

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования

«УФИМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АВИАЦИОННЫЙ
ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Кафедра *Экономической теории*

**АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

«ЭТИКА И ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»

Уровень подготовки
высшее образование – бакалавриат

Направление подготовки (специальность)
12.03.04 Биотехнические системы и технологии

Направленность подготовки (профиль, специализация)
Инженерное дело в медико-биологической практике

Квалификация (степень) выпускника
Бакалавр

Форма обучения: **очная**

Уфа 2015

Исполнитель: доцент Саетова А.А.
Должность Фамилия И. О.

Заведующий кафедрой ЭТ: Дегтярева И. В.
Должность Фамилия И. О.

Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина *«Этика и психология делового общения»* является дисциплиной *по выбору*.

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки бакалавра 12.03.04 Биотехнические системы и технологии, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от "12" марта 2015 г. № 216.

Целью освоения дисциплины является: формирование деловой культуры человека. Деловая культура показывает, насколько человек освоил материальные и духовные ценности, воплотив их в деятельности, направленной, в свою очередь, на создание новых ценностей в индивидуальной трудовой практике. Вместе с тем, деловая культура – это и способность создавать наиболее оптимальный режим труда как для себя, так и для окружающих людей.

Задачи:

- дать общее представление о психических явлениях, психологических и этических особенностях профессиональной деятельности;
- предоставить знания о психологических и этических закономерностях профессионального общения;
- обеспечить знаниями о закономерностях конфликтного поведения, сформировать навыки конструктивного разрешения конфликтов;
- дать общее представление о технологиях успеха в профессиональной деятельности;
- познакомить с проблемой профессионального стресса, способами саморегуляции работника в условиях профессионального стресса;
- способствовать гармоничному сочетанию специальных и психолого-этических знаний.

Перечень результатов обучения

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций.

Планируемые результаты обучения по дисциплине

<i>№</i>	<i>Формируемые компетенции</i>	<i>Код</i>	<i>Знать</i>	<i>Уметь</i>	<i>Владеть</i>
1	Способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	ОК-5	-нормы профессиональной этики, возможные пути (способы) разрешения нравственных конфликтных ситуаций в профессиональной деятельности; -сущность профессионально-нравственной деформации и пути её предупреждения и преодоления;	-оценивать факты и явления профессиональной деятельности с нравственной точки зрения; -давать нравственную оценку коррупционным проявлениям и другим нарушениям норм профессиональной этики; -соблюдать правила вежливости и культуры поведения в профессиональной деятельности;	-навыками антикоррупционного поведения; -навыками оценки своих поступков и поступков окружающих с точки зрения норм этики и морали; -навыками толерантного поведения
2	Способность к самоорганизации и самообразованию	ОК-7	-основные нормы и функции служебного этикета; -этические и психолого-педагогические основы формирования антикоррупционного поведения;	- осуществлять с позиции этики и морали выбор норм поведения в конкретных служебных ситуациях; -правильно строить общение с коллегами в служебном коллективе и с гражданами, в том числе с представителями	-навыками поведения в служебном коллективе и общения с гражданами в соответствии с нормами служебного и общего этикета

				различных социальных групп, национальносте й и конфессий.	
--	--	--	--	---	--

Содержание разделов дисциплины

(пример заполнения)

№	Наименование и содержание разделов
1	Общая психология и ее отрасли. Общие представления о психике. Психология познания. Определяются специфические свойства и характеристики психики. Перечисляются функции психики. Рассматриваются составляющие психики: познавательные процессы, ощущения, восприятие, внимание, память, речь, сознание личности. Личность и ее понимание: мотивационная, эмоциональная и волевая сфера личности. Биологический фундамент личности: темперамент. Индивидуальные особенности личности: характер. Диагностика психических состояний и свойств личности. Общепсихологическая типология личности.
2	Психология и этика делового общения Раскрывается сущность общения: его функции, стороны, виды, формы, барьеры. Рассматривается структура делового общения: потребность, цель общения, форма сообщения, тема сообщения, код или язык сообщения. Психологические особенности делового общения. Психологические и этнические нормы и принципы делового общения.
3	Общение и межличностные отношения. Барьеры общения и мотивы поведения. Структура общения: коммуникативная, интерактивная и перцептивная стороны общения. Их краткие характеристики. Уровни общения; макро-, мезо- и микроуровень. Функции общения. Общение как прагматическая необходимость и как самооценность. Содержание, цель и средства общения. Цели общения: функциональные и объектные. Виды общения: прямое и косвенное, целевое и инструментальное, диалогическое, монологическое, ритуальное, манипулятивное, гуманистическое общение. Деловое общение. Феномен манипулятивного общения. Манипулятивные техники. Способы противостояния манипуляции в общении.
4	Психология вербального и невербального общения. Соотношение вербальной и невербальной сторон коммуникации. Особенности вербальной коммуникации. Техника говорения. Основные барьеры слушания (прямая позиция, оценивающая позиция, поиск причины, пристрастная позиция, сочувствующая позиция, уклонение, авторитарность). Понимающая позиция. Правила повышения эффективности беседы. Убеждающая коммуникация. Соотношение механизмов убеждения и внушения. Рамка вербального общения. Табу в вербальном диадическом общении. Классификация невербальных средств общения. Мимические коды

	эмоциональных состояний. Особенности невербального отражения. Социокультурные модели жестикulyций и табуирование жестов. Кинесические особенности невербального общения (жесты, рукопожатие, позы, мимика). Проксемические особенности невербального общения. Понятие пространственной зоны человека и психологической дистанции общения. Особенности визуального контакта в общении. Психологические и паралингвистические особенности невербального общения. Правильность, точность, ясность, логичность, простота, богатство, сжатость, живость, благозвучие речи. Понятие экспромта. Риторические уловки. Энергетика речи. Ассоциативность речи. Особенности произношения, акцент.
5	Психологические и этические особенности проведения деловых бесед и переговоров. Деловая беседа как специально организованный предметный разговор. Классификация деловых бесед. Технология кадровых бесед. Собеседование при приеме на работу. Беседа при увольнении с работы. Проблемные или дисциплинарные беседы. Деловое совещание: подготовка и проведение. Публичное выступление в системе деловых коммуникаций. Пресс-конференция, ее подготовка и проведение. Деловая полемика, правила ее проведения. Культура делового спора. Определение понятий «переговоры», «стратегия переговоров», «тактика переговоров», «переговорный стиль», «конструктивные переговоры». Направления в переговорных технологиях. Основные стили ведения переговоров: этический, аналитико-агрессивный, общительный и гибко-агрессивный. Основные стратегии взаимодействия на переговорах: сотрудничество, соперничество, компромисс. Этапы проведения переговоров: подготовка, разъяснение рамок переговоров, начало, изложение точек зрения и их обсуждение, выработка соглашения. Социально-психологическая эффективность переговоров. Типы вопросов собеседников и их характеристики: закрытые, открытые, риторические вопросы, «переломные» вопросы, вопросы для обдумывания. Техника парирования замечаний собеседников. Психологические приемы влияния на собеседников. Психологический климат во время переговоров. Активное слушание как психологический прием. Техника и тактика аргументирования: доказательная аргументация, контраргументация, метод сравнения, метод «бумеранга», метод игнорирования, метод видимой поддержки, техника дискредитации партнера, техника отсрочки и др. Подведение итогов переговоров: выработка соглашения. Подключение к совместной деятельности как фактор влияния в процессе переговоров. Национальные особенности и школы переговорщиков. Переговоры как средство разрешения конфликтов.
6	Деловое общение в рабочей группе. Этика взаимоотношений в профессиональной деятельности. Психология коллектива. Группа и ее структурная организация. Характеристика групповых процессов. Проблемы социально-психологической адаптации. Общественное мнение в коллективе.
7	Конфликт как социальный феномен. Классификация конфликтов: сферы проявления конфликта; степень

	длительности и напряженности конфликта; субъекты конфликтного взаимодействия; социальные последствия; предмет конфликта. Общие причины конфликта: социально-политические и экономические; социально-демографические; социально-психологические; индивидуально-психологические. Частные причины конфликта. Основные модели поведения личности в конфликтном взаимодействии. Двухмерная модель стратегий поведения в конфликте Томаса-Киллмена. Трехмерная модель стратегий поведения в конфликте. Стратегии поведения в конфликте: принуждение (борьба, соперничество); уход; уступка; компромисс; сотрудничество. Характеристика основных стратегий поведения. Типы конфликтных личностей. Внутренние ресурсы и их использование в конфликтных ситуациях. Конфликтные ситуации при работе с клиентами и коллегами. Понятие технологии эффективного общения и их основное содержание. Целевые установки конфликтантов. Этика деловых отношений. Технологии рационального поведения в конфликте.
8	Социально-психологические проблемы руководства. Психология управления. Профессионально-этические принципы и психометрические основы психодиагностики. Эвристические методы решения творческих задач. Личность и коллектив как объекты управления. Личность и коллектив как субъекты управления. Взаимодействие субъекта и объекта управления. Искусство управлять людьми.

Подробное содержание дисциплины, структура учебных занятий, трудоемкость изучения дисциплины, входные и исходящие компетенции, уровень освоения, определяемый этапом формирования компетенций, учебно-методическое, информационное, материально-техническое обеспечение учебного процесса изложены в рабочей программе дисциплины.