-ресурсы:

Программное обеспечение не предусмотрено.

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.

Приложение 1.

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

27.03.04 «Управление в технических системах» образовательная программа «Электронные системы управления»

(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
7 семестр														
Тема 1. Этика и психология делового общения. Понятие психологии и этики делового общения как науки. Духовно-нравственные аспекты взаимодействия. Мыслители древности и Нового времени о людях, как о субъектах общения. Понятие «ценность» в социальных науках. Ценности, нравственность, мораль, моральный выбор. Развитие морального суждения. Модернизация ценностей в современном мире. Культурные различия ценностей.	1	1	1	1		2								
Тема 2. Психология личности и социализация Социальное «Я» человека. Природа социального «Я». Понятие личности. Этапы	1	2	1	1		4					+			

формирования личности. Структура личности по Фрейду, Юнгу, Берну, Джеймсу. Личность как системное качество, приобретаемое индивидом в предметной деятельности и общении. Многообразие определений личности в психологической науке. Индивид, личность, индивидуальность – понятия, при помощи которых человек характеризуется в совокупности его свойств. Самооценка. Социализация личности.														
Тема 3. Когнитивная картина мира. Особенности социального познания. Познавательная активность людей. Социальное восприятие, способы понимания других людей. Предписывание причин поведения, казуальная атрибуция. Понимание социальных ситуаций: схемы, прототипы и стереотипы. Способы мышления и принятия решений. Эффекты и особенности переработки социальной информации. Влияние ригидности когнитивной картины мира на деловое общение. Самооценка в деловом общении. Социальные установки (аттитюды). Изменения установок и	1	3	1	1		2			+					

убеждающие коммуникации. Теория когнитивного диссонанса Л.Фестингера.														
Тема 4. Потребностно-мотивационная сфера личности. Понятие потребностно-мотивационная сфера личности. Выяснение движущих сил поведения человека как одна из главных проблем психологии общения. Определение понятий "мотивация" и "потребность". Классификация потребностей и мотивов по происхождению и по предмету. Направленность и ценностная ориентация личности. Основные подходы к изучению мотивации в зарубежной и отечественной психологии. Классификация потребностей А.Маслоу, концепция самоактуализирующейся личности. Теория мотивации достижения успехов в различных видах деятельности Д.Макклелланд, Д.Аткинсон и Х.Хекхаузен. Формализованная модель поведения человека Д.Б.Роттера, понятие локус-контроля. Теория вознаграждения и наказания Э.Л.Торндайка. Теория деятельностного происхождения мотивационной сферы человека»,	1	4	1	1		2								

созданная А.Н.Леонтьевым.														
Тема 5. Психология делового общения. Коммуникативная сторона. Общение как процесс обмена информацией. Коммуникативная компетентность. Модель коммуникативного процесса. Обратная связь. Коммуникативные барьеры. Техники активного слушания. Вербальные средства общения. Устная и письменная речь. Речевой этикет. Правила речевого поведения в деловом общении. Формулы речевого этикета: выражение просьбы, извинения, неодобрения, приглашения. Невербальные средства общения. Звуковая организация речи. Благозвучие речи. Интонация. Компоненты интонации: мелодика, интенсивность, длительность, темп речи, пауза и тембр голоса. Функции интонации в языке: коммуникативная, выделительная, эмоциональная, модальность. Возможности использования интонации в деловом общении. Кинесика и этические требования в ситуации знакомства: рукопожатие, поза и взгляд, жесты, улыбка. Кинесика в ситуации беседы: язык позы, поза и субординация, дистанция	1	5	1	1		4								

в общении, мимика, язык взгляда, язык жестов.														
Тема 6. Психология делового общения. Перцептивная сторона. Социально-психологические механизмы восприятия. Исследования восприятия людей, Дж. Брунера. Процесс социальной стереотипизации. Социальный стереотип. Эксперименты Бодалева А.А. Формирование и свойства стереотипов. Стереотипы в деловом общении. Механизмы идентификации, аттракции, рефлексии, казуальной атрибуции. Эмпатия. Внешний облик в деловом общении. Манеры поведения. Имидж. Социально-ролевое и функциональной назначение одежды. Требования к одежде. Особенности внешнего вида женщин. Особенности внешнего вида мужчин.	1	6	1	1		4								
Тема 7. Психология делового общения. Интерактивная сторона. Построение общей стратегии взаимодействия. Дихотомическое деление всех возможных типов взаимодействия на два противоположных: кооперация и конкуренция. Теории, объясняющие особенности	1	7	2	2		4								

межличностного взаимодействия: теория обмена, символический интеракционизм, теория управления впечатлениями, психоаналитическая теория, транзактный анализ. Взаимодействие в контексте совместной деятельности, отечественный подход Андреевой Г.М. Основные регуляторы взаимодействия людей друг на друга: внушение и убеждение и их факторы успешности. Манипуляции в общении. Сопротивляемость внушению и убеждению.														
Тема 8. Деловое общение в группе. Социально-психологические особенности малой группы. Динамика групповых процессов. Общение: активное слушание, активное чувствование, состояние подготовленности. Консолидация и состояние направленности. Идентификация, особенности состояния референтности, аффилиация. Адаптация и представления о «профессиональной зрелости» коллектива. Состояния сплоченности и внутригрупповое доверие. Специфика конкуренции и соперничества, состояние активности. Феномен	1	7	2	2		4								

лидерства в группе. Стили лидерства. Принятие решений в группе, модели принятия решений.														
Тема 9. Этика деловых разговоров, деловых встреч, переговоров. Деловое общение. Деловая беседа. Телефонный разговор. Типичные ситуации телефонного разговора. Основные требования к служебному телефонному разговору. Деловая встреча. Виды деловых встреч: неофициальная деловая встреча, собеседование с кандидатом на вакантную должность, официальная деловая встреча. Переговоры. Принципы ведения переговоров. Дипломатический протокол. Протокол перед деловой встречей: проверка благонадежности, состав делегации, программа встречи, встреча делегации, помещение для переговоров. Необходимость знания своего партнера. Дипломатический протокол на переговорах: тональность переговоров, модель переговоров, создание благоприятной атмосферы, члены переговоров, результат переговоров.	1	8	2	2		2			+					
Тема 10. Конфликты в деловом	1	8	2	2		4								

общении. Спор. Конфликт. Диалектика – искусство вести спор. Разновидности и методы спора. Софистика. Эристика. Дискуссия. Полемика. Диспут. Дебаты. Логическая структура спора. "Круглый стол". "Мозговой штурм". Возможные результаты спора: победа или компромисс. Уловки в споре. Неопределенность и противоречивость тезиса. Эпатаж. Информированность, эрудиция, опыт ведения спора. Культура делового спора. Рекомендации ведения спора.														
Тема 11. Организация рабочего времени и эргодизайн рабочего места. Предметно-пространственная среда как объект эргодизайна. Предметно-пространственная среда как средство, постоянно воздействующее на личность служащего и оказывающее позитивное влияние на ее совершенствование. Деловое общение служащих и предметно-пространственная среда соответствующих зон учреждений. Рабочий кабинет руководителя. Варианты позиций собеседников в деловом общении. Кабинет служащего. Цветовая гамма интерьеров	1	9	2	2		2								

учреждений. Роль предметно-пространственной среды учреждения в организации делового общения служащих и посетителей. Система визуальных коммуникаций учреждения. Необходима информация о служебных помещениях. Индивидуальные часы-указатель. Удобства для посетителей. Рабочее время. Организация личной работы и управления временем. Резерв времени. Планирование времени. Правило "критичности времени". Планирование результата. Правила экономии времени. Определение приоритетов разрешения проблем. Методы анализа содержания работы. Приемы повышения эффективности работы.														
Тема 12. Этнокультурные особенности деловой этики. Феномены существования культур и тенденции культурных различий. Международные, универсальные правила проведения деловых переговоров, приёмов, встреч: деловой этикет: представление, знакомство, одежда на переговорах, на приеме, рассадка за столом, сервировка, столовый этикет, деловой тост. Стили и	1	9	2	2		2								

культура деловых переговоров: русский стиль, американский стиль, французский стиль, английский стиль, немецкий стиль, японский стиль, китайский стиль. Особенности перехода служебных отношений с формального на неформальный уровень в отдельных национально-административных образованиях РФ. Специфика национальных традиций на государственной службе в отдельных регионах РФ. Этнокультурные особенности речевого этикета. Этикетные принципы вежливости. Этикет обращения. Проблема обращения к духовным лицам. Способы ведения деловой встречи, переговоров. Этнокультурная специфика мимики, поз, жестов. Правила поведения лиц младшего возраста в присутствии старших. Основные правила общественных приличий в районах распространения ислама на территории нашей страны.														
ИТОГО (1 семестр):			**18**	**18**		**36**								**Зачет**

Приложение 2
к рабочей программе

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

Направление подготовки: 27.03.04 Управление в технических системах» образовательная программа «Электронные системы управления
Форма обучения: очная
Вид профессиональной деятельности:
научно-исследовательская
производственно-технологический

Кафедра: «Автоматика и управление»

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

«Этика и психология делового общения»

Составители: Е.В. Отц

Москва, 2022 год

Состав: 1. Паспорт фонда оценочных средств

2. Описание оценочных средств:

- Вопросы для подготовки к экзамену

- Контрольная работа

- Темы рефератов

- Темы эссе

Таблица 1. Паспорт ФОС по дисциплине "Этика и психология делового общения "

Код компетенции	Элементы компетенции (части компетенции)	Контролируемые модули, разделы (темы) дисциплины по рабочей программе	Перио дичность контроля	Виды контроля	Способы контроля	Средства контроля
1	2	3	4	5	6	7
УК-3 Способность осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	**Знания:** -основы теории речевой коммуникации, правила организации речевой деятельности в соответствии с конкретными ситуациями общения; -особенности построения речи в соответствии с коммуникативными намерениями и ситуацией общения; -основы искусства диалога и полиолога в разных сферах речевого общения, публичного выступления.	Разделы 1-15	ТЕК, ПА	Презентация. Тест. Зачёт.	Письменно. Устно.	Темы для докладов. Тестовые задания. Вопросы к зачету.
	Умения: -эффективно организовывать работу коллектива; -определять свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, учитывая особенности поведения и интересы других участников команды; -осуществлять обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды, соблюдая установленные нормы и правила социального взаимодействия; -нести личную ответственность за свой вклад в результат командной работы			Контрольная работа. Тест. Практические задания.	Письменно. Устно.	Тестовые задания. Задания для контрольной работы. Практическ ие задания.

	Навыки: - организации профессионального общения, успешного ведения переговоров, совещаний. - планирования и анализа последствий личных действий, -способность адекватно оценивать идеи и предложения других участников для достижения поставленной цели в командной работе;			Презентация. Практические задания. Зачёт.	Письменно. Устно.	Темы для презентации. Практические задания. Вопросы к зачёту.

Таблица 2. Перечень оценочных средств по дисциплине «Этика и психология делового общения»

№ ОС	Наименование оценочногосредства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в ФОС
1	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
2	Контрольная работа (К/Р)	Средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу	Комплект контрольных заданий по вариантам
3	Реферат (Р)	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно- исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.	Темы рефератов
4	Устный опроссобеседование, (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
5	Эссе (Э)	Средство, позволяющее оценить умение обучающегося письменно излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно проводить анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария соответствующей дисциплины, делать выводы, обобщающиеавторскую позицию по поставленнойпроблеме.	Тематика эссе

Таблица 3 Описание технологий формирования компетенций

КОМПЕТЕНЦИИ	Перечень компонентов	Технология формирования компетенций	Форма оценочного средства**
УК-3 Способность осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	**Знать:** -основы теории речевой коммуникации, правила организации речевой деятельности в соответствии с конкретными ситуациями общения; -особенности построения речи в соответствии с коммуникативными намерениями и ситуацией общения; -основы искусства диалога и полилога в разных сферах речевого общения, публичного выступления. **Уметь:** -эффективно организовывать работу коллектива; -определять свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, учитывая особенности поведения и интересы других участников команды; -осуществлять обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды, соблюдая установленные нормы и правила социального взаимодействия; -нести личную ответственность за свой вклад в результат командной работы **Владеть:** -навыками организации профессионального общения, успешного ведения переговоров, совещаний. - навыками планирования и анализа последствий личных действий, -способностью адекватно оценивать идеи и предложения других участников для достижения поставленной цели в командной работе;	лекция, самостоятельная работа, семинарскиезанятия	УО, К, К/Р, Р, Э

1. Вопросы для подготовки к зачету

1. Понятие психологии и этики делового общения как науки.
2. Нравственность, мораль, моральный выбор. Развитие морального суждения.
3. Модернизация ценностей в современном мире. Культурные различия ценностей.
4. Понятие личности. Этапы формирования личности. Социализация.
5. Структура личности по Фрейду, Юнгу, Берну, Джеймсу.
6. Индивид, личность, индивидуальность.
7. Когнитивная картина мира. Характеристики и функции.
8. Социальные установки (аттитюды). Изменения установок и убеждающие коммуникации.
9. Самооценка в деловом общении. Теория когнитивного диссонанса Л.Фестингера.
10. Понятие потребностно- мотивационная сфера личности. Теории мотивации.
11. Направленность и ценностная ориентация личности. Основные подходы к изучению мотивации в зарубежной и отечественной психологии.
12. Характеристики перцептивной, интерактивной и коммуникативной стороны общения.
13. Общение.Общение как процесс обмена информацией.
14. Коммуникативная компетентность. Модель коммуникативного процесса. Обратная связь.
15. Обратная связь. Коммуникативные барьеры. Виды эффективного слушания рефлексивное и нерефлексивное слушание.
16. Вербальные средства общения. Устная и письменная речь. Речевой этикет.
17. Невербальные средства общения. Звуковая организация речи. Благозвучие речи. Интонация. Компоненты интонации.
18. Перцептивная сторона общения. Стереотипы. Механизмы идентификации, аттракции, рефлексии, казуальной атрибуции. Эмпатия.
19. Имидж. Социально-ролевое и функциональной назначение одежды. Требования к одежде. Особенности внешнего вида женщин. Особенности внешнего вида мужчин.
20. Интерактивная сторона делового общения. Стратегии взаимодействия.
21. Факторы успешности внушения и убеждения. Манипуляции в общении. Сопротивляемость внушению и убеждению.
22. Особенности делового общения в группе.Состояния сплоченности и внутригрупповое доверие.
23. Феномен лидерства. Стили управления. Личные качества руководителя.
24. Принятие решений в группе, модели принятия решений.
25. Конфликт в деловом общении. Виды и типы конфликтов. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях. Правила поведения в конфликтах.
26. Основные требования к служебному телефонному разговору.
27. Деловая встреча и ее виды. Принципы ведения переговоров.
28. Рабочее время. Организация личной работы и управления временем. Резерв времени. Планирование времени.
29. Предметно-пространственная среда как объект эргодизайна. Деловое общение служащих и предметно-пространственная среда соответствующих зон учреждений. Цветовая гамма интерьеров и роль предметно-пространственной среды в организации делового общения служащих.
30. Этнокультурные особенности профессиональной этики.Тенденции культурных различий.

2. **Контрольная работа**

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования

Московский политехнический университет

Направление подготовки:
27.03.04 «Управление в технических системах» образовательная программа «Электронные системы управления»,

ОП (профиль): «Управление в технических системах» образовательная программа «Электронные системы управления»

Кафедра «Гуманитарные дисциплины»

Комплект заданий для контрольной работы

по дисциплине *«Этика и психология делового общения»*

1. Общение, что это такое?
2. Какова структура и средства общения?
3. Перечислите основные функции общения.
4. Раскройте механизмы перцепции (идентификация, стереотипизация, эмпатия, аттракция, рефлексия, казуальная атрибуция)
5. Как нейтрализовать манипуляции в общении?
6. Перечислите приемы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений.
7. Перечислите основные принципы речевого воздействия.
8. Каковы невербальные особенности в процессе делового общения?
9. В чем проявляется преимущество визуального контакта?
5. Как должны учитываться межнациональные различия в деловом общении?
6. Перечислите и дайте краткую характеристику основных стилей общения.
7. Каковы особенности делового общения с иностранными партнерами.
8. Что необходимо сделать, чтобы правильно организовать деловые переговоры?
9. Какие методы используются для ведения деловых переговоров?
10. Цель визитной карточки.
11. Каким требованиям должен удовлетворять внешний облик делового человека, и каковы особенности внешнего облика деловой женщины?
12. Перечислите основные правила поведения в общественных местах.
13. Каковы требования к поведению на встречах, банкетах?
14. Что необходимо для создания деловой атмосферы в коллективе?
15. Правила конструктивной критики.

С целью успешного выполнения контрольной работы необходимо:

1. Составить терминологический словарь по каждой из представленных тем.

2. Выбрать три темы из предложенных (на выбор студента), внимательно их изучить.

По первой теме составить тестовые задания (не менее 10 заданий, по 3-4 варианта ответов на задание и приложить ответы на задания); по второй теме составить кроссворд или чайнворд (не менее 7 слов); по третьей теме составить презентацию (5-7 слайдов).

Контрольная работа, выполненная студентом, может быть либо зачтена, либо не зачтена. Однако преподаватель учебной дисциплины для собственной отчетности оценивает работу по 5-ти бальной шкале, руководствуясь при этом следующими критериями.

Шкала оценивания	**Описание**
Отлично	Выполнены все условия,предусмотренные заданием контрольной работы.Студент демонстрирует соответствие знаний, умений, навыков показателям, приведенным в таблицах, оперирует приобретенными знаниями, умениями, навыками, применяет их в ситуациях повышенной сложности. При этом могут быть допущены незначительные ошибки, неточности, затруднения при переносе знаний и умений на новые, нестандартные задачи.
Хорошо	Выполнены все условия, предусмотренные заданием контрольной работы. Студент демонстрирует соответствие знаний, умений, навыков показателям, приведенным в таблицах, оперирует приобретенными знаниями, умениями, навыками. В то же время при ответе допускает несущественные погрешности, задачи решает с недочетами, не влияющими на общий ход решения.
Удовлетворительно	Выполнены все условия, предусмотренные заданием контрольной работы. Студент демонстрирует соответствие знаний, умений, навыков показателям, приведенным в таблицах, оперирует приобретенными знаниями, умениями, навыками. Но показывает неглубокие знания, при ответе не допускает грубых ошибок или противоречий, однако в формулировании ответа отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами, в решении задач могут содержаться грубые ошибки. Для получения правильного ответа требуются уточняющие вопросы.
Неудовлетворительно	Не выполнены все условия, предусмотренные заданием контрольной работы, ИЛИ студент демонстрирует неполное соответствие знаний, умений, навыков приведенным в таблицах, допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие знаний, умений, навыков по ряду показателей, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями.

3. Темы рефератов

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования

Московский политехнический университет

Направление подготовки:
27.03.04 «Управление в технических системах» образовательная программа «Электронные системы управления»,

профиль подготовки «Управление в технических системах» образовательная программа «Электронные системы управления»

Кафедра «Гуманитарные дисциплины»

Темы рефератов

по дисциплине ***«Этика и психология делового общения»***

1. Общение и коммуникация.
2. Барьеры коммуникации и их преодоление.
3. Проблемы правильного слушания.
4. Установка и ее роль в общении.
5. Рефлексивное и нерефлексивное слушание.
6. Искусство проведения деловой беседы.
7. Культура телефонного разговора.
8. Имидж делового человека.
9. Методы переговоров.
10. Манипулятивное общение и его неэффективность на переговорах.
11. Специфика ведения переговоров с представителями разных стран.
12. Культура делового общения.
13. Коммуникативные конфликты и их последствия.
14. Общение в конфликтных ситуациях.
15. Умения и навыки межличностного общения.
16. Деловой стиль и манеры обсуждения.
17. Невербальные средства общения.

18. Язык жестов в коммуникации.

19. Экспрессивное поведение в общении и его понимание.

Критерии оценки:

Критерии	Показатели
1.Новизна реферированного текста	- актуальность проблемы и темы; - новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы; - наличие авторской позиции, самостоятельность суждений.
2. Степень раскрытия сущности проблемы	- соответствие плана теме реферата; - соответствие содержания теме и плану реферата; - полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; - обоснованность способов и методов работы с материалом; - умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал; - умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы.
3. Обоснованность выбора источников	- круг, полнота использования литературных источников по проблеме; - привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.).
4. Соблюдение требований к оформлению	- правильное оформление ссылок на используемую литературу; - грамотность и культура изложения; - владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы; - соблюдение требований к объему реферата; - культура оформления: выделение абзацев.
5. Грамотность	- отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей; - отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых; - литературный стиль.

- оценка «отлично» выставляется студенту, если реализованы все критерии по всем показателям. ;

- оценка «хорошо» выставляется студенту, если отсутствует реализация нескольких или всех показателей по 4-му и 5-му критериям;

- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если отсутствует реализация нескольких или всех показателей по 3-му, 4-му и 5-му критериям;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если отсутствует реализация нескольких или всех показателей по всем критериям;

4. Темы эссе

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования

Московский политехнический университет

Направление подготовки:
27.03.04 «Управление в технических системах» образовательная программа «Электронные системы управления»

Темы эссе

по дисциплине ***«Этика и психология делового общения»***

1. Общение и его роль в моей будущей профессиональной деятельности.
2. Корпоративная культура современной организации: якорь или парус?
3. Человеческий капитал организации в XXI веке: роль и значение.
4. Гендерные аспекты лидерства в организации.
5. Слияние и поглощение компаний: проблема сохранения персонала.
6. При каких условиях и для кого могут быть полезны организационные конфликты?
7. Почему в большинстве организаций в России работает только жёсткий (авторитарный) стиль управления?
8. Особенности управления организациями в военное время: прошлое и настоящее.
9. Теория и практика организации: почему такое большое расхождение?
10. Немецкий и американский подходы к организации рабочего места и помещения.
11. Описание стадий жизненного цикла на примере организации, на данный момент прекратившей свое существование.
12. Плюсы и минусы распространения слухов и сплетен в организации.
13. Новые тенденции в организациях: почему роботы лучше людей?
14. Почему людей никогда полностью не заменить роботами в организации?
15. Угроза для организации: почему лучше не работать вместе с родственниками и друзьями?
16. Современные организационные тенденции: почему для российских работников высокий уровень заработной платы важнее самореализации и личностного и профессионального роста?
17. Разрешение конфликтных ситуаций с клиентами в сервисных организациях.
18. Как менталитет этноса влияет на специфику работы в организациях: США, Германия, Китай, Россия.
19. Социальная ответственность корпораций – бремя или возможность?

Одним из видов самостоятельной работы студентов является написание творческой работы по заданной, либо согласованной с преподавателем теме. Творческая работа (эссе) представляет собой оригинальное произведение объемом до 10 страниц текста (до 3000 слов), посвященное какой-либо значимой классической либо современной философской проблеме. Творческая работа не является рефератом и не должна носить описательный характер, большое место в ней должно быть уделено аргументированному представлению своей точки зрения, критической оценке рассматриваемого материала и проблематики, что должно способствовать раскрытию творческих и аналитических способностей.

Общая оценка выставляется по следующим параметрам:

1. Соответствие текста эссе выбранной теме
2. Этическое понимание выбранной темы
3. Убедительность приводимых аргументов
4. Согласованность, последовательность, логичность изложения
5. Оригинальность эссе

Т.е. специальное знание философских текстов не обязательно (хотя некоторое знание истории философии и понимание особенностей философского мышления и постановки проблем, кончено, приветствуется). Важнее понимание сути проблем, умение рассуждать, приводить корректные аргументы

- оценка «отлично» выставляется студенту, если реализованы все критерии по всем показателям;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если отсутствует реализация нескольких или всех показателей по 4-му и 5-му критериям;
- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если отсутствует реализация нескольких или всех показателей по 3-му, 4-му и 5-му критериям;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если отсутствует реализация нескольких или всех показателей по всем критериям;