

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
Высшего профессионального образования
«Владимирский государственный университет
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»
(ВлГУ)



по учебно-методической работе

А.А. Панфилов

« 03 » 02 2015 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ЭТИКА И ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ
(наименование дисциплины)

Направление подготовки: 37.03.01 *ПСИХОЛОГИЯ*

Профиль/программа подготовки:

Уровень высшего образования: *БАКАЛАВРИАТ*

Форма обучения: *ЗАОЧНАЯ*

Семестр	Трудоем- кость зач. ед, час.	Лекций, час.	Практич. занятий, час.	Лаборат. работ, час.	СРС, час.	Форма промежуточного контроля (экз./зачет)
8	2, 72	4	4	-	64	зачет
Итого	2 (72 ч.)	4	4	-	64	зачет

Владимир 2015

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ «ЭТИКА И ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»

Цели освоения дисциплины: дать студентам представление о психологической стороне делового общения; научить студентов решать психологические задачи, возникающие в процессе общения с клиентами, коллегами, руководством; способствовать формированию у студентов адекватных психологических и нравственных качеств как необходимых условий их профессиональной деятельности; дать студентам представление о том как психологическая и нравственная культура личности способствует успеху в деловом общении.

Задачи дисциплины:

- систематизация знаний о технологиях делового общения;
- освоение навыков эффективного использования в процессе делового общения оптимальных психотехнологий;
- знакомство с основными этическими понятиями, особенностями профессиональной культуры и этики и механизмами ее формирования.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ «ЭТИКА И ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ» В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина «Этика и психология делового общения» включена в дисциплины по выбору вариативной части учебного плана ОПОП (Б1.В.ДВ.10.1) подготовки студентов, обучающихся по направлению 37.03.01 Психология.

Для освоения дисциплины «Этика и психология делового общения» студенты используют знания, умения, навыки, сформированные в ходе изучения следующих дисциплин: «Психология», «Педагогика», «Введение в профессию».

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ «ЭТИКА И ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»

В процессе освоения данной дисциплины студент формирует и демонстрирует *следующие общекультурные (ОК), профессиональные (ПК) и общепрофессиональные (ОПК) компетенции:*

- способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности (ОПК-1);
- понимание социальной значимости своей профессии, стремление к выполнению профессиональной деятельности, к поиску решений и готовности нести за них ответственность (ОК-5);
- способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-6);
- способность к проведению работ с персоналом организации с целью отбора кадров и создания психологического климата, способствующего оптимизации производственного процесса (ПК-13);

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования:

Знать:

1. предмет и категориальный аппарат профессиональной этики и психологии делового общения, закономерности и механизмы делового взаимодействия, понимание защитных механизмов и их функционирования (ОК-5);
2. причины и основные характеристики социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий; специфику общения в коллективе, принципы толерантности и нормы взаимодействия в коллективе; принципы взаимодействия в коллективе, обеспечивающие эффективность работы (ОК-6);
3. основные требования к библиографическому описанию книг, способы организации информационно-поисковой работы; нормативно-правовые основы информационного обмена, основные угрозы безопасности при работе с информацией; современное состояние и тенденции развития компьютерной техники, основные методы, способы и средства получения, хранения и переработки информации; особенности современных информационных технологий и основные принципы устройства сети Интернет, основные общие и психологические ресурсы Интернета (ОПК-1)
4. этические, социально-психологические основы управления персоналом и использовать их в практической деятельности, знать модели и методы привлечения персонала, основные этапы привлечения персонала, особенности работы с кадровым резервом (ПК-13).

Уметь:

1. применять понятийно-категориальный аппарат, представлять информацию в письменном и устном виде на русском и иностранном языках, логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь, создавать и редактировать тексты профессионального назначения (ОК-5);
2. учитывать индивидуально-психологические особенности, социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия при решении широкого круга задач; диагностировать социальные, этнические, конфессиональные и культурные проблемы работы в коллективе; устанавливать позитивные взаимоотношения во взаимодействии с другими членами коллектива (ОК-6);
3. осуществлять самостоятельный библиографический и информационный поиск; организовывать и выполнять мероприятия по обеспечению защиты информации; при помощи компьютерной техники осуществлять поиск, хранение и переработку необходимой информации; использовать современные информационные технологии и систему Интернет в профессиональной деятельности (ОПК-1);
4. проводить оценку проблемной ситуации в управлении персоналом, выявлять ведущие факторы и определять перспективы разрешения проблемы, развития ситуации. Осуществлять эффективную коммуникацию в рамках отношений субординации, планировать, организовывать, контролировать результативность конкретных мероприятий в процессе управления персоналом: набор, аттестация, адаптация (ПК-13).

Владеть:

1. навыками грамотного и эффективного поиска, отбора, обработки и использования источников информации (справочной литературы, ресурсов Интернет); методами логического анализа различного рода суждений, навыками публичной и научной речи, аргументации, ведения дискуссий и полемики; способностью использовать теоретические знания в практической деятельности (ОК-5);

2. навыками социального взаимодействия: с обществом, общностью, коллективом, семьей, друзьями, партнерами людьми на принципах гуманизма, сотрудничество, толерантность, уважение и принятие Другого (раса, национальность, религия, статус, роль) (ОК-6);
3. навыками использования данных библиографического и информационного поиска при решении профессиональных задач, в том числе в процессе оформления научных статей, отчетов, заключений; навыками поддержания информационной безопасности, в том числе защиты государственной тайны; навыками работы с различными компьютерными информационными базами; приемами и методами профильного использования современных информационных технологий, в том числе различных офисных приложений, и сети Интернет (ОПК-1);
4. приемами и методами оптимизации социально-психологического климата, алгоритмом составления плана работы с персоналом, аттестационной оценкой персонала (ПК-13);

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ «ЭТИКА И ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 часа.

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)					Объем учебной работы, с применением интерактивных методов (в часах / %)	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра), форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Контрольные работы	СРС		
	Тема 1. Предмет психологии в этико-деловом общении	8	2				12	1/50%	
	Тема 2. Общение как коммуникация. Типология и модели общения	8	2				12	1/50%	
	Тема 3. Общение как взаимодействие. Перцептивн	8		2			14	1/50%	

ая и эмоциональная стороны делового общения									
Тема 4. Психологические основы деловых отношений. Механизмы воздействия в ходе делового общения.	8		2			14		1/50%	
Тема 5. Барьеры и конфликты делового общения	8					12			
Итого за 8 семестр		4	4			64		4/50%	Зачет

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

По дисциплине «Этика и психология делового общения» для формирования соответствующих компетенций при реализации различных видов учебной работы используются следующие образовательные технологии:

1. Традиционные:
 - устный опрос (Уо);
 - выполнение письменного задания.
2. Активные:
 - диалоговые лекции (Дл);
 - текущее и итоговое компьютерное тестирование (Кт).
3. Интерактивные:
 - обсуждение компьютерной презентации (Кп);
 - веб-занятие (Вс);
 - решение ситуационных задач (Рз).

6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ. ОРГАНИЗАЦИЯ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Промежуточная аттестация студентов проводится в виде зачета.

Фонды оценочных средств, включающие задания к самостоятельной работе, тесты, методы контроля (контрольно-измерительные материалы), включены в состав УМКД.

Самостоятельная работа студентов

Организация самостоятельной работы студентов:

- изучение материала лекций, подготовка к лекциям и практическим занятиям;
- работа с нормативными правовыми актами, рекомендованной основной и дополнительной литературой;
- работа с аудиовизуальными учебными материалами, электронными учебниками, обучающими программами;
- выполнение заданий с использованием компьютера и сети Интернет (решение тестовых заданий, расположенных в электронном контенте по дисциплине, участие в веб-занятиях, форумах);
- работа в читальном зале Института; - подготовка компьютерных презентаций.
- работа с электронным контентом по дисциплине.

Тематическое планирование самостоятельной работы

Тема №1 Предмет психологии и этики делового общения.

Задания для самостоятельной работы:

1. Краткий конспект лекции;
2. Составление справочных материалов.

Тема №2 Общение как коммуникация. Типология общения.

Задания для самостоятельной работы:

В тетрадях для практических работ выписать виды общения. Дать определение, что по вашему мнению, является общением и почему.

Тема №3 Общение как взаимодействие. Перцептивная и эмоциональная стороны делового общения.

Задания для самостоятельной работы:

1. Письменно ответить на вопрос: Что такое самопрезентация? Представить себя используя технику самопрезентации.
2. Составление справочных материалов.

Тема №4 Психологические основы деловых отношений. Механизмы воздействия в процессе делового общения.

Задание для самостоятельной работы: выполнить тест и оценить степень толерантности своего восприятия собеседника.

Отметьте ситуации, которые вызывают у вас неудовлетворение или досаду и раздражение.

Подсчитайте количество ситуаций, вызывающих досаду и раздражение.

1. Собеседник не дает мне возможности высказаться.
2. Собеседник постоянно перебивает меня.
3. Я не уверен, что меня слушают, поскольку собеседник иногда смотрит мимо меня.
4. После разговора с таким человеком возникает чувство, что вы потратили время впустую.
5. Собеседник постоянно суетится: посторонние предметы занимают его больше, чем мои слова.
6. Собеседник никогда не улыбается: у меня возникает чувство неловкости и тревоги.
7. Собеседник всегда отвлекает меня вопросами и комментариями.
8. Что бы я не высказал, собеседник всегда охлаждает мой пыл.
9. Собеседник всегда старается опровергнуть меня.

10. Собеседник искажает смысл моих слов и вкладывает в них другое содержание.
11. Мне сложно задать вопрос собеседнику.
12. Иногда собеседник переспрашивает меня, делая вид, что не расслышал.
13. Собеседник, не дослушав до конца, перебивает меня лишь затем, чтобы согласиться.
14. Собеседник при разговоре сосредоточенно занимается посторонними делами: играет сигаретой, протирает стекла очков и т. д., и я твердо уверен, что он не слушает меня.
15. Собеседник делает выводы за меня.
16. Собеседник всегда пытается вставить слово в мое повествование.
17. Собеседник смотрит на меня очень пристально, не мигая.
18. Собеседник оценивающе смотрит на меня.
19. Собеседник не воспринимает новой информации.
20. Собеседник переигрывает, показывая, что интересуется беседой, слишком часто кивает головой, ахает и поддакивает.
21. Когда я говорю о серьезных вещах, собеседник вставляет смешные истории, шутки, анекдоты.
22. Собеседник часто поглядывает на часы во время разговора.
23. Когда я вхожу в кабинет, человек бросает все дела и все внимание сосредотачивает на мне.
24. Собеседник ведет себя так, будто я мешаю ему делать что-нибудь важное.
25. Собеседник требует, чтобы все соглашались с ним. Любое его высказывание завершается вопросом: «*Вы тоже так думаете?*» или «*Вы не согласны?*».

Подсчитайте

процент ситуаций, которые вызывают у вас досаду и раздражение (одна отметка составляет 4%).

70-100%

- Вы плохой собеседник. Вам необходимо работать над собой и учиться слушать.

40-70%

- Вам присущи некоторые недостатки. Старайтесь не так критично относиться к высказываниям, избегайте поспешных выводов, не заостряйте внимание на манере говорить, не притворяйтесь, не ищите скрытый смысл сказанного, не монополизируйте разговор.

10-40%

- Вы хороший собеседник, но иногда отказываете партнеру в полном внимании. Вежливо повторяйте его высказывания, дайте время раскрыть свою мысль полностью, приспособляйте свой темп мышления к его речи и можете быть уверены, что общаться с вами станет еще приятнее.

0-10%

- Вы отличный собеседник. Вы умеете слушать, ваш стиль общения может стать примером для окружающих.

Тема №5 Конфликты и барьеры в деловом общении. Способы их предупреждения и разрешения.

Задания для самостоятельной работы:

1. Составление справочных материалов
2. Составить библиографический список по теме.

Вопросы к зачету

1. Понятие, виды, функции и цели делового общения.
2. Место делового общения среди других видов общения.
3. Стороны процесса общения. Виды и уровни общения.
4. Виды делового взаимодействия, специфика ролей в деловом общении, особенности коллективных субъектов делового общения.
5. Структура, основные функции и виды коммуникаций.
6. Значение и необходимость коммуникативных ролей.
7. Основные элементы коммуникации.
8. Коммуникативные барьеры (профессиональные, смысловые, организационные, личностно-психологические и др.).
9. Соотношение и особенности вербальной и невербальной сторон коммуникации, их специфика в деловом общении.
10. Принципы и типы деловых взаимодействий.
11. Ролевое поведение личности в общении.
12. Социально-психологическая роль как идеальная модель поведения (гендерные роли, ролевая структура группы, групповые взаимодействия).
13. Техника самопрезентации и виды распределения ролей.
14. Пространство межличностного взаимодействия.
15. Общение как взаимодействие (трансактный - анализ Э. Берна, Т. Харриса и т.д.).
16. Трансакция – как единица взаимодействия, ее виды и структура, этапы общения.
17. Перцептивные механизмы делового общения: каузальная атрибуция, идентификация, рефлексия, эмпатия.
18. Роль эффекта восприятия в деловом общении.
19. Роль эмоций в общении. Феномены аттракции и их значение в деловом общении.
20. Поведение человека в организации и типы сотрудников.
21. Детерминация поведения. Психологические типы людей и их проявления в работе и общении.
22. Общая характеристика основных механизмов воздействия в общении. Феномен личного влияния. Феномен обратной связи в межличностном общении. Трудности межличностного общения.
23. Основные характеристики коллектива, его формирования и стиля управления.
24. Теории и типы лидерства.
25. Понятие этики, морали, этикета в деловом общении.
26. Понятие менталитета делового общения. Разнообразие национальных моделей общения.
27. Формы делового общения (деловая беседа, деловые переговоры, деловые совещания, деловые дискуссии, публичная (ораторская) речь)) и их характеристики.
28. Культура делового общения по телефону.
29. Деловая дискуссия, полемика, спор и их психологические особенности.
30. Психологическая техника, парирование замечаний и вопросов.
31. Понятие конфликта и барьера в общении, их структура и причины возникновения.
32. Типология конфликтов и управление конфликтной ситуацией.
33. Предпосылки возникновения конфликтов в процессе делового общения. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.

7. УЧЕБНО МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ «ЭТИКА И ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»

Основная литература

1. **Колесникова Н.Л.** Деловое общение. Business Communication : учебное пособие : [для учащихся старших классов школ, студентов вузов] / Н. Л. Колесникова .— 8-е изд., доп. — Москва : Флинта : Наука, 2012 .— 151 с. — (Для учащихся старших классов школ, студентов вузов) .— Библиогр.: с. 148-149 .— ISBN 978-5-89349-521-8 (Флинта) .— ISBN 978-5-02-010232-3 (Наука)
2. **Психология делового общения** : учеб. пособие / Н. А. Коноплева. - 2-е изд., стер. - М. : ФЛИНТА, 2013. - [Электронный ресурс]. URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976501188.html>
3. **Макаров Б.В.** Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Макаров Б.В., Непогода А.В.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2012.— 209 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/8539>.

Дополнительная литература

1. **Психология общения.** Энциклопедический словарь / Под ред. А.А. Бодалева. - М. : Когито-Центр, 2011. - [Электронный ресурс]. URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785893533354.html>
2. **Великова С.А.** Психология делового общения : практикум / С. А. Великова ; Владимирский государственный университет (ВлГУ) .— Владимир : Владимирский государственный университет (ВлГУ), 2009 .— 55 с. ISBN 978-5-89368-917-4
3. **Мананикова Е.Н.** Психология управления: учебное пособие / Е. Н. Мананикова .— Москва : Дашков и К, 2008 .— 319 с. : ил., табл. — Библиогр.: с. 316-317 .— ISBN 978-5-91131-537-5.

Интернет-ресурсы.

1. <http://www.studentlibrary.ru/>
2. <http://znanium.com/>
3. <http://elibrary.ru/defaultx.asp>
4. <http://www.iprbookshop.ru/>
5. <http://www.diss.rsl.ru/>
6. <http://polpred.com/news>

Периодические издания

1. **Журнал «Вопросы психологии»** (рус.). — научный психологический журнал. URL: <http://www.voppsy.ru/>
2. **Журнал «Психологические исследования»** (рус.). — научный электронный журнал, включен в Перечень ВАК. URL: <http://psystudy.ru/>
3. **Журнал «Психологическая наука и образование»** (рус.). — профессиональный журнал по психологии образования, рекомендованный ВАК. URL: <http://psyedu.ru/>
4. **Журнал «Культурно-историческая психология»**. — международное научное издание для психологов, историков и методологов науки и специалистов в смежных областях фундаментального и прикладного человекознания; включен в Перечень ВАК. URL: <http://psyjournals.ru/kip/>

Психологические словари

1. Психологический словарь. URL: <http://psi.webzone.ru/>
2. Словарь психологических терминов. URL: <http://psychology.proektsb.ru/>

3. Национальная психологическая энциклопедия. URL: <http://www.vocabulary.ru/>

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ «ЭТИКА И ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»

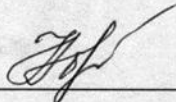
1. Специализированный кабинет психологов.
2. Библиотека института с техническими возможностями перевода основных библиотечных фондов в электронную форму.
3. Компьютерные классы с выходом в Интернет.
4. Читальный зал библиотеки.
5. Веб-камера. 6. Интерактивная доска.
7. Мультимедийный проектор.
8. Наглядные пособия (схемы, таблицы) по дисциплине.

За кафедрой ОиПП закреплены **шесть учебных аудиторий**:

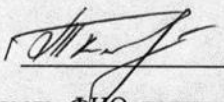
- ауд. 120-3 – 70,2 м² на 42 посадочных мест, переносной мультимедийный комплекс (ноутбук + мультимедийный проектор);
- ауд. 121-3 – 35 м² на 28 посадочных мест, переносной мультимедийный комплекс (ноутбук + мультимедийный проектор);
- ауд. 401-3 – 71,6 м² на 56 посадочных мест, оборудованная мультимедийным проектором Panasonic PT-L735E и интерактивной доской;
- ауд. 402-б-3 – 32,4 м² на 22 посадочных места, переносной мультимедийный комплекс (ноутбук + мультимедийный проектор);
- ауд. 513-3 – 54,1 м² на 50 посадочных мест, переносной мультимедийный комплекс (ноутбук + мультимедийный проектор);
- ауд. 526-3 – 36,2 м² на 16 посадочных мест за компьютерами и 16 аудиторных посадочных мест. Оборудована компьютерами на базе процессора Athlon X2 4000+ и широкоформатным телевизором Samsung 40" для демонстрации видео- и электронных пособий, учебных фильмов и иных наглядных материалов.

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО 37.03.01 Психология (квалификация (степень) "бакалавр") (утв. приказом Министерства образования и науки РФ от 07.08.2014 N 946)


Программу составил к.психол.н.,
доцент кафедры
общей и педагогической психологии


Абрамян Н.Г.
(ФИО, подпись)

Рецензент
(представитель работодателя)
Клинический психолог ВОПБ №1 г.
Владимира, судмедэксперт

Крылова Т.А. 
(место работы, должность, ФИО, подпись)

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры
Протокол № 5/1 от 02.02.2015 года

Заведующий кафедрой ОиПП, к.психол.н., доцент 
Морозова О.В.
(ФИО, подпись)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии
направления 37.03.01 Психология

Протокол № 5-а от 03.02.2015 года

Председатель комиссии

Директор ГумИ, д.ист.н., профессор 
Петровичева Е.М.
(ФИО, подпись)

**ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Рабочая программа одобрена на 2016-2017 учебный год

Протокол заседания кафедры № 2/1 от 01.09.2016 года

Заведующий кафедрой  к. п. н., доцент Прошина Е. В.

Рабочая программа одобрена на 2017-2018 учебный год

Протокол заседания кафедры № 2 от 06.09.2017 года

Заведующий кафедрой  к. п. н., доцент Прошина Е. В.


Рабочая программа одобрена на 2018-2019 учебный год

Протокол заседания кафедры № 1 от 31.08.2018 года

Заведующий кафедрой  к. п. н., доцент Прошина Е. В.

Рабочая программа одобрена на 2019-2020 учебный год

Протокол заседания кафедры № 12 от 26.06.2019 года

Заведующий кафедрой  к. п. н., доцент Прошина Е. В.

Рабочая программа одобрена на 2020-2021 учебный год

Протокол заседания кафедры № 11 от 24.05.2020 года

Заведующий кафедрой  к. п. н., доцент Прошина Е. В.

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____