Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Максимов Алексей Борисович
Должность: директор департамента по образовательной политике
Дата подписания: 13.09.2023 15:44:17
Уникальный программный ключ:
8db180d1a3f02ac9e60521a5672742735c18b1d6

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

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

УТВЕРЖДАЮ
Декан
_____/Е.В. Сафонов/
«20» июня 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Этика и психология делового общения»

Направление подготовки
22.03.02 МЕТАЛЛУРГИЯ

ОП (профиль): **«Инновации в металлургии»**

Квалификация (степень) выпускника
Бакалавр

Форма обучения
Очно-заочная

Москва 2020 г.

1. Цели освоения дисциплины.

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

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

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

2. Место дисциплины в структуре ООП бакалавриата.

Дисциплина «Этика и психология делового общения» относится к дисциплинам базовой части Блока 1. Она связана с дисциплинами - «История», «Философия», «Правоведение», «Русский язык и культура речи». В процессе изучения данных дисциплин формируются основные общекультурные компетенции, направленные на формирование культуры делового общения.

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

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

Код компетенции	В результате освоения образовательной программы обучающийся должен обладать	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ОК-3	способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	**знать:** • содержание понятий «общение», «коммуникация», «познание», «интерпретация» в контексте общефилософского анализа; • особенности бытия человека, культуры, сознания, социума. **уметь:** • формулировать цели в контексте личных, профессиональных и ситуативных взаимодействий; • оценивать нравственную (не)состоятельность собственных поступков и действий других; • использовать знания о человеке и обществе в профессиональной деятельности

		владеть: восприятием и анализом оригинальных философских текстов (классических и современных)
ОК-4	способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	**знать:** • определение понятий социальной и этической ответственности при принятии организационно-управленческих решений, • различие форм и последовательности действий в стандартных и нестандартных ситуациях. **уметь:** • анализировать альтернативные варианты действий в нестандартных ситуациях, • определять меру социальной и этической ответственности за принятые организационно-управленческие решения. **владеть:** • целостной системой навыков действий в нестандартных ситуациях, прогнозировать результаты социальной и этической ответственности за принятые решения.

4. Структура и содержание дисциплины.

Общая трудоемкость дисциплины составляет **2** зачетных единицы, т. е. **72 академических часа**. Аудиторных – 18 часа (из них 8 – лекций, 10 – практических занятий. Самостоятельная работа – 54 часа.

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

Содержание разделов дисциплины.
3 семестр

Тема 1. Духовная культура служащих.

Понятие этики как науки и явления духовной культуры. Этикет как социальное явление. История мирового этикета. Задачи этикета: соединение сфер взаимоотношений людей в обществе. Правовой и нравственный аспект. Требования современного этикета. Духовная культура и духовность. Нравственность – существенный компонент духовной культуры служащих. Моральная сущность. Моральный выбор. Взаимосвязь интеллектуального и нравственного в духовной культуре. Управленческая технология.

Тема 2. Профессиональная этика: сущность, классификация функции.

Соотношение понятий "этика", "мораль", "нравственность". Понятие профессиональной этики. Происхождение и сущность профессиональной этики. Виды профессиональной этики, их особенности. Классификация этических кодексов. Функции норм профессиональной этики. Нормативные образцы личности. Этикет дело-

вого человека. Культура одежды делового человека. Поведение в общественных местах.

Тема 3. Нормы и принципы служебной этики: сущее и должное. Моральный аспект профориентации.

Служебная этика как вид профессиональной этики. Причины усиления этического момента в регулировании служебных отношений. Сущность этических принципов как одной из форм общественного сознания и выражения требований общества. Этические принципы деятельности государственного служащего. Этический кодекс служащего. Этические нормы деловых отношений: должное и сущее. Соотношение правовых и этических норм в сфере делового администрирования. Виды этических норм: общие, групповые, личностные. Механизм реализации этических норм поведения человека в сфере деловых отношений. Ролевая структура личности служащего и этические принципы и нормы. Этика сферы предпринимательства.

Тема 4. "Корпоративная этика": генезис, особенности, социальные последствия.

Понятие "корпоративная этика". Социальные основы ее формирования. Факторы, способствующие распространению "корпоративной этики" на службе. Основные характеристики "корпоративной этики". Социальные последствия господства принципов и норм "корпоративной этики" в среде управленцев. Пути преодоления корпоративности в этике служебных отношений. Управленческая этика.

Тема 5. Руководитель и подчиненный: этика взаимоотношений.

Этика специалиста социально-культурного сервиса и туризма. Этика партнерских отношений в сфере социально-культурного сервиса и туризма. Стили управления. Личные качества руководителя. Сотрудник. Правила корректирующего поведения руководителя. Распоряжение. Наказание. Поощрение. Обращение. Общение с подчиненными. Совещание. Увольнение со службы. Границы лояльности служащего по отношению к руководителю или учреждению. Этика специалиста социально-культурного сервиса и туризма.

Тема 6. Требования к внешнему облику служащего.

Внешний облик служащего. Манеры поведения. Имидж. Социально-ролевое и функциональной назначение одежды служащих. Требования к одежде служащих. Особенности внешнего вида женщин. Особенности внешнего вида мужчин.

Тема 7. Профессионально-нравственный аспект речевой культуры: культура устной речи; культура письменной речи и нормы административной речевой этики.

Языковые нормы делового общения. Стиль речи. Прагматический, лингвистический, социолингвистический, культурологический факторы речи. Культура речи. Речевой этикет. Правила речевого поведения в деловом общении. Формулы речевого этикета: выражение просьбы, извинения, неодобрения, приглашения. Служебная документация. Официально-деловой стиль речи. Официальная переписка. Админи-

стративный речевой этикет. Особенности языка служебных документов. Специальная терминология. Нетерминологическая лексика. Языковые клише. Деловой штамп. Устаревшая терминология. Тавтология. Частные особенности деловых бумаг. Элементы речевого этикета в деловой переписке. Тон и речевой этикет письма строго официального характера. Текст официального письма-приглашения. Тон и речевой этикет писем полуофициального характера. Эмоционально-этикетные слова. Структура делового этикета. Содержание официально-деловых писем. Реакция на полученную корреспонденцию. Визитная карточка, ее оформление и правила использования. Этикет оформления визитной карточки.

Тема 8. Культура делового спора.

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 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. Семь принципов 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. Невербальные средства общения и их место в профессионально-деловой культуре (Кинесика, проксемика, одорика).

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. Кинесика в конфликтной ситуации. Кинесика при выступлении. Кинесика и общее суждение о человеке.

Тема 11. Организация рабочего времени служащего 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.

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: зачет в устной форме (V семестр).

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

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

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

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

В результате освоения дисциплины (модуля) формируются следующие компетенции:

Код компетенции	**В результате освоения образовательной программы обучающийся должен обладать**
1	2
ОК-3	Навыками: 1. Вести диалог и переговоры в повседневной и профессиональной сфере. 2. Адекватно интерпретировать и толковать художественные, публицистические, деловые и специализированные тексты. 3. Критического, исследовательского отношения к предъявляемой аргументации, схватывания и понимания философских аспектов различных социально и личностно значимых проблем 4. Критического отношения к философской аргументации.
ОК-4	целостной системой навыков действий в нестандартных ситуациях, прогнозировать результаты социальной и этической ответственности за принятые решения.

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

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

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

ОК-3 способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия				
Показатель	**Критерии оценивания**	**Критерии оценивания**		
	не зачтено	**зачтено**		
знать: содержание понятий «общение», «коммуникация», «познание», «интерпретация» в контексте общефило-	Обучающийся демонстрирует полное отсутствие или недостаточное соответствие следующих знаний: содержание понятий «общение», «коммуникация», «познание», «интерпретация» в контексте общефило-	Обучающийся демонстрирует неполное соответствие следующих знаний: содержание понятий «общение», «коммуникация», «познание», «интерпретация» в контексте общефилософского анализа; особенности бытия человека, культуры, созна-	Обучающийся демонстрирует частичное соответствие следующих знаний: содержание понятий «общение», «коммуникация», «познание», «интерпретация» в контексте общефилософского анализа; особенности бытия	Обучающийся демонстрирует полное соответствие следующих знаний: содержание понятий «общение», «коммуникация», «познание»,

софского анализа; особенности бытия человека, культуры, сознания, социума.	софского анализа; особенности бытия человека, культуры, сознания, социума.	ния, социума. Допускаются значительные ошибки, проявляется недостаточность знаний, по ряду показателей, обучающийся испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями при их переносе на новые ситуации.	человека, культуры, сознания, социума, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях.	«интерпретация» в контексте общефилософского анализа; особенности бытия человека, культуры, сознания, социума, свободно оперирует приобретенными знаниями.
уметь: формулировать цели в контексте личных, профессиональных и ситуативных взаимодействий; оценивать нравственную (не)состоятельность собственных поступков и действий других; использовать знания о человеке и обществе в профессиональной деятельности.	Обучающийся не умеет или в недостаточной степени умеет формулировать цели в контексте личных, профессиональных и ситуативных взаимодействий; оценивать нравственную (не)состоятельность собственных поступков и действий других; использовать знания о человеке и обществе в профессиональной деятельности.	Обучающийся демонстрирует неполное соответствие следующих умений: формулировать цели в контексте личных, профессиональных и ситуативных взаимодействий; оценивать нравственную (не)состоятельность собственных поступков и действий других; использовать знания о человеке и обществе в профессиональной деятельности. Допускаются значительные ошибки, проявляется недостаточность умений, по ряду показателей, обучающийся испытывает значительные затруднения при оперировании умениями при их переносе на новые ситуации.	Обучающийся демонстрирует частичное соответствие следующих умений: формулировать цели в контексте личных, профессиональных и ситуативных взаимодействий; оценивать нравственную (не)состоятельность собственных поступков и действий других; использовать знания о человеке и обществе в профессиональной деятельности. Умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе умений на новые, нестандартные ситуации.	Обучающийся демонстрирует полное соответствие следующих умений: формулировать цели в контексте личных, профессиональных и ситуативных взаимодействий; оценивать нравственную (не)состоятельность собственных поступков и действий других; использовать знания о человеке и обществе в профессиональной деятельности. Свободно оперирует приобретенными умениями, применяет их в ситуациях повышенной

				сложности.
владеть: - навыками ведения диалога и переговоров в повседневной и профессиональной сфере; - способностью адекватно интерпретировать и толковать художественные, публицистические, деловые и специализированные тексты; - навыком критического, исследовательского отношения к предъявляемой аргументации, схватывания и понимания философских аспектов различных социально и личностно значимых проблем	Обучающийся не владеет или в недостаточной степени владеет навыками и способностями вести диалог, критически относиться к аргументации и интерпретировать философские тексты.	Обучающийся владеет навыками и способностями вести диалог, критически относиться к аргументации и интерпретировать философские тексты, допускаются значительные ошибки, проявляется недостаточность владения навыками по ряду показателей. Обучающийся испытывает значительные затруднения при применении навыков в новых ситуациях.	Обучающийся частично владеет навыками и способностями вести диалог, критически относиться к аргументации и интерпретировать философские тексты, навыки освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе умений на новые, нестандартные ситуации.	Обучающийся в полном объеме владеет навыками и способностями вести диалог, критически относиться к аргументации и интерпретировать философские тексты, свободно применяет полученные навыки в ситуациях повышенной сложности.
ОК-4 Способностью работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия				

знать: определение понятий социальной и этической ответственности при принятии организационно-управленческих решений, различие форм и последовательности действий в стандартных и нестандартных ситуациях.	Обучающийся демонстрирует полное отсутствие или недостаточное соответствие следующих знаний: историческое развитие содержания этических категорий	Обучающийся демонстрирует неполное соответствие следующих знаний: историческое развитие содержания этических категорий. Допускаются значительные ошибки, проявляется недостаточность знаний, по ряду показателей, обучающийся испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями при их переносе на новые ситуации.	Обучающийся демонстрирует частичное соответствие следующих знаний: историческое развитие содержания этических категорий, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях.	Обучающийся демонстрирует полное соответствие следующих знаний: историческое развитие содержания этических категорий, свободно оперирует приобретенными знаниями.
уметь: анализировать альтернативные варианты действий в нестандартных ситуациях, определять меру социальной и этической ответственности за принятые организационно-управленческие решения.	Обучающийся не умеет или в недостаточной степени умеет использовать этические знания для анализа и интерпретации современной профессиональной этики особенностей своей будущей профессиональной деятельности.	Обучающийся демонстрирует неполное соответствие следующих умений: использовать этические знания для анализа и интерпретации современной профессиональной этики особенностей своей будущей профессиональной деятельности. Допускаются значительные ошибки, проявляется недостаточность умений, по ряду показателей, обучающийся испытывает значительные затруднения при оперировании умениями при их переносе на новые ситуации.	Обучающийся демонстрирует частичное соответствие следующих умений: использовать этические знания для анализа и интерпретации современной профессиональной этики особенностей своей будущей профессиональной деятельности. Умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе умений на новые, нестандартные ситуации.	Обучающийся демонстрирует полное соответствие следующих умений: использовать этические знания для анализа и интерпретации современной профессиональной этики особенностей своей будущей профессиональной деятельности. Свободно оперирует приобретенными умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.

владеть: целостной системой навыков действий в нестандартных ситуациях, прогнозировать результаты социальной и этической ответственности за принятые решения.	Обучающийся не владеет или в недостаточной степени владеет этическим понятийно-категориальным аппаратом	Обучающийся владеет этическим понятийно-категориальным аппаратом в неполном объеме, допускаются значительные ошибки, проявляется недостаточность владения навыками по ряду показателей, Обучающийся испытывает значительные затруднения при применении навыков в новых ситуациях.	Обучающийся частично владеет этическим понятийно-категориальным аппаратом, навыки освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе умений на новые, нестандартные ситуации.	Обучающийся в полном объеме владеет этическим понятийно-категориальным аппаратом, свободно применяет полученные навыки в ситуациях повышенной сложности.

Фонды оценочных средств представлены в приложении 2 к рабочей программе.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.

а) основная литература:

Самыгин С. И., Руденко А. М. Деловое общение. М.: КНОРУС, 2012.
Бороздина Г. В. Психология и этика делового общения. М.: Юрайт, 2013.
Фомина В. П. Этика делового общения. М.: МГОУ, 2011.
Смирнов Г. Н. Этика деловых отношений. М.: Проспект, 2013.
Деловое общение: Учебное пособие для вузов \ авт.-сост. И. Н. Кузнецов. М.: Дашков и К, 2013.

б) дополнительная литература:

1. Алёхина И. Имидж и этикет в бизнесе. М.: Дело, 2005.
2. Афанасьева О. В. Этика и психология профессиональной деятельности юриста. Уч. пос. М.: Академия, 2004.
3. Ботавина Р. Н. Этика деловых отношений: Учеб. пособие. М.: Финансы и статистика, 2003.
4. Браим И.Н. Культура делового общения. - 2-е изд., стер. - Минск: Экоперспектива, 2000. - 173, (2) с.
5. Де Джордж. Деловая этика: В 2 т. / Пер. с англ. – СПб., Экон.шк., 2001.

6. Деловое общение: Учебное пособие / Зельдович Борис. М.: «Альфа-Пресс», 2007. -456 с.
7. Климов Е. А. Введение в психологию труда. М., 2004.
8. Колесников А. Н. Психология делового преуспевания. М., 2003.
9. Коллинз Д. Этика и этикет в бизнесе. Ростов-на-Дону: Феникс, 2006. - 160 с.
10. Кузнецов И.Н. Корпоративная этика: Учеб. пособие/ И.Н. Кузнецов. - М.: Изд-во деловой и учеб. литературы, 2003.
11. Ладатко Л. В. Этика и культура управления. Ростов-на-Дону: Феникс, 2006. - 320 с.
12. Петрунин Ю. Ю., Борисов В. К. Этика бизнеса: Уч. пос. для вузов. М., 2001.
13. Поваляева М.А. Психология и этика делового общения. Ростов-на-Дону: Феникс, 2006. - 352 с.
14. Протанская Е. Профессиональная этика. СПб., 2004.
15. Пряжников Н. С., Пряжникова Е. Ю. Психология труда и человеческого достоинства. М., 2004.
16. Соколянский В. В., Бородин В. А. Этика бизнеса: Учеб. Пос. – М.: МГУ, 2006. – 16 с.
17. Хасан Б. И. Психология конфликта и переговоры. Уч. пос. М.: Академия, 2004.

Шеламова Г. М. Деловая культура и психология общения. Учебник. М: Академия, 2005.

в) программное обеспечение и интернет-ресурсы:

Программное обеспечение не предусмотрено.

Интернет-ресурсы включают учебно-методические материалы в электронном виде, представленные на сайте mami.ru в разделе «Библиотека» (*http://lib.mami.ru/ebooks/*).

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 и психология 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 характе-

ром 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, за-

ботясь 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), за-

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

Реферат – краткое аналитическое изложение студентом изученной им литературы по выбранной тематике. Это один из видов научно- исследовательской работы, выполняемой на основе изучения источников, анализа конкретного материала. В рефератах используются статистические сборники и материалы, монографии, журнальные и газетные статьи, данные социологических исследований. Работа должна быть написана от первого лица, что подразумевает использование в тексте следующих фраз: «на наш взгляд», «с моей точки зрения», «автор считает, что…», «я согласен (или не согласен)» и др., т.е. в работе должна четко прослеживаться позиция студента по освещаемой проблеме. После определения темы следует приступить к изучению литературы. Прежде всего, студент должен ознакомиться с имеющимися публикациями по теме с тем, чтобы выяснить степень ее разработки. Эта и другая литература используются в качестве фактического материала. При изучении литературы надо обращать внимание на принципиальные теоретические вопросы, важнейшие положения, понятия, категории, терминологию, суждения, аргументы, формулировки, выводы, статистические данные. Общим требованием к научному тексту, которому должен отвечать и реферат, является полнота, глубина изложения, точность, краткость, оригинальность. Под полнотой принято понимать изложение проблемы в полном объеме, содержащее в себе необходимые сведения. Глубина изложения - это степень проникновения в сущность явления, идеи. Под точностью текста принято понимать соответствие утверждений автора объективной действительности, четкость терминологии, понятий и категорий, выделение существенных признаков анализируемых явлений или теоретических положений. Под краткостью понимается сжатое изложение. Это отсутствие несущественных фактов, деталей, аргументов, излишних цифр и т.д. Под оригинальностью текста понимается такое изложение материала, которое свидетельствует о самостоятельности мысли, суждений студента. В работе не должно быть декларативных, бездоказательных положений, «случайного» текста. Не следует злоупотреблять цитатами. Цитата уместна лишь

тогда, когда она убедительно подтверждает мысль, высказанную вами, служит исходным пунктом для критических замечаний по тому или иному вопросу, дает точную формулировку или содержит научное определение. Фактов, аргументов в работе может быть немного, но они должны быть точными, яркими, убедительными.

10. Методические рекомендации для преподавателя

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

Требования к лекции:

- научность и информативность (современный научный уровень), доказательность и аргументированность, наличие достаточного количества ярких, убедительных примеров, фактов, обоснований, документов и научных доказательств;
- активизация мышления слушателей, постановка вопросов для размышления, четкая структура и логика раскрытия последовательно излагаемых вопросов;
- разъяснение вновь вводимых терминов и названий, формулирование главных мыслей и положений, подчеркивание выводов, повторение их;
- эмоциональность формы изложения, доступный и ясный язык.

Преподаватель должен помогать студентам и следить, все ли понимают и успевают следить за ходом изложения материала. Средство, помогающие конспектированию - акцентированное изложение материала лекции, т. е. выделение голосом, интонацией, повторением наиболее важной, существенной информации, использование пауз, записи на доске, демонстрации иллюстративного материала, строгое соблюдение регламента занятий.

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

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

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

В ходе семинара во вступительном слове раскрыть теоретическую и практическую значимость темы семинарского занятия, определить порядок его проведения, время на обсуждение каждого учебного вопроса. Дать возможность выступить всем желающим, а также предложить выступить тем студентам, которые по тем или

иным причинам пропустили лекционное занятие или проявляют пассивность. Целесообразно в ходе обсуждения учебных вопросов задавать выступающим и аудитории дополнительные и уточняющие вопросы с целью выяснения их позиций по существу обсуждаемых проблем. Поощрять выступления с места в виде кратких дополнений и постановки вопросов выступающим и преподавателю. Для наглядности и закрепления изучаемого материала преподаватель может использовать таблицы, схемы, карты.

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

Программа составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки бакалавров **22.03.02 «Металлургия».**

Приложение 1.

Структура и содержание дисциплины «Этика и психология делового общения» по направлению подготовки 22.03.02 «Металлургия»
(бакалавр)

Раздел	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость в часах					Виды самостоятельной работы студентов					Формы аттестации	
			Л	П/С	Лаб	СРС	КСР	К.Р.	Эссе	РГР	Рефер.	К/р	Э	З
3 семестр														
1. Духовная культура служащих. Понятие этики как науки и явления духовной культуры. Этикет как социальное явление. История мирового этикета. Задачи этикета: соединение сфер взаимоотношений людей в обществе. Правовой и нравственный аспект. Требования современного этикета. Духовная культура и духовность. Нравственность – существенный компонент духовной культуры служащих. Моральная сущность. Моральный выбор. Взаимосвязь интеллектуального и нравственного в духовной культуре. Управленческая технология.	3		2			5			+					
2. Профессиональная этика: сущность, классификация функции. Соотношение понятий	3		2	2		5					+			

"этика", "мораль", "нравственность". Понятие профессиональной этики. Происхождение и сущность профессиональной этики. Виды профессиональной этики, их особенности. Классификация этических кодексов. Функции норм профессиональной этики. Нормативные образцы личности. Этикет делового человека. Культура одежды делового человека. Поведение в общественных местах.														
3. Нормы и принципы служебной этики: сущее и должное. Моральный аспект профориентации. Служебная этика как вид профессиональной этики. Причины усиления этического момента в регулировании служебных отношений. Сущность этических принципов как одной из форм общественного сознания и выражения требований общества. Этические принципы деятельности государственного служащего. Этический кодекс служащего. Этические нормы деловых отношений: должное и сущее. Соотношение правовых и этических норм в сфере делового администрирования. Виды этических норм: общие, групповые, личностные. Механизм реализации этических норм поведения человека в сфере	3		2	2		5								

деловых отношений. Ролевая структура личности служащего и этические принципы и нормы. Этика сферы предпринимательства.														
Тема 4. "Корпоративная этика": генезис, особенности, социальные последствия. Понятие "корпоративная этика". Социальные основы ее формирования. Факторы, способствующие распространению "корпоративной этики" на службе. Основные характеристики "корпоративной этики". Социальные последствия господства принципов и норм "корпоративной этики" в среде управленцев. Пути преодоления корпоративности в этике служебных отношений. Управленческая этика.	3			2		5								
Тема 5. Руководитель и подчиненный: этика взаимоотношений. Этика специалиста социально-культурного сервиса и туризма. Этика партнерских отношений в сфере социально-культурного сервиса и туризма. Стили управления. Личные качества руководителя. Сотрудник. Правила корректирующего поведения руководителя. Распоряжение. Наказание. Поощрение. Обращение. Общение с подчиненными. Совещание. Увольнение со	3			4		5								

службы. Границы лояльности служащего по отношению к руководителю или учреждению. Этика специалиста социально-культурного сервиса и туризма.														
Тема 6. Требования к внешнему облику служащего. Внешний облик служащего. Манеры поведения. Имидж. Социально-ролевое и функциональной назначение одежды служащих. Требования к одежде служащих. Особенности внешнего вида женщин. Особенности внешнего вида мужчин.	3					5								
Тема 7. Профессионально-нравственный аспект речевой культуры: культура устной речи; культура письменной речи и нормы административной речевой этики. Языковые нормы делового общения. Стиль речи. Прагматический, лингвистический, социолингвистический, культурологический факторы речи. Культура речи. Речевой этикет. Правила речевого поведения в деловом общении. Формулы речевого этикета: выражение просьбы, извинения, неодобрения, приглашения. Служебная документация. Официально-деловой стиль речи. Официальная переписка. Административный речевой этикет. Особенности языка	3					5								

служебных документов. Специальная терминология. Нетерминологическая лексика. Языковые клише. Деловой штамп. Устаревшая терминология. Тавтология. Частные особенности деловых бумаг. Элементы речевого этикета в деловой переписке. Тон и речевой этикет письма строго официального характера. Текст официального письма-приглашения. Тон и речевой этикет писем полуофициального характера. Эмоционально-этикетные слова. Структура делового этикета. Содержание официально-деловых писем. Реакция на полученную корреспонденцию. Визитная карточка, ее оформление и правила использования. Этикет оформления визитной карточки.														
Тема 8. Культура делового спора. 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	3					5								

спора. Рекомендации ведения спора.														
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. Семь принципов 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.	3					3			+					
Тема 10. Невербальные средства общения и их место в профессионально-деловой культуре (Кинесика, проксемика, одори-	3					3								

ка). 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. Кинесика в конфликтной ситуации. Кинесика при выступлении. Кинесика и общее суждение о человеке.													
Тема 11. Организация рабочего времени служащего 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. Рабо-	3					2								

чий 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. 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 дело-	3					2								

вых 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 (3 семестр):			**8**	**10**		**54**								**Зачет**

Приложение 2 к
рабочей программе

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
Московский политехнический университет
Направление подготовки:

22.03.02 «Металлургия»

Профиль подготовки
«Инновации в металлургии»
Форма обучения: заочная

Центр гуманитарного образования

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

Этика и психология делового общения

Состав: 1. Паспорт фонда оценочных средств
2. Описание оценочных средств:
- Вопросы для подготовки к зачету
- Контрольная работа
- Темы рефератов
- Темы эссе

Составитель:
Саенко Н. Р., д.ф.н., доцент

Москва, 2017 год

Таблица 1

ПОКАЗАТЕЛЬ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

ЭТИКА И ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ					
ФГОС ВО **22.03.02 «Металлургия»**					
В процессе освоения данной дисциплины студент формирует и демонстрирует следующие **общекультурные компетенции**:					
КОМПЕТЕНЦИИ		**Перечень компонентов**	**Технология формирования компетенций**	**Форма оценочного средства****	**Степени уровней освоения компетенций**
ИНДЕКС	**ФОРМУЛИРОВКА**				
ОК-3	способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	**знать:** • содержание понятий «общение», «коммуникация», «познание», «интерпретация» в контексте общефилософского анализа; • особенности бытия человека, культуры, сознания, социума. **уметь:** • формулировать цели в контексте личных, профессиональных и ситуативных взаимодействий;	лекция, самостоятельная работа, семинарские занятия	УО, К, К/Р , Р, Э	**Базовый уровень** - способен анализировать философские проблемы и процессы динамики культуры в стандартных учебных ситуациях **Повышенный уровень** - способен анализировать философские проблемы и процессы динамики культуры на основе анализа философских оригинальных текстов

ОК-4	способностью работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	**знать:** • определение понятий социальной и этической ответственности при принятии организационно-управленческих решений, • различие форм и последовательности действий в стандартных и нестандартных ситуациях. **уметь:** • анализировать альтернативные варианты действий в нестандартных ситуациях, • определять меру социальной и этической ответственности за принятые организационно-управленческие решения. **владеть:** • целостной системой навыков действий в нестандартных ситуациях, прогнозировать результаты социальной и этической ответственности за принятые решения.	лекция, самостоятельная работа	УО, К, К/Р , Р, Э	**Базовый уровень:** воспроизводство полученных знаний в ходе текущего контроля **Повышенный уровень:** практическое применение полученных знаний в процессе подготовки к семинарам, к выступлению с докладом

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

№ ОС	Наименование оценочного средства	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 опрос собеседование, (УО)	Средство контроля, организованное как специальная беседа педагогического работника с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.	Вопросы по темам/разделам дисциплины
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, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.	Тематика эссе

Таблица 3. Паспорт ФОС по дисциплине " **Этика и психология делового общения** "

Код компетенции	Элементы компетенции (части компетенции)	Контролируемые модули, разделы (темы) дисциплины по рабочей программе	Периодичность контроля	Виды контроля	Способы контроля	Средства контроля
1	2	3	4	5	6	7
ОК-3 способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Знания: 1. содержания понятий «общение», «коммуникация», «познание», «интерпретация» в контексте общефилософского анализа; 2. особенности бытия человека, культуры, сознания, социума.	Разделы 1-3 (см. Рабочую программу)	ТЕК ПА	Контрольная работа, Зачет	Устно Письменно	Список вопросов для подготовки к зачету, Задания для контрольной работы
	Умения: 1. формулировать цели в контексте личных, профессиональных и ситуативных взаимодействий; 2. оценивать нравственную (не)состоятельность собственных поступков и действий других; 3. использовать знания о человеке и обществе в профессиональной деятельности	Разделы 1-3 (см. Рабочую программу)	ТЕК ПА	Контрольная работа	Устно Письменно	Задания для контрольной работы
	Навыки: воспринимать и анализировать оригинальные философские тексты (классические и современные)	Разделы 1-3 (см. Рабочую программу)	ТЕК ПА	Эссе, Контрольная работа, Реферат Зачет	Устно, Письменно	Темы эссе, Задания для контрольной работы, Темы рефератов, Список

						вопросов для подготовки к зачету
ОК-4 способностью работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Знания: 1. определений понятий социальной и этической ответственности при принятии организационно-управленческих решений, 2. различие форм и последовательности действий в стандартных и нестандартных ситуациях.	разделы 1-3 (см. Рабочую программу)	ТЕК ПА	Контрольная работа, Зачет	Устно Письменно	Список вопросов для подготовки к зачету, Задания для контрольной работы
	Умения: 1. анализировать альтернативные варианты действий в нестандартных ситуациях, 2. определять меру социальной и этической ответственности за принятые организационно-управленческие решения.	Разделы 1-3 (см. Рабочую программу)	ТЕК ПА	Контрольная работа	Устно Письменно	Задания для контрольной работы
	Навыки: владения целостной системой навыков действий в нестандартных ситуациях, прогнозировать результаты социальной и этической ответственности за принятые решения.	Разделы 1-3 (см. Рабочую программу)	ТЕК ПА	Эссе, Контрольная работа, Реферат Зачет	Устно, Письменно	Темы эссе, Задания для контрольной работы, Темы рефератов, Список вопросов для подготовки к зачету

1. Вопросы для подготовки к зачету

1. Нравственность как существенный компонент духовной культуры служащих (ОК-4).
2. Происхождение и сущность профессиональной этики (ОК-4).
3. Виды профессиональной этики, их особенности. Классификация этических кодексов (ОК-4).
4. Функции норм профессиональной этики (ОК-4).
5. Служебная этика как вид профессиональной этики (ОК-4, ОК-3).
6. Соотношение правовых и этических норм в сфере делового администрирования (ОК-4, ОК-3).
7. Механизм реализации этических норм поведения человека в сфере деловых отношений (ОК-4, ОК-3).
8. Понятие "корпоративная этика" и социальные основы ее формирования. Факторы, способствующие распространению "корпоративной этики" на службе. Основные характеристики "корпоративной этики" (ОК-4, ОК-3).
9. Общение - основа человеческого бытия. Классификация общения (ОК-4, ОК-3).
10. Характеристика перцептивной, интерактивной стороны общения. Деловое общение как коммуникация (ОК-4, ОК-3)
11. Особенности приветствия на службе. Особенности представления на службе. Особенности обращения на службе (ОК-4, ОК-3).
12. Стили управления. Личные качества руководителя (ОК-4).
13. Виды эффективного слушания рефлексивное и нерефлексивное слушание (ОК-3).
14. Индивидуальные особенности личности в деловом общении (ОК-3).
15. Темперамент человека. Характер и душевное равновесие человека. Значение воли в профессиональной деятельности (ОК-3).
16. Способности - важное условие успеха в профессиональной деятельности человека (ОК-4, ОК-3).
17. Конфликт в деловом общении. Виды и типы конфликтов. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях. Правила поведения в конфликтах (ОК-3).
18. Внешний облик служащего и манеры поведения. Особенности внешнего вида женщин и мужчин в сфере делового общения (ОК-3).
19. Социально-ролевое и функциональной назначение одежды служащих (ОК-4, ОК-3).
20. Языковые нормы делового общения и стиль речи в деловом общении. Правила речевого поведения в деловом общении (ОК-3).
21. Особенности языка служебных документов (ОК-4, ОК-3).
22. Основные требования к служебному телефонному разговору.
23. Деловая встреча и ее виды. Принципы ведения переговоров (ОК-4, ОК-3).
24. Невербальные средства общения. Кинесика, проксемика, одорика в ситуации знакомства, беседы, в конфликтной ситуации (ОК-4).
25. 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 (ОК-4).
26. Этнокультурные особенности профессиональной этики (ОК-4).

И.о. директора Центра гуманитарного образования: М. В. Рыбина	Составитель: д.ф.н., профессор Н. Р. Саенко

2. **Контрольная работа**

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
Московский политехнический университет
Направление подготовки:
22.03.02 «Металлургия»
ОП (профиль): «Инновации в металлургии»
Центр гуманитарного образования
Комплект заданий для контрольной работы

по дисциплине *«Этика и психология делового общения»*

1. Общение, что это такое? (ОК-4)
2. Какова структура и средства общения? (ОК-4
3. Перечислите основные функции общения. (ОК-4, ОК-3)
4. Раскройте механизмы перцепции (идентификация, стереотипизация, эмпатия, аттракция, рефлексия, казуальная атрибуция) (ОК-4, ОК-3)
5. Как нейтрализовать манипуляции в общении? (ОК-3)
6. Перечислите приемы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений. (ОК-3)
7. Каковы основные психологические приемы влияния (ОК-4, ОК-3)
5. Каковы основные виды делового общения? (ОК-4)
6. Перечислите основные принципы речевого воздействия. (ОК-4, ОК-3)
7. Каковы невербальные особенности в процессе делового общения? (ОК-4, ОК-3)
8. В чем проявляется преимущество визуального контакта? (ОК-4)
8. Как должны учитываться межнациональные различия в деловом общении? (ОК-4, ОК-4, ПК-12)
9. Перечислите и дайте краткую характеристику основных стилей общения (ОК-4).
10. Каковы особенности делового общения с иностранными партнерами (ОК-4).
11. Как классифицируются деловые переговоры по характеру? (ОК-4)
12. Что необходимо сделать, чтобы правильно организовать деловые переговоры? (ОК-4)
22. Какие методы используются для ведения деловых переговоров? (ОК-4)
23. Какие способы оценки достигнутых в процессе переговоров соглашений? (ОК-4)
24. Что такое э*тикет* делового человека? (ОК-4)
25. Цель визитной карточки. (ОК-4)
26. Назовите основные виды этикета? (ОК-4)
27. Каким требованиям должен удовлетворять внешний облик делового человека, и каковы особенности внешнего облика деловой женщины? (ОК-4)
28. Перечислите основные правила поведения в общественных местах. (ОК-4)
29. Каковы требования к поведению на встречах, банкетах? (ОК-4)
30. Что необходимо для создания деловой атмосферы в коллективе? (ОК-4)
31. Правила конструктивной критики. (ОК-3)
32. Документационное обеспечение делового общения, что это такое? (ОК-4)
33. Каковы общие правила оформления документов? (ОК-4)
34. *Деловая переписка*: письма, их виды? (ОК-4)
35. Грифы ограничения. Дайте им краткую характеристику. (ОК-3)
36. Порядок охраны документации с грифами ограничения. (ОК-3) 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.

3. Темы рефератов

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
Московский политехнический университет
Направление подготовки:
22.03.02 «Металлургия»
ОП (профиль): «Инновации в металлургии»
Центр гуманитарного образования

Темы рефератов

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

1. Общение и коммуникация. (ОК-3)
2. Барьеры коммуникации и их преодоление. (ОК-3)
3. Проблемы правильного слушания. (ОК-3)
4. Установка и ее роль в общении. (ОК-3)
5. Рефлексивное и нерефлексивное слушание. (ОК-3)
6. Искусство проведения деловой беседы. (ОК-4, ОК-3)
7. Культура телефонного разговора. (ОК-4, ОК-3)
8. Имидж делового человека. (ОК-4, ОК-3)
9. Метод принципиальных переговоров. (ОК-4, ОК-3)
10. Манипулятивное общение и его неэффективность на переговорах. (ОК-4, ОК-3)
11. Визитная карточка и условия ее применения. (ОК-4, ОК-3)
12. Виды приемов, существующие в международной практике. (ОК-4)
13. Специфика ведения переговоров с представителями разных стран. (ОК-4, ОК-3)
14. Культура делового общения. (ОК-4, ОК-3)
15. Коммуникативные конфликты и их последствия. (ОК-4, ОК-3)
16. Общение в конфликтных ситуациях. (ОК-4, ОК-3)
17. Умения и навыки межличностного общения. (ОК-4, ОК-3)
18. Деловой стиль и манеры обсуждения. (ОК-4, ОК-3)
19. Невербальные средства общения. (ОК-4, ОК-3)
20. Язык жестов в коммуникации. (ОК-4, ОК-3)
21. Экспрессивное поведение в общении и его понимание. (ОК-4, ОК-3)
22. Моральный кодекс спора. (ОК-4, ОК-3)
23. Протокольные вопросы приема зарубежных партнеров. (ОК-4)
24. Вежливость и хорошие манеры. (ОК-4, ОК-3)
25. Речевой этикет. (ОК-4, ОК-3)
26. Основные правила делового этикета.(ОК-4)

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 ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
Московский политехнический университет
Направление подготовки:
22.03.02 «Металлургия»
ОП (профиль): «Инновации в металлургии»
Центр гуманитарного образования

Темы эссе

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

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

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;