

Белорусский национальный технический университет

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе
Белорусского национального
технического университета

 О.К. Гусев

05.07.2017

Регистрационный № УД- 117910-18 /уч.

ЭТИКА И ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Учебная программа учреждения высшего образования
по учебной дисциплине для направления специальности
1-27 02 01-01 «Транспортная логистика (автомобильный транспорт)»

2017г.

Учебная программа составлена на основе образовательного стандарта ОСВО 1-27 02 01-2013

СОСТАВИТЕЛЬ:

Е.Е. Белановская, старший преподаватель кафедры «Психология» Белорусского национального технического университета;

РЕЦЕНЗЕНТЫ:

Н.Н. Жоголь, доцент кафедры «Философские учения» Белорусского национального технического университета, кандидат философских наук, доцент.

Е.П. Дирвук, заведующий кафедрой «Профессиональное обучение и педагогика» Белорусского национального технического университета, кандидат педагогических наук, доцент.


РЕКОМЕНДОВАНА К УТВЕРЖДЕНИЮ:

Кафедрой «Психология» Белорусского национального технического университета (протокол № 7 от 17 февраля 2017г.)

Заведующий кафедрой


Т.В. Шершнева

Методической комиссией автотракторного факультета Белорусского национального технического университета (протокол от 27.02 2017 г. № 5)

Председатель методической комиссии АТФ  С.А. Сидоров

Научно-методическим советом Белорусского национального технического университета (протокол № 6 секции №1 от 22.06. 2017г.)

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Учебная программа по учебной дисциплине «Этика и психология делового общения» разработана для направления специальности 1-27 02 01-01 «Транспортная логистика (автомобильный транспорт)».

Целью изучения учебной дисциплины «Этика и психология делового общения» является системное освоение студентами основных разделов профессионально-этического знания, включающего информационный, ценностно-нормативный и прикладной аспекты.

Основными задачами преподавания учебной дисциплины являются:

- понимание своеобразия профессионально-этического знания, специфики профессиональной морали и последствий ее нарушения;
- ознакомление с проблемным полем, понятийно-категориальным аппаратом, основными концепциями профессиональной этики и психологии, а также принципами и нормами, регламентирующими профессиональную деятельность специалиста;
- формирование умения самостоятельно разбираться в сложных нравственных коллизиях профессиональной деятельности, анализировать конкретные нравственные ситуации, находить морально обоснованные решения;
- развитие заинтересованности в проблематике профессиональной морали, способности к личностной моральной рефлексии (над собственными ценностными ориентациями, системой мотивации, поступками);
- помощь в формировании нравственных ориентиров и смыслов индивидуальной профессиональной деятельности.

Учебная дисциплина базируется на знаниях, полученных при изучении таких дисциплин как: «Философия», «Основы психологии и педагогики» «Этика» и т.д.

В результате изучения учебной дисциплины «Этика и психология делового общения», студент должен:

знать:

- основные понятия и принципы этики и психологии делового общения;
- моральные нормы и принципы взаимоотношений;
- основные правила делового этикета и культуры поведения;
- проблемы регулирования конфликтов в деловом общении;

уметь:

- оценивать свои деловые качества и анализировать свое поведение;
- уметь пользоваться простейшими приемами само регуляции поведения и в процессе межличностного общения;
- уметь оценить конфликтные ситуации;
- соблюдать нормы профессиональной этики;

владеть:

- системой знаний о психологии общения, факторах, механизмах и средствах делового общения;

- системой знаний о этике и психологии делового общения» ;
- умениями социально-психологической диагностики;
- системой знаний о проблемах регулирования социально-психологических явлений и процессов.

Освоение данной учебной дисциплины должно обеспечить формирование следующих компетенций:

АК-1. Уметь применять базовые научно-теоретические знания для решения теоретических и практических задач.

АК-4. Уметь работать самостоятельно.

АК-5. Быть способным порождать новые идеи (обладать креативностью).

АК-6. Владеть междисциплинарным подходом при решении проблем.

АК-9. Уметь учиться, повышать свою квалификацию в течение всей жизни, обладать способностью к саморазвитию.

СЛК-2. Быть способным к социальному взаимодействию.

СЛК-3. Обладать способностью к межличностным коммуникациям.

СЛК-6. Уметь работать в команде.

СЛК-7. Самостоятельно приобретать и использовать в практической деятельности новые знания и умения, в том числе в новых областях знаний, непосредственно не связанных со сферой деятельности.

Согласно учебному плану для очной формы получения высшего образования на изучение учебной дисциплины отведено всего 110 ч., из них аудиторных - 68 часов.

Распределение аудиторных часов по курсам, семестрам и видам занятий приведено в таблице 1.

Таблица 1.

Очная форма получения высшего образования					
Курс	Семестр	Лекции, ч.	Лабораторные занятия, ч.	Практические занятия, ч.	Форма текущей аттестации
4	8	34		34	зачет

СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОГО МАТЕРИАЛА

Тема 1. Предмет методы и функции дисциплины «Этика и психология делового общения»

Понятие, виды, функции и цели этики и психологии делового общения. Место делового общения среди других видов общения. Стороны процесса общения. Виды и уровни общения.

Деловое общение как социально-психологическая проблема. Виды делового взаимодействия, специфика ролей в деловом общении, особенности коллективных субъектов делового общения.

Тема 2. Проявление закономерностей психики человека в деловых отношениях

Личность как субъект деловых отношений. Структура личности (К.К. Платонов) и основные индивидуальные переменные: темперамент, характер, способности, направленность, потребности, ценности, самооценка, опыт. Познавательные процессы. Эмоционально-волевая сфера.

Проявление особенностей личности в деловом общении. Проблема психологической совместимости.

Роль социальных стереотипов, имиджа в деловом общении. Эффекты ложного восприятия.

Формирование умений выстраивать деловые отношения с коллегами, руководителями, партнерами, посетителями, собеседниками, относящимися к различным психотипам.

Тема 3. Общение как коммуникация, типология и модели общения

Понятия «коммуникация», «коммуникативная компетентность», «коммуникативный процесс», «коммуникативные сети», «мостик Файоля». Структура, основные функции и виды коммуникаций. Значение и необходимость коммуникативных ролей. Основные элементы коммуникации. Коммуникативные барьеры (профессиональные, смысловые, организационные, личностно-психологические и др.). Соотношение и особенности вербальной и невербальной сторон коммуникации, их специфика в деловом общении.

Тема 4. Перцептивная и эмоциональная сторона делового общения

Перцептивные механизмы делового общения: каузальная атрибуция, идентификация, рефлексия, эмпатия. Роль эффекта восприятия в деловом общении. Эффекты и ошибки межличностного восприятия. Предрассудки и предубеждения, их психологические источники.

Понятие межличностного восприятия в общении. Роль эмоций в общении. Феномены аттракции и их значение в деловом общении.

Тема 5. Общение как взаимодействие. Интерактивная сторона делового общения

Принципы и типы деловых взаимодействий. Ролевое поведение личности в общении. Социально-психологическая роль как идеальная модель поведения (гендерные роли, ролевая структура группы, групповые взаимодействия). Техника самопрезентации и виды распределения ролей. Пространство межличностного взаимодействия. Общение как взаимодействие (трансактный - анализ Э. Берна, Т. Харриса и т.д.). Трансакция – как единица взаимодействия, ее виды и структура, этапы общения.

Тема 6. Психологические особенности взаимодействия в трудовом коллективе

Группы и их классификация. Коллектив как высшая форма развития группы. Социально-психологические особенности рабочей группы.

Морально-психологический климат и его динамика. Проблема лидерства.

Тема 7. Этика делового общения

Понятие этики делового общения. Общие этические принципы делового общения.

Психолого-этические факторы успешности деловых отношений с руководителями, коллегами, подчиненными. Спор, дискуссия, полемика, происхождение и психологические особенности.

Тема 8. Этикет и культура поведения делового человека

Сущность понятия «этикет». Особенности коммуникации с руководителями, коллегами, подчиненными.

Деловой этикет. Правила этикета. Правила вербального этикета. Правила общения по телефону. Правила деловой переписки.

Тесты «Умеете ли вы слушать», «Умеете ли вести деловое обсуждение».

Тема 9. Психологические особенности делового общения в конфликтной ситуации

Конфликт в деловом общении, его социально-психологические особенности. Источники и причины конфликтов в процессе делового общения.

Стадии становления и протекания конфликта. Структура конфликта. Типология конфликтов в деловом общении: по источнику, мотивации, социальной формализации, форме выражения, социально-психологическому эффекту.

Картография конфликта: выявление проблемы конфликта, интересов, потребностей, мотивации конфликтующих партнеров. Стили поведения деловых партнеров в конфликтной ситуации. Пути разрешения конфликтов в деловом общении.

Механизмы влияния на делового партнера в конфликтной ситуации: выжидание, удержание состояния неопределенности: поиск минимальной кооперации в зоне согласия; «приближение – избегание»; демонстрация усиления собственных ресурсов.

Психологическая характеристика конфликтного поведения в деловом общении.

Стратегии поведения в конфликтной ситуации. Методы позитивного разрешения конфликтов с деловыми партнерами.

Тема 10. Аттрактология как наука. Искусство нравиться людям

Развитие и сущность понятия «имидж». Имидж делового человека. Внешний облик. Мужской деловой имидж. Женский деловой имидж. Модели поведения. Этикетные модели. Тактика общения, Деловой этикет и протокол.

Тема 11. Тренинг «Развитие коммуникативной компетентности»

Сформировать умение устанавливать доверительные отношения. Развить умение высказываться и выстраивать обратную связь в общении. Научить устанавливать контакт в процессе межличностного взаимодействия. Развить умение высказываться и выстраивать обратную связь в общении. Развить умения адекватного эмоционального реагирования, способность понимания эмоциональных состояний, свойств, качеств и отношений в процессе группового общения.

Сформировать навыки невербального общения и чувствительности к состоянию другого, умение преодолевать страх, тревогу, стресс.

Сформировать представление о различных состояниях «Я». Развить умение воспринимать и понимать себя и окружающих людей, навыки самопознания, уверенности в себе и своих силах, способность к снятию эмоционального напряжения.

Использовать невербальные средства общения.

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ КАРТА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
очная форма получения высшего образования

Номер раздела, темы	Название раздела, темы	Количество аудиторных часов					Количество часов УСР	Форма контроля знаний	
		Лекции	Практические занятия	Семинарские занятия	Лабораторные занятия	Иное			
8 семестр									
1.	Предмет методы и функции дисциплины «Этика и психология делового общения»	2	2					Устный опрос	
2	Проявление закономерностей психики человека в деловых отношениях	6	6					Письменный опрос	
3	Общение как коммуникация, типология и модели общения	4	4					Устный опрос	
4	Перцептивная и эмоциональная сторона делового общения	4	4					Контрольная работа	
5	Общение как взаимодействие. Интерактивная сторона делового общения	4	4					Промежуточный отчет	
6	Психологические особенности взаимодействия в трудовом коллективе	2	2						
7	Этика делового общения	4	2					Устный опрос	
8	Этикет и культура поведения делового человека	2	2						
9	Психологические особенности делового общения в конфликтной ситуации	4	4					Письменный опрос	
10	Аттрактология как наука. Искусство нравиться людям.	2						Контрольная работа	
11	Тренинг «Развитие коммуникативной компетентности»		4					Итоговый отчет	
Всего аудиторных часов		68							

ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

Список литературы

Основная литература

1. Баева, О. А. Ораторское искусство и деловое общение / О. А. Баева. – Минск, 2001.
2. Бороздина, Г.В. Психология и этика деловых отношений : учеб. пособие / Г.В. Бороздина. – Минск : ООО Бизнесофсет, 2014. – 253 с.
3. Зеер, Э.Ф. Психология профессий / Э.Ф. Зеер. – Екатеринбург, 2003.
4. Карпович, Т.Н. Развитие коммуникативной компетентности педагогических работников учреждений профессионального образования : учеб.-метод. пособие / Т.Н. Карпович, И.М. Павловат ; под ред. Я. Л. Коломинского. – Минск, 2003.
5. Кошечкина, И.П. Профессиональная этика и психология делового общения / И.П. Кошечкина, А.А. Канке. – М. : Форум, 2012.
6. Познание человека человеком (возрастной, гендерный, этнический и профессиональные аспекты) / под ред. А.А. Бодалева, Н.В. Васиной. – Санкт-Петербург, 2005.
7. Психология делового общения для студентов вуза / Самыгин С.И. и [и др.] ; под ред. С.И.Самыгина, Л.Д. Столяренко. – Ростов-на-Дону : ООО Феникс, 2016.
8. Соколов, Е.А. Общая психология в подготовке специалиста к профессиональной деятельности. Альбом учебно-наглядных пособий / Е.А. Соколов, Н.Е. Тимошенко. Новосибирск, 2002.
9. Смирнов, Г.Н. Этика деловых отношений: учебник / Г.Н. Смирнов. – М. : Проспект, 2015. – 200 с.
10. Цуранова, С.П. Психология и этика деловых отношений. Практикум : учеб. пособие / С.П. Цуранова. – Минск, 2012.

Дополнительная литература

11. Канке, В.А. Современная этика : учебник для магистров / В.А. Канке ; 2-е изд. – М. : Омега – А, 2015. – 222 с.
12. Летуновский, В. В. «Этика присутствия» и другие эссе / В.В. Летунов. – М. : Академический проект, 2016. – 277 с.
13. Осипова, И. Н. Этика и культура управления : учебное пособие / И.Н. Осипова. – М : Форум , 2011. – 192 с.
14. Практикум по социально-психологическому тренингу / под ред. Б.Д. Парыгина. – Санкт-Петербург, 2000.
15. Сидоренко, Е.В. Тренинг влияния и противостояния влиянию / Е.В. Сидоренко. – Санкт-Петербург, 2001.
16. Сирота, Э.Л. Этика. Для тех, кто хочет все успеть / Э.Л. Сирота. – М. : Э, 2016. – 128 с.
17. Социально-психологический тренинг учащихся учреждений профессионального образования / Е.Л. Касьяник [и др.]. – Минск, 2008.

18. Тренинг развития жизненных целей / под ред. Е.Г. Трошихиной. Санкт-Петербург, 2001.
19. Фопель, К. Психологические группы: рабочие материалы ведущего : практическое руководство / К. Фопель. – М., 2004.
20. Фопель, К. Технология ведения тренинга. Теория и практика / К. Фопель. – М., 2004.
21. Фопель, К. Эффективный воркшоп. Динамическое обучение / К. Фопель. – М., 2003.
22. Шепелева, Л.Н. Программы социально-психологических тренингов / Л.Н. Шепелева. – Санкт-Петербург, 2007.

Средства диагностики результатов учебной деятельности

Оценка уровня знаний студента производится по десятибалльной шкале в соответствии с критериями, утвержденными Министерством образования Республики Беларусь.

Для оценки достижений студента рекомендуется использовать следующий диагностический инструментарий:

- устный и письменный опрос во время практических занятий;
- проведение текущих контрольных работ (заданий) по отдельным темам;
- защита выполненных в рамках самостоятельной работы индивидуальных заданий;
- сдача зачета по дисциплине.

Перечень тем практических занятий

1. Изучение требований профессионально-квалификационной характеристики и образовательных стандартов к профессионально значимым свойствам и качествам личности
2. Определение индивидуально-психологических свойств личности.
3. Учет особенностей характера в деловом общении.
4. Формирование умений выявлять особенности невербального поведения партнеров по общению (жесты, позы, взгляд и т.п.).
5. Формы деловой коммуникации.
6. Типология моделей общения.
7. Особенности социальной перцепции.
8. Невербальные средства в деловой разговорной практике.
9. Ролевое поведение в деловом общении. Эгосостояние в процессе межличностного взаимодействия (э. Берн).
10. Влияние эмоциональных состояний на характер общения.
11. Психологический механизм регулирования деятельности рабочей группы.
12. Психолого-этические факторы успешности деловых отношений с руководителями, коллегами, подчиненными.
13. Отработка умений соблюдать этические нормы взаимоотношений в типовых ситуациях делового общения

14. Моделирование конфликтной ситуации. Отработка умений выработки стратегии поведения в смоделированной конфликтной ситуации.

15. Отработка стилей поведения в конфликтной ситуации (конкуренция или соперничество; сотрудничество; компромисс; приспособление; игнорирование или уклонение).

16. Тренинг «Развитие коммуникативной компетентности»

Занятие 1. Развитие умения адекватного эмоционального реагирования, способности понимания эмоциональных состояний, свойств, качеств и отношений в процессе группового общения.

Занятие 2. Обучение эффективному установлению контакта, осознанию психологических барьеров, препятствующих процессу слушания.

Занятие 3. Формирование навыков невербального общения и чувствительности к состоянию другого, умение преодолевать страх, тревогу, стресс.

Перечень контрольных вопросов и заданий для самостоятельной работы студентов

1. Предмет и методы дисциплины «Психология и этика делового общения».
2. Теоретические предпосылки становления дисциплины «Психология и этика делового общения».
3. Социально-психологические основы делового общения.
4. Проблемы индивидуальной и коллективной психики в трудах российских ученых XIX – XX веков.
5. Проблемы межличностного общения в основных направлениях современной психологии.
6. Концепции личности в современной психологии.
7. Модель психической структуры личности в психоанализе З. Фрейда.
8. Система личности в аналитической психологии К. Юнга.
9. Психологические типы личности в концепции К. Юнга.
10. Модель личности в гуманистической психологии К. Роджерса.
11. Теория личностных конструктов Дж. Келли.
12. Трансактный анализ делового общения Э. Берна.
13. Концепции личности в отечественной психологии.
14. Особенности делового общения.
15. Перцептивные барьеры делового общения.
16. Взаимосвязь перцептивной, коммуникативной и интерактивной сторон делового общения.
17. Вербальные средства делового общения.
18. Невербальные средства делового общения.
19. Этапы делового общения.
20. Социально-психологические характеристики рабочей группы.
21. Межличностные отношения в рабочей группе.
22. Проблема лидерства в рабочей группе.
23. Особенности деловых переговоров и их характер.
24. Коммуникативная стратегия деловых переговоров.
25. Планирование деловых переговоров, определение их целей и средств.

26. Психологические аспекты деловых переговоров.
27. Конфликты в деловом общении, стадии их становления и протекания.
28. Структура и типология конфликтов.
29. Стили поведения деловых партнеров в конфликтной ситуации.
30. Социально-психологическая диагностика конфликта.
31. Пути разрешения конфликтов в деловом общении.
32. Механизмы влияния на делового партнера в конфликтной ситуации.
33. Предпосылки формирования этики делового общения.
34. Универсальные этические принципы делового общения.
35. Этика делового общения в организации.
36. Способы повышения нравственного уровня делового общения.
37. Понятие этики делового общения. Общие этические принципы делового общения.
38. Сущность и понятия «Этикет».

Методические рекомендации по организации и выполнению самостоятельной работы студентов

При изучении дисциплины рекомендуется использовать следующие формы самостоятельной работы:

- решение индивидуальных задач;
- подготовка выступлений по индивидуальным темам.