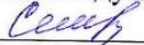


Министерство сельского хозяйства РФ
ФГБОУ ВО «Государственный аграрный университет Северного Зауралья»
Агротехнологический институт
Кафедра Философии и социально-гуманитарных наук

«Утверждаю»

И.о. заведующего кафедрой

 С.Н. Семенкова

« 13 » « июня » 2017 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ЭТИКА И ЭТИКЕТ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

для направления подготовки **35.03.04 АГРОНОМИЯ**

профиль 01. Агрономия

Уровень высшего образования - бакалавриат

Форма обучения очная, заочная

Тюмень, 2017

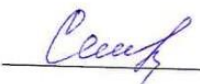
При разработке рабочей программы учебной дисциплины в основу положены:

1) ФГОС ВО по направлению подготовки 35.03.04. «Агрономия» утверждённый Министерством образования и науки РФ от «04» декабря 2015 г., приказ № 1431.

2) Учебный план профиля «Агрономия» одобрен Ученым советом ФГБОУ ВО ГАУ Северного Зауралья от «25» февраля 2016 г. Протокол № 9.

Рабочая программа учебной дисциплины одобрена на заседании кафедры Философии и социально-гуманитарных наук АТИ ГАУ Северного Зауралья от « 07 » июня 2017 г. Протокол № 12.

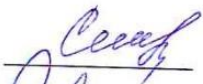
И.о. заведующего кафедрой Философии
и социально-гуманитарных наук, к.п.н.

 С.Н. Семенова

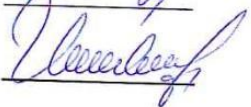
Рабочая программа учебной дисциплины одобрена методической комиссией Агротехнологического института ГАУ Северного Зауралья от «21» июня 2017 г. Протокол № 9.

Председатель методической комиссии института  К.В. Моисеева

Разработчик:
к.п.н., доцент кафедры

 С.Н. Семенова

Директор института:

 А. В. Игловиков

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Коды компетенций	Результаты освоения	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ОК - 6	способностью работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	знать: - особенности взаимодействия в коллективе; уметь: - организовать взаимодействие в коллективе с использованием основ делового общения; владеть: - способностью выражения своих мыслей и мнения в межличностном и деловом общении;
ПК – 11	готовностью к кооперации с коллегами, работе в коллективе; знает принципы и методы организации и управления малыми коллективами; способен находить организационно-управленческие решения в нестандартных производственных ситуациях и готов нести за них ответственность	знать: - принципы и методы организации и управления малыми коллективами; уметь: - кооперироваться с коллегами, работать в коллективе; владеть: - способностью к нахождению организационно-управленческих решений в нестандартных производственных ситуациях и готов нести за них ответственность.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Этика и этикет делового общения» относится к вариативной части Блока 1 и является дисциплиной по выбору. Знания системы сбора, обработки и подготовки информации, основных понятий и категорий, закономерностей развития природы, общества и мышления будут способствовать лучшему усвоению дисциплины «Этика и этикет делового общения».

Знания, полученные студентами при изучении дисциплины «Этика и этикет делового общения», будут способствовать лучшему усвоению материала при последующем изучении таких дисциплин как «Философия», «Организация производства и предпринимательство в АПК».

Дисциплина изучается на 1 курсе во 2 семестре по очной и по заочной формам обучения.

3. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 108 часов (3 зачетные единицы).

Вид учебной работы	Форма обучения	
	очная	заочная
1	2	3
Аудиторные занятия (всего)	54	12
В том числе:	-	-
Лекции	18	6
Практические занятия (ПЗ)	36	6
Самостоятельная работа (всего)	54	96
В том числе:	-	-
Проработка материала лекций, подготовка к занятиям, зачету	27	72
Самостоятельное изучение тем	4	
Реферат	23	
Контрольная работа	-	24
Вид промежуточной аттестации	Зачет	Зачет
Общая трудоемкость	108	108
	3 з.е.	3 з.е.

4. Содержание дисциплины

4.1. Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела
1	2	3
1.	Основы психологии общения	Введение в психологию общения. Феномены общения. Проблема определения понятия общения. Функции общения: инструментальные, психологические, социально-психологические, социальные. Уровни общения: макроуровень, мезоуровень, микроуровень. Общение как форма поведения с функцией передачи информации от одной особи к другой. Гендерные различия в общении. Роль общения в личностном развитии человека. Субъект-субъектное и субъект-объектное общение. Социально-ориентированное, предметно-организующее, личностно-ориентированное общение (Леонтьев А.А.). Формальное (ролевое, деловое, функциональное) и неформальное общение. Стили общения: по психологии общения, по содержанию, по построению отношений. Общение как феномен: передача информации, восприятие и взаимодействие. Общение как передача информации. Схема коммуникативной цепи: 1) источник сообщения; 2) отбор, фильтр информации; 3) кодировка и передача информации по каналам; 4) расшифровка сообщения; 5) понимание; 6) обратная связь. Вербальные (значение и смысл слов), невербальные (мимика, взгляд, поза, жестикуляция, праксемика) и паралингвистические (интонация, темп, паузы и др.) средства передачи информации. Типология вербальных средств передачи

		информации. Типология средств невербальной экспрессии. Общение как восприятие. Эффект первого впечатления, Эффект неудачника, эффект края / порядка, эффект ореола, эффект бумеранга. Общение как взаимодействие. Взаимодействие как обмен действиями. Виды интеракций.
2.	Связь психологии личности и психологии общения	Понятия человек, индивид, индивидуальность, личность и их соотношение. Соотношение биологического и социального в человеке. Социализация. Этапы социализации. Процессы социализации: десоциализация и ресоциализация. Характеристика успешно социализированной личности. Стадии социализации. Темперамент – биологический фундамент личности. Типы темперамента: сангвинический, холерический, флегматический, меланхолический. Характеристика типов темперамента. Понятие эмоций. Основные функции эмоций. Двувалентный характер эмоций. Чувства – как высшие эмоции. Четыре исходные эмоции: радость, страх, гнев и удивление. Эмоциональные типы личности. Закономерности эмоций и чувств. Понятие воли. Сознательный характер волевых действий. Волевые действия простые и сложные. Этапы реализации сложного волевого действия. Система волевых психических состояний: инициативность, целеустремленность, уверенность, решительность, настойчивость. Волевые качества личности. Трансакционный анализ Э. Берна. Эгосостояния личности (Родитель, Взрослый, Дитя). Виды транзакций (дополнительные, скрытые). Пространство взаимодействия: вертикальная составляющая (пристройки «сверху», «на равных», «снизу»); горизонтальная составляющая (интимное, личное, социальное, публичное расстояние). Сценарии взаимодействия. Законы общения. Аксиомы коммуникации и их следствия. Защитные механизмы личности, к которым человек прибегает в процессе общения. Бессознательные ошибки в общении. Иррациональные убеждения. Барьеры общения и способы их преодоления. Правила раскрепощения в процессе общения. Понятие процесса мотивации. Формы мотивации. Влияние на мотивацию в общении иерархии потребностей (А. Маслоу). Теория МакГрегора: х – теория установок и у – теория установок. Регуляторы мотивации и главные мотиваторы. Общение и манипуляция. Понятие манипуляции. Теория Э. Шострема – А. Маслоу. Манипуляторы и актуализаторы. Виды манипуляторов и их ожидания от общения. Виды актуализаторов и их ожидания от общения. Способы защиты от манипуляций.
3.	Особенности	Особенности делового общения: виды, формы,

психологии делового общения.

стили. Определение делового общения. Виды делового общения: познавательное, убеждающее, экспрессивное, суггестивное, ритуальное. Факторы выбора стиля в деловом общении. Стили делового общения: 1) ритуальный, манипулятивный, гуманистический; 2) дружественный, заигрывающий, подавляющий, творческий, прагматически деловой. Формы делового общения: деловая беседа, деловые переговоры, спор (полемика, дискуссия), деловые совещания, публичное выступление, деловая переписка.

Стили деловой речи: официально-деловой (законодательный, дипломатический, административно-канцелярский), научный стиль, публицистический, разговорная речь. Слушание в деловой коммуникации. Умение «слушать» и «слышать». Составляющие навыки умения слушать. Преимущества слушания партнера. Трудности эффективного слушания: отключение внимания, высокая скорость умственной деятельности, избирательность внимания, потребность реплики. Уровни слушания: 1) слушание-сопереживание, 2) формальное слушание, 3) слушание с временным отключением. Виды слушания: направленное критическое, эмпатическое, нерефлексивное, активное рефлексивное. Виды обратной связи в процессе слушания: расспрашивание, перефразирование, отражение чувств, резюмирование.

Деловая беседа. Этапы проведения деловой беседы: этап подготовки, этап моделирования, этап проведения беседы. Психологические правила создания благоприятного психологического климата беседы и хорошего впечатления о себе. Виды вопросов в беседе: открытые, закрытые, альтернативные, риторические, переломные, вопросы для обдумывания, информационные вопросы, контрольные вопросы, вопросы для ориентации, подтверждающие вопросы, ознакомительные, встречные, направляющие, провокационные, открывающие и закрывающие вопросы. Логические правила аргументации. Правила формулировки тезиса. Ошибки аргументации. Логические уловки аргументации (аргумент к невежеству, к выгоде, к здравому смыслу и т.д.).

Спор, его цели и подходы. Техника убеждения. Способы опровержения доводов оппонента. Критика тезиса (прямая, косвенная). Критика аргумента. Критика демонстрации. Способы отказа. Формулы вежливого отказа. Парирование замечаний собеседника. Правила «хорошего тона» при отводе возражений. Когда и как следует отвечать на замечания.

Виды замечаний: невысказанные, предубеждение, отговорка, ироничные, стремление к получению информации, объективные, субъективные. Методы нейтрализации: ссылка на авторитет, сжатие, одобрение + уточнение, перефразирование, условное согласие,

	принятие замечания, метода «да, но...», сравнение, метод опроса, доказательство бессмысленности, отсрочка, предупреждение. Приемы завершения беседы. Сохранение и поддержание положительного впечатления. Принципы ведения спора. Агрессия ведения спора. Психология конфликта. Общее представление о конфликте, формы его протекания. Конфликты, способствующие и препятствующие развитию отношений. Виды внутри организационных конфликтов: внутриличностный, межличностный, между личностью и группой, межгрупповые. Причины конфликтов в общении. Типы конфликтных личностей. Этапы развития конфликта: возникновение конфликтной ситуации, инцидент, кризис и разрыв отношений, формы конфликтной борьбы в организации, завершение конфликта. Стратегии преодоления конфликта (по Томасу): уклонение, сглаживание, принуждение, компромисс, сотрудничество. Управление конфликтами: 1) рефлексивное управление конфликтом (анализ ситуации, оценка интересов конфликтующих сторон, построение возможных стратегий поведения); 2) предупреждение конфликтов; 3) разрешение конфликта. Основные понятия об этикете. Особенности внешнего вида. Правила приветствия. Правила оформления и применения визитных карточек. Характеристика основных правил ведения телефонных переговоров, деловой переписки. Деловой завтрак, обед, ужин. Имидж деловой женщины. Деловой этикет и толерантность.
--	---

4.2 Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами

№ п/п	Наименование обеспечиваемых (последующих) дисциплин	Номера разделов данной дисциплины, необходимых для изучения обеспечиваемых (последующих) дисциплин		
		1	2	3
1.	Философия	+	+	+
2.	Организация производства и предпринимательство в АПК	+	+	+

4.3. Разделы дисциплин и виды занятий

очная форма обучения					
№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Лекции	ПЗ	СРС	Всего час.
1	2	3	4	5	6
1. Основы психологии общения					
1.1.	Понятие процесса общения и его характеристика.	2	2	6	10
1.2.	Структурные компоненты общения.	2	4	6	12
2. Связь психологии личности и психологии общения					
2.1.	Личность в процессе общения.	2	2	4	8

	Типологии личности.				
2.2.	Влияние темперамента на процесс общения.	-	2	4	6
2.3.	Эмоционально-волевая регуляция личности в процессе общения.	-	2	4	6
2.4.	Трансакционный анализ Э. Берна.	2	2	4	8
2.5.	Законы общения. Барьеры общения.	2	2	4	8
2.6.	Связь мотивации и процесса общения.	2	2	2	6
2.7.	Место манипуляции в процессе общения.	-	2	2	4
3. Особенности психологии делового общения					
3.1.	Особенности психологии делового общения	2	6	4	12
3.2.	Культура ведения споров.	-	2	4	6
3.3.	Конфликтное поведение в общении. Способы разрешения и предупреждения конфликтов.	2	2	4	8
3.4.	Основы делового этикета.	2	6	6	14
ИТОГО:		18	36	54	108

заочная форма обучения					
№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Лекции	ПЗ	СРС	Всего час.
1	2	3	4	5	6
1. Основы психологии общения					
1.1.	Понятие процесса общения и его характеристика.	-	2	14	16
1.2.	Структурные компоненты общения.	2	-	14	16
2. Связь психологии личности и психологии общения					
2.1.	Личность в процессе общения. Типологии личности.	-	-	8	8
2.2.	Влияние темперамента на процесс общения.	2	-	6	8
2.3.	Эмоционально-волевая регуляция личности в процессе общения.	-	-	8	8
2.4.	Трансакционный анализ Э. Берна.	-	2	6	8
2.5.	Законы общения. Барьеры общения.	-	-	8	8
2.6.	Связь мотивации и процесса общения.	-	-	8	8
2.7.	Место манипуляции в процессе общения.	-	-	8	8
3. Особенности делового общения					
3.1.	Особенности психологии делового общения	2	-	4	6
3.2.	Культура ведения споров.	-	-	4	4
3.3.	Конфликтное поведение в общении. Способы разрешения и предупреждения конфликтов.	-	2	4	6
3.4.	Основы делового этикета.	-	-	4	4
ИТОГО:		6	6	96	108

4.4. Практические занятия

№ п/п	№ раздела дисципли ины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (час.)	
			очная	заочная
1	2	3	4	5
1.	1	Характеристика процесса общения.	2	2
2.		Характеристика структурных компонентов общения.	4	-
3.	2	Личность и общение.	2	-
4.		Темперамент и общение.	2	-
5.		Эмоционально-волевая регуляция общения.	2	-
6.		Игры Э. Берна.	2	2
7.		Барьеры общения.	2	-
8.		Влияние мотивации на общение.	2	-
9.		Способы защиты от манипуляций.	2	-
10.	3	Характеристика делового общения.	6	-
11.		Споры и их характеристика.	2	-
12.		Способы разрешения и предупреждения конфликтов.	2	2
13.		Особенности применения делового этикета.	6	-
ИТОГО:			36	6

4.5. Примерная тематика курсовых проектов (работ) не предусмотрено УП

5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов (очная форма)

№ п/п	№ семес- тра	Наименование раздела учебной дисциплины	Виды СРС	Всего часов	Вид контроля
1	2	3	4	5	6
1.	2	Основы психологии общения	1. Проработка материала лекций, подготовка к занятиям, зачету	4	зачет тестирование
			2. Самостоятельное изучение темы № 1.2.	2	зачет
			3. Реферат	6	реферат
2.		Связь психологии личности и психологии общения	1. Проработка материала лекций, подготовка к занятиям, зачету	16	зачет тестирование
			2. Самостоятельное изучение темы № 2.4.	2	зачет дискуссия

3.	Особенности психологии делового общения	3. Реферат	6	реферат
		1. Проработка материала лекций, подготовка к занятиям, зачету	7	зачет дискуссия
		2. Реферат	11	реферат
ИТОГО часов в семестре:			54	

5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов (заочная форма)

№ п/п	№ семестра	Наименование раздела учебной дисциплины	Виды СРС	Всего часов	Вид контроля
1	2	3	4	5	6
1.	2	Основы психологии общения	1. Проработка материала лекций, подготовка к занятиям, зачету, самостоятельное изучение тем 2. Контрольная работа	20 8	тестирование зачет контрольная работа
2.		Связь психологии личности и психологии общения	1. Проработка материала лекций, подготовка к занятиям, зачету, самостоятельное изучение тем 2. Контрольная работа	44 8	тестирование зачет контрольная работа
3.		Особенности психологии делового общения	1. Проработка материала лекций, подготовка к занятиям, зачету, самостоятельное изучение тем 2. Контрольная работа	8 8	тестирование зачет контрольная работа
ИТОГО часов в семестре:				96	

5.1. Учебно-методические материалы для самостоятельной работы:

- Виговская, М.Е. Психология делового общения [Электронный ресурс]/ Виговская М.Е., Лисевич А.В.— Электрон. текстовые данные. — М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014. — 140 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/24526>. — ЭБС «IPRbooks», по паролю

5.2. Темы, выносимые на самостоятельное изучение:

- Раздел 1. Основы психологии общения.
Тема № 1.2. Структурные компоненты общения.
Раздел 2. Связь психологии личности и психологии общения.
Тема № 2.4. Трансакционный анализ Эрика Берна.

5.3. Темы рефератов

1. Структурные компоненты общения.
2. Возникновение и развитие общения в филогенезе. Предпосылки человеческого общения у животных.
3. Возникновение и развитие общения в антропогенезе.
4. Возникновение и развитие общения в онтогенезе.
5. Влияние особенностей развития общения у детей 7 лет на становление общения взрослых.
6. Влияние особенностей развития общения у детей младшего школьного возраста на становление общения взрослых.
7. Влияние особенностей общения в подростковом и юношеском возрасте на становление делового общения.
8. Понятие делового общения и его трудности.
9. Роль межличностных отношений в общении.
10. Развитие межличностных отношений.

6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

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

№ п/п	Контролируемые разделы дисциплины (результаты по разделам)	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
1.	Основы психологии общения	ОК-6 (знать, уметь)	Вопросы к зачету Тестовые задания Вопросы к защите реферата Варианты контрольных работ Вопросы для дискуссии
		ПК11 (знать)	Вопросы к зачету Тестовые задания Вопросы к защите реферата Варианты контрольных работ Вопросы для дискуссии
2.	Связь психологии личности и психологии общения	ОК-6 (владеть)	Вопросы к зачету Тестовые задания Вопросы к защите реферата Варианты контрольных

			работ Вопросы для дискуссии
		ПК-11 (уметь)	Вопросы к зачету Тестовые задания Вопросы к защите реферата Варианты контрольных работ Вопросы для дискуссии
3.	Особенности психологии делового общения	ОК-6	Вопросы к зачету Тестовые задания Вопросы к защите реферата Варианты контрольных работ Вопросы для дискуссии
		ПК-11 (владеть)	Вопросы к зачету Тестовые задания Вопросы к защите реферата Варианты контрольных работ Вопросы для дискуссии

6.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания:

Показатели оценивания	Критерии оценивания		
	Достаточный уровень (удовлетворительно)	Средний уровень (хорошо)	Высокий уровень (отлично)
ОК - 6 способностью работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этические, конфессиональные и культурные различия			
Знать:	частично особенности взаимодействия в коллективе;	особенности взаимодействия в коллективе;	особенности взаимодействия в коллективе и критически их оценивать;
Уметь:	организовать взаимодействие в коллективе с использованием основ делового общения под	относительно самостоятельно организовать взаимодействие в коллективе с использованием	самостоятельно организовать взаимодействие в коллективе с использованием основ делового общения;

	руководством преподавателя;	основ делового общения;	
Иметь навыки и/или опыт:	выражение своих мыслей в межличностном и деловом общении под руководством преподавателя;	частично самостоятельное выражение своих мыслей и мнения в межличностном и деловом общении;	самостоятельное выражение своих мыслей и мнения в межличностном и деловом общении;
ПК – 11 готовностью к кооперации с коллегами, работе в коллективе; знает принципы и методы организации и управления малыми коллективами; способен находить организационно-управленческие решения в нестандартных производственных ситуациях и готов нести за них ответственность			
Знать:	основные принципы организации малых коллективов;	основные принципы и методы организации малых коллективов;	основные принципы и методы организации и управления малыми коллективами;
Уметь:	кооперироваться с коллегами под руководством наставника;	относительно самостоятельно кооперироваться с коллегами и работать в коллективе;	самостоятельно кооперироваться с коллегами, работать в коллективе;
Иметь навыки и/или опыт:	способностью к нахождению организационно-управленческих решений;	способностью к нахождению организационно-управленческих решений в нестандартных производственных ситуациях;	способностью к нахождению организационно-управленческих решений в нестандартных производственных ситуациях и готов нести за них ответственность.

6.2.1. Шкалы оценивания

Шкала оценивания зачета	
Оценка	Описание
Зачтено	Обучающийся отвечает на поставленные вопросы, использует весь арсенал имеющихся знаний, умений и навыков; умеет оценивать, анализировать и обобщать, делает выводы по результатам собственной деятельности.
Не зачтено	Обучающийся допустил грубые ошибки и не смог применить полученные знания для ответа на поставленные вопросы, а также обосновать применяемые положения.

6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы:

Указаны в приложении 1.

6.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Процедура оценивания зачета

Зачет проходит в письменной форме и в форме собеседования. Студенту достается вариант задания путем собственного случайного выбора и предоставляется 15 минут на подготовку. Защита готового ответа происходит в виде собеседования, на что отводится 5 минут. Задание состоит из 2 обычных, требующих письменного ответа, вопросов.

7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

а) основная литература:

1. Виговская, М.Е. Психология делового общения [Электронный ресурс]/ Виговская М.Е., Лисевич А.В. – Электрон. текстовые данные. – М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014. – 140 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/24526>. – ЭБС «IPRbooks», по паролю.

б) дополнительная литература:

1. Ивлева Т.Н. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебно-методический комплекс дисциплины для студентов, обучающихся по направлению подготовки 51.03.03 (071800.62) «Социально-культурная деятельность», профили подготовки: «Менеджмент социально-культурной деятельности», «Социально-культурные технологии в индустрии досуга», квалификация (степень) выпускника «бакалавр» / Т.Н. Ивлева. — Электрон. текстовые данные. — Кемерово: Кемеровский государственный институт культуры, 2014. — 92 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/55224.html>

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. <http://www.emanual.ru> - учебники в электронном виде.
2. <http://www.e.lanbook.com> - электронно-библиотечная система издательства «Лань»
3. <http://www.iprbookshop.ru> – электронная библиотека

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

1. Виговская, М.Е. Психология делового общения [Электронный ресурс]/ Виговская М.Е., Лисевич А.В. – Электрон. текстовые данные. – М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014. – 140 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/24526>. – ЭБС «IPRbooks», по паролю.

10. Перечень информационных технологий – не требуется

11. Материально-техническое обеспечение дисциплины:

оснащение переносным мультимедийным оборудованием.