

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ГИДРОМЕТЕОРОЛОГИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ
филиал ФГБОУ ВО «РГГМУ» в г. Туапсе

Кафедра «Экономики и управления на предприятии природопользования»

Рабочая программа по дисциплине

ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Основная профессиональная образовательная программа
высшего образования программы бакалавриата по направлению подготовки

38.03.02 «Менеджмент»

Направленность (профиль):
Менеджмент организации

Квалификация:
Бакалавр

Форма обучения
Очная/очно-заочная/заочная

Год поступления 2021

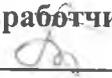
Согласовано
Руководитель ОПОП
«Менеджмент»


Продолятченко П.А.

Утверждаю
Директор филиала ФГБОУ
ВО «РГГМУ» в г. Туапсе  Аракелов М.С.

Рассмотрена и утверждена на заседании кафедры
15 июня 2021 г., протокол № 4

Руководитель
кафедры  Продолятченко П.А.

Авторы-разработчики:
 Бегунова О.Ю.

Туапсе 2021

Рассмотрена и рекомендована к использованию в учебном процессе на 2021/2022 учебный год без изменений*

Протокол заседания кафедры №4 от 15 июня 2021 г

Рассмотрено и рекомендовано к использованию в учебном процессе на _____ / _____ учебный год с изменениями (см. лист изменений)**

Протокол заседания кафедры _____ от __. __.20__ №__

*Заполняется при ежегодном пересмотре программы, если в неё не внесены изменения

** Заполняется при ежегодном пересмотре программы, если в неё внесены изменения

1. Цель и задачи освоения дисциплины

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

Задачи:

- изучение общих принципов и закономерностей межличностного общения;
- формирование умения работать в коллективе, эффективно общаться с коллегами, руководством, решать проблемы, принимать решения в нестандартных ситуациях;
- формирование умения ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу, реализуя комфортно-психологическое общение и разнообразные стратегии и тактики, ориентированные на достижение компромисса и сотрудничества.

2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Дисциплина «Этика делового общения» относится к обязательным дисциплинам, формируемой участниками образовательных отношений, и является обязательной для изучения дисциплиной при освоении ОПОП по направлению 38.03.02 – «Менеджмент», профиль подготовки – «Менеджмент организации». Дисциплина «Этика делового общения» изучается на очной и очно-заочной форме обучения во 2 семестре, на заочной форме обучения на 2 году обучения и определяется, и строится на знании дисциплин «Теория управления», «Русский язык и культура речи», «Логика и теория аргументации». Необходимыми условиями для освоения дисциплины являются знания в области принятия социально-ориентированных решений, обучающийся должен знать основные этапы развития профессиональной этики как науки, роли, функции и задачи менеджера в современной организации, уметь ставить цели и формулировать задачи, связанные с реализацией профессиональных функций, владеть методами реализации основных управленческих функций в области ведения переговоров, уметь вести переписку с партнерами, определять методы бора информации, знать методы саморегуляции, нормы этики.

3. Перечень планируемых результатов обучения

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование компетенции: УК-4.1

Таблица 1

Общепрофессиональные компетенции

Код и наименование общепрофессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения общепрофессиональной компетенции	Результаты обучения
УК-4.1	Выбирает стиль общения на русском языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия	<p><u>Знать:</u></p> <ul style="list-style-type: none">- основную терминологию в области этики делового общения;- основные нормативные акты, регулирующие работу в области этики делового общения;- правила, нормы и стиль общения на русском языке в зависимости от цели и условий партнерства;- принципы и правила организации самостоятельной работы, в том числе творческой; мотивы собственной продуктивной самостоятельной работы; <p><u>Уметь:</u></p> <ul style="list-style-type: none">- адаптировать речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия;- применять принципы и правила совместной деятельности, результативно осуществлять самостоятельную работу;- работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; <p><u>Владеть:</u></p> <ul style="list-style-type: none">- навыками поиска нормативной документации в области своей профессиональной деятельности;- методами систематизации документов;- умением решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности;- навыками распределения времени и усилий при организации совместной работы, выполнении творческого задания, получении высокого результата совместной работы; может их сформулировать и объяснить; работы в коллективе, воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

4. Структура и содержание дисциплины

4.1. Объем дисциплины

Объем дисциплины составляет зачетных единицы, 108 академических часов

Таблица 2

Объем дисциплины по видам учебных занятий в академических часах

Объём дисциплины	Всего часов		
	Очная форма обучения	Очно–заочная форма обучения	Заочная форма обучения
Объем дисциплины	108	108	108
Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам аудиторных учебных занятий) – всего:	42	28	12
в том числе:			
лекции	28	14	8
занятия семинарского типа:			
практические занятия	14	14	4
Самостоятельная работа (далее – СРС) – всего:	66	80	96
в том числе:			
курсовая работа	–	–	–
контрольная работа	–	–	–
Вид промежуточной аттестации	зачет	зачет	зачет

4.2. Структура дисциплины

Таблица 3

Структура дисциплины для очной формы обучения

№	Раздел / тема дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, в т.ч. самостоятельная работа студентов, час.			Формы текущего контроля усвояемости	Формируемые компетенции	Индикаторы достижения компетенций
			Лекции	Практические занятия	СРС			
1	Этика основные определения и понятия	2	2		5	разноуровневые задания коллоквиум	УК-4	УК-4.1
2	Основные закономерности процесса общения. Профессиональная этика	2	4	2	5	разноуровневые задания коллоквиум	УК-4	УК-4.1
3	Основные функции общения	2	2		5	разноуровневые задания коллоквиум	УК-4	УК-4.1
4	Структура общения	2	2		5	разноуровневые задания коллоквиум	УК-4,	УК-4.1,
5	Восприятие и познание людьми друг друга	2	2		5	разноуровневые задания коллоквиум	УК-4	УК-4.1
6	Деловое общение и его структура	2	2	2	5	разноуровневые задания коллоквиум	УК-4	УК-4.1
7	Барьеры в общении	2	2	2	5	разноуровневые задания коллоквиум	УК-4	УК-4.1
8	Социальная компетентность в деловых отношениях	2	2		5	разноуровневые задания коллоквиум	УК-4	УК-4.1
9	Проблемы делового общения в деятельности руководителя	2	2	2	5	разноуровневые задания коллоквиум	УК-4	УК-4.1
10	Межличностное взаимодействие	2	2		5	разноуровневые задания коллоквиум	УК-4	УК-4.1

11	Методы развития коммуникативных способностей и саморегуляции	2	2	2	5	разноуровневые задания коллоквиум	УК-4	УК-4.1
12	Коммуникационное взаимодействие в процессе общения	2	2	2	5	разноуровневые задания коллоквиум	УК-4	УК-4.1
13	Конфликты, причины, динамика и способы разрешения	2	2	2	6	разноуровневые задания коллоквиум	УК-4	УК-4.1
	ИТОГО	–	28	14	66	–	–	–

Таблица 4

Структура дисциплины для очно–заочной формы обучения

№	Раздел / тема дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, в т.ч. самостоятельная работа студентов, час.			Формы текущего контроля успеваемости	Формируемые компетенции	Индикаторы достижения компетенций
			Лекции	Практические занятия	СРС			
1	Основные закономерности процесса общения. Профессиональная этика	2	2	2	10	разноуровневые задания коллоквиум	УК-4	УК-4.1
2	Деловое общение и его структура	2	2	2	10	разноуровневые задания коллоквиум	УК-4	УК-4.1
3	Барьеры в общении	2	2	2	12	разноуровневые задания коллоквиум	УК-4	УК-4.1
4	Проблемы делового общения в деятельности руководителя	2	2	2	12	разноуровневые задания коллоквиум	УК-4	УК-4.1
5	Методы развития коммуникативных способностей и саморегуляции	2	2	2	12	разноуровневые задания коллоквиум	УК-4	УК-4.1
6	Коммуникационное взаимодействие в процессе общения	2	2	2	12	разноуровневые задания коллоквиум	УК-4	УК-4.1
7	Конфликты, причины, динамика и способы разрешения	2	2	2	12	разноуровневые задания коллоквиум	УК-4	УК-4.1
	ИТОГО	–	14	14	80	–	–	–

Таблица 5

Структура дисциплины для заочной формы обучения

№	Раздел / тема дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, в т.ч. самостоятельная работа студентов, час.			Формы текущего контроля усвояемости	Формируемые компетенции	Индикаторы достижения компетенций
			Лекции	Практические занятия	СРС			
1	Основные закономерности процесса общения. Профессиональная этика	2	2		24	разноуровневые задания коллоквиум	УК-4	УК-4.1
2	Проблемы делового общения в деятельности руководителя	2	2	2	24	разноуровневые задания коллоквиум	УК-4	УК-4.1
3	Коммуникационное взаимодействие в процессе общения	2	2		24	разноуровневые задания коллоквиум	УК-4	УК-4.1
4	Конфликты, причины, динамика и способы разрешения	2	2	2	24	разноуровневые задания коллоквиум	УК-4	УК-4.1
	ИТОГО	–	8	4	96	–	–	–

4.3. Содержание тем дисциплины

Тема 1. Этика основные определения и понятия

Определение термина «этика». Аристотель и его определение термина «этика» («этический»). Главный труд Аристотеля – трактат Никомахова этика., он его ввёл для обозначения душевных качеств, свойств характера человека. Определение счастья по Аристотелю. Этику как область знания. Мораль (нравственность) – предмет, изучаемый этикой. Категории этики. Происхождение морали. Основные условия существования и развития человеческого сообщества. Идеалистический тип морали (религиозная мораль, идеи И. Канта, Платона). Учение Платона (427–347 годы жизни до н. э.). Натуралистический (гуманистический) тип морали. Этика и её взаимосвязь с психологией, антропологией (наука о происхождении и эволюции человека) и другими науками изучающими человека. Труды Людвиг Фейербах (1804 г. – 1872 г.) и Эриха Фромм (1900 г. – 1980 г.). Антропологический принцип Фейербаха в теории познания. Философия Фейербаха «Основные положения философии будущего». Социально-исторический тип морали. Теории, основанные на принципе историзма в развитии морали (теория антропосоциогенеза). Креационистская (от лат. creatio – творение, создание) модель происхождения мира и человека. Структура морали. Различные подходы в развитии морали. Элементами структуры морали. Элементы структуры этического знания: моральное

сознание, моральная практика, законы нравственности, категории этики. Функции морали. Роль средств массовой информации (СМИ) в искажении научной картины мира. СМИ и манипулирование сознанием людей, общественного мнения, допускают фальсификацию духовных явлений, пропаганда эстетики насилия и жестокости.

Тема 2. Основные закономерности процесса общения. Профессиональная этика

Профессиональная этика, определения. Выделяют экономическую (деловую, предпринимательскую) этику. Экономическая этика включает в себя: нормы, требования, регулирующие деятельность и взаимоотношения предпринимателей. Этика ведения переговоров. Этика конкурентной борьбы. Деловой этикет (нормы, регламентирующие стиль общения, внешний вид предпринимателя). Этический кодекс (основные требования предъявляемые к предпринимателям). Управленческая этика: понятие, сущность, значение. Заповеди делового человека. Правила делового общения в работе менеджера. Общение «по горизонтали» и «по вертикали». Общение «сверху-вниз». Общение «снизу-вверх». Основные правила поведения индивида. Общение «по горизонтали». Общий этический принцип общения. Основные правила поведения индивида. Управленческий этикет. Деловой этикет.

Тема 3. Основные функции общения

Основные функции общения: контактная, информационная, побудительная, координационная, понимания, эмотивная, функция установления отношений, функция оказания влияния. Организация совместной деятельности людей. Формирование и развитие межличностных отношений. Познания друг друга партнеров общения. Стимуляция активности партнера в осуществлении проекта для направления его на выполнение определенных действий. Общение как основное средство управления людьми. Взаимное ориентирование и согласование действий при организации совместной деятельности. Эффективность совместной деятельности. Эмоциональные переживания и поддержка партнера. Эмоциональное состояние партнера и его различные формы вербального и невербального общения. Объединение индивидов в большие и малые группы. Общение как социальный механизм управления и передачи информации. Функция самовыражения демонстрация личностью своего интеллекта и психологического потенциала. Дефицит общения в современном мире.

Тема 4. Структура общения

Структура общения: коммуникативная, интерактивная, перцептивная сторона общения. Термин «коммуникация» Коммуникативный процесс по Гарольду Лассуэллу. Коммуникатор – человек передающий сообщения. Интерактивная структура общения – организация взаимодействия между общающимися индивидами (обмен действиями). Перцептивная структура общения - означает процесс восприятия и познания друг друга партнерами по общению и установления на этой основе взаимопонимания. Основные функции в общении: информационно-коммуникативная, регуляционно-коммуникативная, аффективно-коммуникативная. Особенности современной коммуникации. Основные показатели коммуникации: вопросы, побуждения и сообщения. Доверие собеседника «Закрытые» и «открытые».

Вербальный и невербальный язык. Интерактивная функция. Два типа взаимодействий - кооперация и конкуренция. Основные принципы интерактивного общения. Компромисс – временная договоренность о достижении целей партнеров. Альтруизм или уступчивость. Перцептивная функция общения - это процесс восприятия и понимания людьми друг друга. Термин «социальная перцепция» (Джон Брунер, 1947 г.). Социальное взаимодействие с обществом. Развитие эмоционального взаимодействия. Изучить партнера. Организация совместной деятельности с одним человеком или целой группой людей. Работа в команде. Развитие взаимопонимания между партнерами. Общение, основанное на общих взглядах и интересах, – залог успеха. А.Б. Добрович подразделил структуру взаимодействия людей на

разные уровни. Примитивный уровень. Конвенциональный уровень. Манипулятивный уровень. Стандартизированный уровень. Игровой уровень. Деловой уровень. Духовный уровень.

Тема 5. Восприятие и познание людьми друг друга

Механизмы взаимопонимания в общении: идентификация, эмпатия, рефлексия. Идентификация как способ понимания другого человека. Осмысление внутреннего мира своего партнера. Рефлексия как понимание другого человека путем размышления за него. Внутренний мир человека. Эмпатия как способность к постижению эмоционального состояния другого человека. Механизмы межличностного общения: «заражения», «внушения», «убеждения» и «подражания» и их роль в процессе общения. Убеждения как способ психологического воздействия. Психологическое влияние как взаимодействию исключительно психологических средств с целью влияния на состояние, мысли, чувства, действия, другого человека. К видам психологического воздействия прежде всего относятся убеждение, заражение, внушение, подражание, мода, слухи. Заражение как психологическое воздействие на личность в процессе общения и взаимодействия. Внушение, или суггестия - метод воздействия на психику человека, связанный с существенным снижением ее критичности к информации. Авторитет, навигатор, человек обуславливающий эффективность внушения. Стили взаимодействия: императивный, гуманистический, ритуальный, манипулятивный. Эффективные средства оказания влияния используются: приказы, предписания и требования. Диалогическое общение в рамках гуманистического стиля.

Тема 6. Деловое общение и его структура

Общение как вид общественных отношений. Речевое общение как мотивированный процесс взаимодействия между участниками коммуникации. Признаки речевого общения. Виды общения по Галине Михайловне Андреевой. Межличностное общение, публичное и массовое общение. Межперсональное и ролевое общение. Проявление речевого поведения между людьми может быть доверительным или конфликтным. Доверительность как существенный признак всех видов общения. Конфликтное общение характеризуется взаимным противостоянием людей, выражением недовольства и недоверия. Личное и деловое общение. Общение прямое и опосредованное. Классификация видов общения (по Л.Д. Столяренко, С.И. Самыгину): «контакт масок», примитивное общение, формально-ролевое общение, деловое общение, духовное (доверительно-неформальное), манипулятивное общение и светское общение. Функции общения Борис Фёдорович Ломов выделяет в общении три функции: информационно-коммуникативную, регулятивно-коммуникативную и аффективно-коммуникативную. Специфической особенностью делового общения является его регламентированность, т.е. подчинённость установленным правилам и ограничениями. Эти правила определяются типом делового общения, его формой, степенью официальности и теми конкретными целями и задачами, которые стоят перед собеседниками. Эти правила определяются национальными, культурными традициями и общественными нормами поведения. Они фиксируются в виде протокола (делового, дипломатического), существуют в виде общепринятых норм социального поведения, в виде этикетных требований, ограничений временных рамок общения. Регламентированность предполагает соблюдение делового этикета – это правила приветствия и представления, поведения во время презентации, на приёме, за столом; предписания о том, как дарить и принимать сувениры, как пользоваться визитными карточками, вести деловую переписку.

Тема 7. Барьеры в общении

Барьеры общения. Личностные барьеры. Барьеры темперамента. Барьеры манеры общения. Барьер акцентуации личности. Источником конфликтов и обид является несоответствие самооценки личности и оценки её окружающими. Тактичность и самооценка.

Получение «обратной связи» от партнёров по общению. Доминантный субъект общения. Недоминантный субъект общения. Экстравертный субъект общения. Интровертный субъект общения. Барьеры стыда и вины (ответ на критику, неуместную похвалу, лесть). Барьер плохого настроения. Барьер недопонимания важности общения. Барьер неправильной установки сознания также разрушает деловое общение. Установка это готовность к действию в соответствии с ситуацией. Факторы, деформирующие наши установки. Руководитель и его информационный доклад.

Тема 8. Социальная компетентность в деловых отношениях

Социальная компетенция. Эмпатия. Социальная чуткость. Терпимость. Открытость. Независимость. Непосредственность. Способность к творчеству. Социальная компетентность и её аспекты - кооперация и автономия. В социально-коммуникативной модели человеческого поведения Д. Эйлер выделил 6 категорий социальной компетентности: невербальное или вербальное выражение мнения на уровне эмоций, намерений, отношений и на деловом уровне. Интерпретация мнения. Метакоммуникация. Чувствительность к коммуникационным помехам (явным или скрытым). Анализ условий общения (персональных или ситуативных). Использование результатов анализа. Структурные элементы Компонентами социальной компетентности являются: знания особенностей поведения окружающих людей. Индивидуальные характеристики индивида. Социально-личностной компетентности присущи индивидуальные черты субъекта: настойчивость, креативность, активность, целеустремленность, стремление к самосовершенствованию, любознательность, коммуникабельность, наблюдательность, принципиальность, готовность к сотрудничеству, честность и порядочность, самостоятельность, решительность, уверенность в себе. Формирование социальной компетентности. Общественно-экономические изменения в современной России (новые требования к личным качествам субъектов).

Тема 9. Проблемы делового общения в деятельности руководителя

От искусства делового общения руководителя зависит качество работы, эмоциональный настрой работников, стабильность кадрового состава, социально-психологический климат в организации, наличие конфликтных ситуаций, установление и развитие деловых контактов, влияющее на экономическую ситуацию организации в целом. Деловое общение включает в себя целый спектр умений руководителя: располагать к себе, работать с информацией, говорить, слушать и слышать, наблюдать, учитывать индивидуально-психологические особенности партнёра по общению. Основными характеристиками общения принято считать его содержание, функции, манеру и стиль. Содержание общения может выражаться: в передаче информации от партнёра к партнёру, в восприятии партнёрами по общению друг друга, в оценке друг друга, во взаимодействии, в управлении групповой деятельностью и групповым поведением. Различают следующие основные функции общения: передачи информации в процессе общения, взаимопонимания (самовыражения), как средство объединения людей, передачи конкретных способов деятельности, поведения и оценок, взаимопонимания переживаний и эмоционального состояния партнёра, регламентация поведения и деятельности (социального контроля). Манера общения. Дистанция в общении. Стиль общения как индивидуально-типологические особенности взаимодействия между партнёрами по общению. Творческопродуктивный стиль общения. Дружеский стиль общения. Дистанционный стиль общения. Подавляющий стиль общения. Требовательный стиль общения. Эффективное взаимодействие с партнёрами, клиентами, коллегами, представителями государственных органов, напрямую зависит достижение поставленных целей в бизнесе. Эффективной коммуникация залог развития и процветания компании. Необходимые качества в деловом общении: естественность, эффективность, неубязимость, позитивизм, силой воли.

Тема 10. Межличностное взаимодействие

Бестактность как форма деструкции. Межличностные конфликты, истоки и пути преодоления. Причины конфликтов предметно-деловые разногласия и расхождения личностно-прагматических интересов. Причиной возникновения конфликтов являются непреодолимые смысловые барьеры в общении. Смысловой барьер. Общение как понимание друг друга. Перцептивный аспект общения. Механизмы межличностного восприятия: идентификация, рефлексия, стереотипизация. Формы межличностного взаимодействия. Формы общения: дружеское взаимодействие, взаимоотношения внутри рабочего коллектива, общение в группе психологической поддержки. Межличностное взаимодействие в группе. Способы взаимодействия человека с социумом. Психологи описывают способы взаимодействия личности с коллективом: инициативный тип поведения, интерпретирующий. Оценивающий. Западные теории взаимодействия человека с социумом. Теория социального обмена Джорджа Хоманса. Символический интеракционизм Джордж Мид и Герберт Блумер. Теория управления впечатлениями Эрвина Гофмана. Психоаналитическая теория Зигмунда Фрейда. Социальные институты. Классификация по (социологу Фролову), социальным институтам присущи: модели и установки поведения, набор культурных способов, культурные утилитарные черты, кодексы поведения (письменные, устные), идеология. Классификация социальных институтов в зависимости от задач, основными считают институты: семьи и брака, образования, экономики, политические институты, культурные институты. Коммуникативные цели. Методы и средства воздействия на человека в общении. Основные правила и способы в общении. **Внушение** рассматривается как процесс изменения психической сферы человека на основе воздействия на неосознаваемые или неконтролируемые психологические механизмы. Факторы, влияющие на эффективность внушения. Рефлекторное закрепление. Приемы искажения информации. Генерализация (обобщение) как процесс, посредством которого человек на основании сведений о ряде сходных предметов или событий представляет всю категорию аналогичных предметов и событий. Исключение (стирание) как процесс, посредством которого человек выборочно обращает внимание на определенные аспекты своего опыта и исключает другие. Искажение как процесс, позволяющий человеку осуществлять сдвиги в восприятии сенсорных данных. Харизма как фактор внушения. Н. Энкельманн формулирует основные принципы внушения.

Тема 11. Методы развития коммуникативных способностей и саморегуляции

Методы психологической саморегуляции (ПСР) применяются для управления человеком своим психическим состоянием. Определение саморегуляции. Психическая саморегуляция. Саморегуляция по В. И. Моросановой. Методов ПСР, которые делятся на 4 основных класса: нервно-мышечная релаксация, аутогенная тренировка, идеомоторная тренировка, сенсорная репродукция образов. Задачи ПСР. Общая характеристика методов ПСР. Выделение состояния человека в качестве объекта воздействия. Направленность на формирование адекватных внутренних средств, позволяющих человеку осуществить специальную деятельность по изменению своего состояния. Доминирование активной установки субъекта на изменение (регуляцию) своего состояния. Обучение навыкам ПСР должно быть организовано в виде последовательных этапов овладения соответствующими внутренними навыками, что составляет основное содержание тренингов. Классический вариант аутогенной тренировки (методика И.Г. Шульца). Модификация классического варианта аутогенной тренировки в форме самовоздействия (техника представлена А.И. Некрасовым). Аутоофтальмотренинг – методика, разработанная Л.П. Гримаком и А.А. Израеляном.

Тема 12. Коммуникационное взаимодействие в процессе общения

Коммуникации как процесс передачи информации. Коммуникационные процессы. Управление конфликтом. Взаимодействие партнеров и коммуникации. Коммуникативная сторона общения.

Интерактивная сторона общения. Ролевое общение. Межперсональное общение как общение конкретных личностей, обладающих уникальными индивидуальными качествами, которые и раскрываются в ходе общения. Перцептивная сторона общения. Установки - ориентиры, которые настраивают на определенное восприятие, имеют три измерения - когнитивное (осмысленное), аффективное (позитивное или негативное) и поведенческое (реакция в соответствие с убеждением и переживанием). Деловое взаимодействие (деловая коммуникация). Интеракция - это организация взаимодействия между людьми, предполагающая взаимную связь и воздействие друг на друга с взаимными изменениями. Процесс коммуникации. Межличностная коммуникационная сеть. Условия эффективного взаимодействия. Стили коммуникации. Власть и лидерство. Лидерство. Теории лидерства. Формальное лидерство. Неформальное лидерство. Стили руководства. Авторитарный стиль. Демократический стиль. Эффективное лидерство.

Тема 13. Конфликты, причины, динамика и способы разрешения

Конфликт как конфронтация сторон, сил, мнений, переход конфликтной ситуации в открытую конфронтацию. Типы конфликтов по причинам. Конфликт целей. Конфликт во взглядах. Конфликт чувств. Типы конфликтов по участникам. Интрапсихический конфликт как внутреннее противоречие психического мира личности. Конфликт внутригрупповой как конфронтация между членами или частями группы. Конфликт межгрупповой является собой оппозицию или конфронтацию двух, и более групп в организации. Конфликт внутриорганизационный. Типы конфликтов по степени открытости. Типы конфликтов по последствиям. Конфликты функциональные. Причины возникновения конфликтных ситуаций. Решение конфликтов социальных. Основными причинами конфликта является социальное и экономическое неравенство, несправедливое распределение власти, признания, вознаграждений, престижа меж отдельными группами, подразделениями, членами организации. Конфликт возникает, когда одна сторона сознает отличие собственных принципов и интересов от принципов и интересов другой стороны. Напряженность первый признак конфликта. Действительный конфликт. Фазы конфликта. Конфронтационная или военная фаза - стремление сторон достигнуть собственного интереса путем ликвидации чужого интереса. Компромиссная или политическая фаза конфликта. Коммуникативная или управленческая фаза конфликта. Пять стилей решения конфликта. Психологическая защита личности. Определение медиации (человек медиатор).

4.4. Содержание занятий семинарского типа

Таблица 6

Содержание практических занятий для очной формы обучения

№ темы дисциплины	Тематика практических занятий	Всего часов	В том числе часов практической подготовки
1	Этика основные определения и понятия	2	–
2	Основные закономерности процесса общения. Профессиональная этика	4	–
3	Основные функции общения	2	–
4	Структура общения	2	–
5	Восприятие и познание людьми друг друга	2	–
6	Деловое общение и его структура	2	–

7	Барьеры в общении	2	–
8	Социальная компетентность в деловых отношениях	2	–
9	Проблемы делового общения в деятельности руководителя	2	–
10	Межличностное взаимодействие	2	–
11	Методы развития коммуникативных способностей и саморегуляции	2	–
12	Коммуникационное взаимодействие в процессе общения	2	–
13	Конфликты, причины, динамика и способы разрешения	2	–

Таблица 7

Содержание практических занятий для очно–заочной формы обучения

№ темы дисциплины	Тематика практических занятий	Всего часов	В том числе часов практической подготовки
1	Основные закономерности процесса общения. Профессиональная этика	2	–
2	Деловое общение и его структура	2	–
3	Барьеры в общении	2	–
4	Проблемы делового общения в деятельности руководителя	2	–
5	Методы развития коммуникативных способностей и саморегуляции	2	–
6	Коммуникационное взаимодействие в процессе общения	2	–
7	Конфликты, причины, динамика и способы разрешения	2	–

Таблица 8

Содержание практических занятий для заочной формы обучения

№ темы дисциплины	Тематика практических занятий	Всего часов	В том числе часов практической подготовки
2	Проблемы делового общения в деятельности руководителя	2	–
4	Конфликты, причины, динамика и способы разрешения	2	–

5. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.

Методические указания по выполнению коллоквиумов [Электронный ресурс] // Режим доступа URL: <https://lk.rshu.ru/extranet/contacts/personal/user/5820/disk/path/>

Методические указания по выполнению разноуровневых заданий. [Электронный ресурс] // Режим доступа URL: <https://lk.rshu.ru/extranet/contacts/personal/user/5820/disk/path/>

Методические указания по выполнению самостоятельной работы студента. [Электронный ресурс] // Режим доступа URL: <http://moodle.rshu.ru/mod/page/view.php?id=18813>

Методические указания по выполнению контрольной работы (для заочной формы обучения). [Электронный ресурс] // Режим доступа URL: <https://lk.rshu.ru/extranet/contacts/personal/user/5820/disk/path/>

Учебно-методическое обеспечение дисциплины «Этика делового общения» (лекции, разноуровневые задания, коллоквиумы) [Электронный ресурс] // Режим доступа URL: <https://lk.rshu.ru/extranet/contacts/personal/user/5820/disk/path/>

6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

Учет успеваемости обучающегося по дисциплине осуществляется по 100–балльной шкале. Максимальное количество баллов по дисциплине за один семестр – 100:

- максимальное количество баллов за выполнение всех видов текущего контроля – 70;
- максимальное количество баллов за посещение лекционных занятий – 7;
- максимальное количество баллов за прохождение промежуточной аттестации – 23;
- максимальное количество дополнительных баллов – 8.

6.1. Текущий контроль

Типовые задания, методика выполнения и критерии оценивания текущего контроля по разделам дисциплины представлены в Фонде оценочных средств по данной дисциплине.

6.2. Промежуточная аттестация

Форма промежуточной аттестации по дисциплине – **зачет**

Перечень вопросов для подготовки к зачету:

УК-4.1

1. Основные направления прикладной этики и психологии делового общения.
2. Этика, основные определения и понятия.
3. Три типа теорий происхождения морали.
4. Структура, функции морали.
5. Профессиональная этика.
6. Управленческая этика: понятие, сущность, значение.
7. Социальная компетентность в деловых отношениях.
8. Персональные предпосылки эффективной работы в команде.
9. Зоны пространства в деловом общении (публичная, социальная, личная).
10. Основные правила (заповеди) делового человека.
11. Правила делового общения в работе менеджера (управленца).
12. Основные правила поведения индивида.
13. Социальная компетентность в деловых отношениях.
14. Подход к общению как к творческой деятельности.
15. Объективные критерии классификации видов общения.
16. Психологические критерии выделения видов общения.
17. Характеристики личностного духовного общения.
18. Особенности личностного подхода к общению.
19. Потребности, мотивы и направленность личности в общении.
20. Понятие о личном влиянии. Типы личного влияния в общении.

21. Специфические характеристики коммуникации в общении.
22. Виды коммуникативных воздействий.
23. Структура сообщения в общении.
24. Критерии успешной - неуспешной коммуникации.
25. Способы речевого выражения отношения к партнеру.
26. Понятие о невербальных средствах общения.
27. Соотношение вербальных и невербальных средств общения.
28. Уровни восприятия и понимания человека в общении.
29. Понятие о взаимопонимании в общении. Стратегии взаимопонимания.
30. Понятие о затрудненном общении и его причинах.
31. Представление о личности как субъекте затрудненного и незатрудненного общения.
32. Основные характеристики интерактивной стороны общения.
33. Основные характеристики конфликтной ситуации и способы поведения в ней.
34. Психологические требования к организации беседы.
35. Психологические требования к организации и проведению дискуссии.
36. Основные характеристики и правила ведения переговоров.
37. Технология проведения «примирительной встречи».
38. Этика и тактика посреднической деятельности в процессе ведения переговоров.
39. Происхождение, функции морали. Структура морали.
40. Межличностные конфликты.
41. Процесс общения между деловыми партнерами, функции общения.
42. Формы межличностного взаимодействия.
43. Способы взаимодействия человека с социумом.
44. Что такое социальные институты?
45. Харизма как фактор внушения.
46. Проблемы делового общения в деятельности руководителя.
47. Барьеры в общении.
48. Стили общения.
49. История развития делового этикета в России.
50. Служебный этикет и конфликтные ситуации в профессиональной деятельности.

Форма проведения **зачет**: устно по вопросам. Зачет оценивается по двухбалльной шкале: «зачтено» / «не зачтено» /

Критерии оценивания:

Оценка «зачтено»:

- ✓ выставляется в случае полного, правильного и уверенного изложения обучающимся учебного материала по каждому из блоков итоговой комплексной работы по дисциплине;
- ✓ уверенного владения обучающимся понятийно-категориальным аппаратом учебной дисциплины;
- ✓ логически последовательного, взаимосвязанного и правильно структурированного изложения обучающимся учебного материала, умения устанавливать и прослеживать причинно-следственные связи между событиями, процессами и явлениями, о которых идет речь в вопросах билета.
- ✓ приведение обучающимся надлежащей аргументации, наличия у обучающегося логически и нормативно обоснованной точки зрения при освещении проблемных, дискуссионных аспектов учебного материала по вопросам билета;
- ✓ лаконичного и правильного ответа обучающегося на дополнительные вопросы преподавателя, а также:
- ✓ недостаточной полноты изложения обучающимся учебного материала по отдельным (одному или двум) блокам итоговой комплексной работы по дисциплине при условии полного,

правильного и уверенного изложения учебного материала по, как минимум, одному блоку заданий;

- ✓ допущения обучающимся незначительных ошибок и неточностей при изложении учебного материала по отдельным (одному или двум) блокам заданий;
- ✓ допущения обучающимся незначительных ошибок и неточностей при использовании в ходе ответа отдельных понятий и категорий дисциплины.
- ✓ нарушения обучающимся логической последовательности, взаимосвязи и структуры изложения учебного материала по отдельным блокам, недостаточного умения обучающегося устанавливать и прослеживать причинно-следственные связи между событиями, процессами и явлениями, о которых идет речь в итоговой комплексной работе по дисциплине;
- ✓ приведения обучающимся слабой аргументации, наличия у обучающегося недостаточно логически и нормативно обоснованной точки зрения при освещении проблемных, дискуссионных аспектов учебного материала по итоговой комплексной работе по дисциплине;
- ✓ допущения обучающимся незначительных ошибок и неточностей при ответе на дополнительные вопросы преподавателя.

Любой из указанных недостатков или их определенная совокупность могут служить основанием для выставления обучающемуся оценки «зачтено».

Оценка «не зачтено»:

- выставляется в случае невозможности изложения обучающимся учебного материала по любому из блоков итоговой комплексной работы при условии полного, правильного и уверенного изложения учебного материала по как минимум одному из вопросов первого блока и решения тестового задания из второго блока;
- допущения обучающимся существенных ошибок при изложении учебного материала по отдельным (одному или двум) вопросам первого блока;
- допущения обучающимся ошибок при использовании в ходе ответа основных понятий и категорий учебной дисциплины;
- отсутствия у обучающегося аргументации, логически и нормативно обоснованной точки зрения при освещении проблемных, дискуссионных аспектов учебного материала по вопросам третьего блока;
- невозможности обучающегося дать ответы на дополнительные вопросы преподавателя;
- отказа обучающегося от ответа по заданиям итоговой комплексной работы по дисциплине с указанием, либо без указания причин;
- невозможности изложения обучающимся учебного материала;
- скрытое или явное использование обучающимся при подготовке к ответу нормативных источников, основной и дополнительной литературы, конспектов лекций и иного вспомогательного материала, кроме случаев специального указания или разрешения преподавателя;
- не владения обучающимся понятиями и категориями данной дисциплины;
- невозможность обучающегося дать ответы на дополнительные вопросы преподавателя;

Любой из указанных недостатков или их совокупность могут служить основанием для выставления обучающемуся оценки «не зачтено».

Обучающийся имеет право отказаться от ответа по выбранному билету с указанием, либо без указания причин и взять другой билет. При этом с учетом приведенных выше критериев оценка обучающемуся должна быть выставлена на один балл ниже заслуживаемой им.

Дополнительные вопросы могут быть заданы обучающемуся в случае:

- ✓ необходимости конкретизации и изложенной обучающимся информации по вопросам билета с целью проверки глубины знаний отвечающего по связанным между собой темам и проблемам;
- ✓ необходимости проверки знаний обучающегося по основным темам и проблемам курса при недостаточной полноте его ответа по вопросам заданным.

Оценка, полученная студентом, вносится в его зачетную книжку.

6.3. Балльно-рейтинговая система оценивания

Таблица 9

Распределение баллов по видам учебной работы

Вид учебной работы, за которую ставятся баллы	Баллы
Посещение лекционных занятий	0–7
Выполнение тестовых заданий	0–7
Выполнение разноуровневых заданий	0–42
Выполнение коллоквиумов	0–21
Промежуточная аттестация	0–23
ИТОГО	0–100

Таблица 10

Распределение дополнительных баллов

Дополнительные баллы (баллы, которые могут быть добавлены до 100)	Баллы
Участие в НИРС*	0–8
ИТОГО	0–8

Минимальное количество баллов для допуска до промежуточной аттестации составляет 50 баллов при условии выполнения всех видов текущего контроля.

Таблица 11

Балльная шкала итоговой оценки на экзамене

Оценка	Баллы
Отлично	85–100
Хорошо	65–84
Удовлетворительно	40–64
Неудовлетворительно	0–39

7. Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины

Методические рекомендации ко всем видам аудиторных занятий, а также методические рекомендации по организации самостоятельной работы, в том числе по подготовке к текущему контролю и промежуточной аттестации представлены в Методических рекомендациях для обучающихся по освоению дисциплины «Этика делового общения».

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

8.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

Основная литература

1. Иванова И.С. Этика делового общения. Издательство: [ИНФРА-М](#). Вид издания: Учебное пособие. Уровень образования: ВО – Бакалавриат. Год издания 2020, с.168. <https://znanium.com/catalog/document?id=350784>
2. Чернышова Л.И. Этика, культура и этикет делового общения - М.: Изд-во Юрайт, 2019. - 161 с. Режим доступа: <http://biblio-online.ru/viewer/etika-kultura-i-etiket-delovogo-obscheniya-433774>
2. Родыгина Н.Ю. Этика деловых отношений. М.: Изд-во Юрайт, 2019. - 430 с. Режим доступа: <http://biblio-online.ru/viewer/etika-delovyh-otnosheniy-425905>
3. Этика : учеб. пособие / А.М. Руденко, В.В. Котлярова, М.М. Шубина [и др.] ; под ред. А.М. Руденко. — М. : РИОР : ИНФРА-М, 2017. — 228 с. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/766750>

Дополнительная литература

б) дополнительная литература:

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

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

8.3. Перечень программного обеспечения

1. MS Office2000/XP;

8.4. Перечень информационных справочных систем

1. Консультант Плюс. Официальный сайт компании «Консультант–Плюс» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>, свободный.

ЭБС «ЮРАЙТ» – учебники и учебные пособия издательства. [Электронный ресурс] – режим доступа URL: <https://www.biblio-online.ru/>

Электронная библиотечная система ZNANIUM.COM [Электронный ресурс] – режим доступа URL: <http://znanium.com/>

9. Материально–техническое обеспечение дисциплины

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

11. Возможность применения электронного обучения и дистанционных образовательных технологий

Дисциплина может реализовываться с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.