

КОПИЯ

РУССКИЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ ИМЕНИ В.П.Чернова

РИУ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины

«ЭТИКА И ПСИХОЛОГИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»

для специальности

«Менеджмент организации»
(наименование специальности)

Квалификация - менеджер

«УТВЕРЖДАЮ»

Проректор по учебной работе  И.В.Щербакова

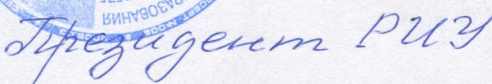
Программа одобрена на заседании Ученого совета факультета управления
от 14. 01. 2011 г., протокол № 1.

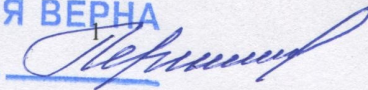


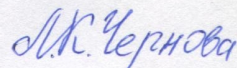
Москва, 2011

КОПИЯ ВЕРНА

подпись







1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью изучения дисциплины является всестороннее изучение студентами различных аспектов этики и психологии профессиональной деятельности.

Основные задачи изучения учебной дисциплины:

- дать студентам развернутое представление о специфике базовых этических знаний;
- рассмотреть основные подходы к анализу моральных проблем и принятию решений;
- раскрыть содержание основных принципов профессиональной этики, правил, регламентаций, моральных кодексов;
- акцентировать студентов на рассмотрение проблем личности человека с этической точки зрения;
- изучить основные категории этической оценки личности профессионала;
- проанализировать различные аспекты этики делового общения;
- рассмотреть специфические аспекты этики профессиональной деятельности.

1. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Данная учебная дисциплина относится к блоку дисциплин общепрофессионального цикла, что означает формирование в процессе обучения у студента общепрофессиональных знаний и компетенций в рамках выбранного образовательного направления.

Особое место данного курса в профессиональной подготовке обусловлено тем, что овладение основами деловой коммуникации позволит специалистам эффективно взаимодействовать с деловыми партнерами, реализовывать комфортно-психологическое общение, стратегии и тактики, способствующие достижению сотрудничества и компромисса.

Знание основных этических и психологических механизмов профессиональной деятельности способствует формированию гуманистической направленности и нравственных начал, расширению кругозора и повышению культурного уровня студентов, овладению техниками убеждения и влияния на людей.

В современном мире в условиях обострения конкуренции знание психологии общения и этических начал профессиональной деятельности становятся важным фактором, определяющим профессиональный успех не только отдельного человека, но и деятельности целой фирмы, организации.

Изучение данной дисциплины базируется на знании отечественной истории, культурологии, психологии и педагогики, социологии, религиоведения, правоведения. Данный курс тесно связан с дисциплинами «Русский язык и культура речи», «Деловое общение и этикет».

Полученные в процессе обучения знания могут быть использованы при изучении профессиональных дисциплин и в практической деятельности.

Студент должен обладать следующим набором компетенций, которые позволят усваивать теоретический материал учебной дисциплины и реализовывать практические задачи:

ОК-1, ОК-2, ОК-3, ОК-6.

3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций (согласно ГОС ВПО): ОК1-7, ОК10 -13, ОК-19, ПК-4, ПК-6, ПК-7, ПК-25.

В процессе изучения дисциплины студенты должны

иметь представление:

- о взаимосвязи дисциплины «Этика и психология профессиональной деятельности» с другими общепрофессиональными и специальными дисциплинами;
- об основных этических системах, о структуре и функциях морали;
- о взаимосвязи нравственных качеств, культуры поведения, психологического фактора, внешнего облика с профессиональными знаниями, умениями и навыками;
- об этических нормах, психических явлениях, состояниях, свойствах личности, правилах служебного этикета.

знать:

- теоретические основы этики и психологии профессиональной деятельности;
- этические, социально-психологические особенности профессиональной деятельности;
- нормы и принципы этики и морали;
- функции и элементы культуры управления;
- способы организации различных форм деловой коммуникации,
- специфику норм межнационального и международного делового общения;

- специфику взаимодействия с партнерами, клиентами и аудиторией на основе современных технических средств общения;

уметь:

- моделировать деловые ситуации и проектировать свое поведение в них;
- использовать психолого-этические нормы взаимодействия в коллективе на разных уровнях служебной иерархии (начальство и подчиненные, руководители, подчиненные в отношениях между собою, этикет общения с посетителями и клиентами и т.д.);

владеть:

- основными категориями, понятиями психологии и этики профессиональной деятельности;
- механизмами мотивации и психической регуляции поведения и деятельности;
- стратегией эффективного межличностного взаимодействия, психологического доминирования и влияния.
- вербальными и невербальными средствами общения;
- навыками и средствами продуктивного общения в деловой сфере.

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Рабочая программа рассчитана на 100 часов. Из них 90 часов отводится на самостоятельную работу студента и 10 часов на лекции и практические занятия.

Тематический план изучения дисциплины (4 курс)

Наименование разделов и тем	Учебная нагрузка студента				
	Максимальная	Самостоятельная	Обязат. при заочной форме обучения		
			Всего	В том числе Обзорно-установ. занятия	Лаб. раб практ. занятия
Тема 1. Психология и этика профессиональной деятельности как область научно-прикладного знания	6	5	1	1	-
Тема 2. Психологические типы людей и их проявления в работе, бизнесе, общении. Социальные установки и ценности	10	9	1	1	-
Тема 3. Проявление индивидуальных особенностей личности в профессиональной деятельности	12	11	1	1	-
Тема 4. Социально-психологические основы деятельности руководителя. Административная этика	12	11	1	1	-
Тема 5. Профессиональная пригодность и работоспособность. Этические конфликты	12	11	1	-	1
Тема 6. Профессиональная этика: понятие и виды	12	10	2	1	1
Тема 7. Психология создания имиджа	12	11	1	-	1
Тема 8. Технологии эффективного взаимодействия	12	11	1	-	1
Тема 9. Деловой этикет и национальные особенности делового общения	12	11	1	1	-
Общая трудоемкость, часы	100	90	10	6	4

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1. Психология и этика профессиональной деятельности как область научно-прикладного знания

История становления психологии как науки. Основные этапы развития психологии как науки. Ученые внесшие вклад в развитие психологии. Предмет, проблематика и методы психологических исследований. Предмет этики и психологии профессиональной деятельности. Проблематика этики и психологии профессиональной деятельности. Основные характеристики научного метода. Смежные отрасли знаний. Взаимосвязь смежных наук с психологией.

Этический контекст человеческого общения. Этика как наука и явление духовной жизни. Круг проблем этики. Мораль и этические регуляторы поведения и профессиональных взаимоотношений. Моральные

категории, принципы и нормы профессиональной этики. Противоречия между этикой и бизнесом, болевые точки российского предпринимательства. Профессиональные и корпоративные этические кодексы.

Тема 2. Психологические типы людей и их проявления в работе, бизнесе, общении.

Социальные установки и ценности

Понятие деятельности. Деятельность и ее виды, поведение. Индивидуальный стиль деятельности. Деятельность руководителя как субъекта управления. Ролевая модель управленческой деятельности руководителя фирмы: профессиональный, психологический и организаторский комплекс.

Психология коллективных взаимоотношений. Особенности отношений в коллективе, занятом бизнесом. Общественно-психологические качества: ценностные ориентации, социальные установки, ожидания-притязания, социальные чувства, стереотипы, формирование активной жизненной позиции. Социальные установки и ценности. Оценка и самооценка личности. Понятие установки. Понятие ценностей. Понятие оценки и самооценки личности. Виды самооценки. Поведение с собеседниками различных психологических типов. Типы характеров собеседников

Социально-психологический климат: понятие, факторы формирования благоприятного климата, влияние на развитие творческого потенциала коллектива, рост производительности труда и здоровья работников.

Тема 3. Проявление индивидуальных особенностей личности в профессиональной деятельности

Понятия индивида, личности, индивидуальности. Формирование личности. Личность и организация. Теории личности. Понятие темперамента. Виды темперамента. Холерики, сангвиники, флегматики, меланхолики. Интроверсия и экстраверсия. Учет сильных и слабых сторон темперамента персонала и партнеров для успешной деятельности. Самооценка личности. Понятие характера. Понятие способностей. Понятия знания, умение и опыт. Понятие эмоций. Виды эмоций. Определение чувств. Понятие воли. Волевые качества человека и их формирование. Характер, воля и способности предпринимателя как фактор достижения поставленной цели.

Психические процессы, их характеристика, влияние на результаты деятельности. Ощущения и восприятие. Внимание и наблюдательность – основа изучения психологии партнера. Воображение и творческие возможности предпринимателя, особенности восприятия в деловых отношениях. Память, ее виды и способы тренировки. Законы памяти. Мышление и речь.

Эмоциональные отношения, их объективная и субъективная сущность. Эмоции и чувства в деловых отношениях. Эмоциональный фон личности. Возможности воспитания чувств. Умение владеть собой.

Тема 4. Социально-психологические основы деятельности руководителя.

Административная этика

Современный менеджер – это управляющий, дипломат, лидер, организатор, инноватор. Биологические качества менеджера – пол, возраст, здоровье, темперамент, способности.

Свойства личности менеджера – оптимизм, уравновешенность, сосредоточенность (отсутствие суетливости), нравственность, чувство долга, чувство юмора, естественность и др.

Психическое состояние менеджера – самообладание, умение справляться с негативными чувствами (гнев, страх, зависть, жадность), способность радоваться и т.п.

Психические процессы – адекватное восприятие самого себя, креативность мышления, способность к логической обработке информации и т.п.

Признаки психически нездоровой личности: уход от ответственности; зависимость от вредных привычек; пассивность; чувственная тупость; беспричинная злость; повышенная тревожность; неадекватное восприятие себя и т.п. Индивидуальные качества руководителя (6 групп).

Особенности служебной или административной этики. Нравственный кодекс руководителя. Статус руководителя. Качества руководителя: деловые, профессиональные, личные. Социально-психологическое обеспечение производственных задач.

Тема 5. Профессиональная пригодность и работоспособность.

Этические конфликты.

Понятие профессиональной пригодности. Понятие работоспособности. Функциональные состояния: утомление, монотония, психическая напряженность. Понятие утомления. Причины возникновения утомления. Психологическое влияние цвета на психику человека.

Понятие монотонии. Причины возникновения монотонии. Понятие психическая напряженность. Причины возникновения психической напряженности. Методы борьбы с утомлением, монотонией, психической напряженностью. Понятие адаптации. Виды адаптации.

Стресс, дистресс и психическое здоровье. Общий адаптационный синдром. Понятие стресса и дистресса. Понятие психического здоровья. Методы борьбы с дистрессом.

Понятие конфликта. Виды конфликтов. Личностные конфликты. Структура конфликта. Функции конфликта. Межличностные конфликты и их преодоление. Типы конфликтных личностей. Развитие навыков эффективного взаимодействия в сложных ситуациях деловых отношений. Предупреждение конфликтов. Средства предотвращения конфликтов и методы кризисного управления (информационный, коммуникативный, социально психологический, организационный). Управленческая и корпоративная этика в условиях конфликта. Стили поведения в конфликте. Способы предотвращения, погашения и профилактики конфликтов. Особенности конфликта между руководителем и подчиненным. Особенности развития конфликтов в коллективе, занятом бизнесом.

Тема 6. Профессиональная этика

Профессиональная этика: понятие и виды. Профессионализм как нравственная характеристика личности. Место нравственного кодекса в профессиональной деятельности. Виды профессиональной этики. Инженерная этика (защита информации). Специфика деловой этики. Общие нормы делового общения. Этика сферы бизнеса и услуг: нормы цивилизованных деловых отношений (предпринимательства). Стандарты предпринимательской деятельности. Нарушение моральных норм в сфере деловых отношений. Стереотипы делового человека. Этико-психологические абстрактные типы потенциальных партнеров. Регламентация этических отношений, принципов и правил деятельности в законодательстве РФ. Принципы профессиональной деятельности: принцип законности, принцип подотчетности, принцип самоуправления, принцип равноправия. Моральные проблемы в профессиональной деятельности и требования профессиональной этики. Конфликт интересов. Принцип конфиденциальности. Принцип достоверности. Принцип честности. Этические принципы в международных и межкультурных отношениях. Этические проблемы, связанные с профессиональным статусом. Организационная этика: составление юридических документов; соблюдение требований служебного этикета; соблюдение требований речевого этикета. Кодекс деловой этики. Современные нормы и эталоны управленческого взаимодействия.

Основные направления консультирования в сфере этики: 1) поддержание моральной репутации; 2) обеспечение этичности сотрудников фирмы; 3) разрешение моральных и этических проблем и конфликтов. Этические взаимоотношения сотрудников фирмы (отношения с рядовыми сотрудниками, с акционерами, с владельцами бизнеса).

Тема 7. Психология создания имиджа

Слагаемые имиджа. Создание хорошего впечатления о себе. Анализ своих целей. Внешний облик как отражение сущности личности и позиционирования себя. Уверенность в себе. Самовосприятие как основа привлечения симпатии. Личность человека и социальные ожидания. Самопрезентация: прямая и косвенная. Достижение успеха при публичном выступлении. Приемы установления контакта, знакомство. Имидж фирмы: понятие и правила формирования. Составляющие имиджа фирмы: психологические особенности выбора названия фирмы; адрес фирмы, кодекс поведения персонала; элементы цветопсихологии при разработке логотипа фирмы, товарного знака и создании благоприятного психологического климата. Требования к оформлению офиса.

Общепринятые правила поведения. Приемы формирования положительных отношений. Compliments. Пейсинг (отражение чувств). Раппорт (взаимная симпатия).

Изучение внутреннего состояния собеседника. Громкость речи. Скорость речи. Выслушивание собеседника как психологический прием. Активный слушатель. Прием перефразирования. Резюмирование.

Постановка вопросов и техника ответов на них. Типы вопросов.

Тактика и техника нейтрализации замечаний собеседников. Разновидности замечаний.

Тема 8. Технологии эффективного взаимодействия

Понятие культуры общения. Общение и его роль в деловых отношениях. Функции и виды межличностного общения. Коммуникативная функция общения. Перцептивная функция общения. Регулятивная функция общения. Общение как межличностное взаимодействие. Виды межличностного общения. Специфика общения в деловых отношениях. Приемы эффективного делового общения. Коммуникативная компетентность. Типичные ошибки в деловом общении и методы их решения.

«Технология» позитивного, продуктивного общения. Принципы, правила и нормы делового общения. Основные логические законы и их применение. Закон тождества. Закон противоречия. Закон исключенного третьего. Закон достаточного основания.

Вербальное общение (речь) как универсальная знаковая система человеческой коммуникации. Модель коммуникативного процесса. Кодификация и декодификация информации в процессе делового общения.

Диалог как форма речевого общения. Барьеры речи. Условия эффекта речевого воздействия. Функциональные стили речи. Речевые нормы и культура речи.

Деловой разговор как особая разновидность устной речи. Основные требования. Правильность речи. Точность и ясность речи. Краткость - важнейшее требование к любой форме деловой речи. Доступность речи. Вспомогательный материал речи: определения, сравнения, примеры.

Риторика - наука о красноречии. Ораторское искусство, его сущность. Законы публичного выступления. Риторика и приемы воздействия на аудиторию. Психолого-дидактические принципы речевого воздействия: доступность, ассоциативность, экспрессивность и интенсивность. Коммуникационные эффекты.

Техника речи. Постановка речевого дыхания, дикция и орфоэпия - составные части техники речи. Качества голоса. Пауза.

Речевой этикет. Нормы речевого этикета. Приветствие. Правила обращения к собеседнику. Представление. Служебная субординация.

Тема 9. Деловой этикет и национальные особенности делового общения

Актуальные проблемы кросс-культурного менеджмента в области делового общения. Общая характеристика поведения и деловых качеств представителей различных культур: европейской, конфуцианской, исламской и т.д. Национальные особенности деловых контактов народов мира: в вопросах формирования делегаций и механизма принятия решений, ценностных ориентаций, особенностей восприятия и мышления, особенностей поведения и характерных тактических приемов.

Международная субкультура переговоров, их специфика в странах Запада и Востока. Национальные особенности невербального общения. Роль расстояния при беседе для представителей разных национальностей. Проблемы деловой этики в России.

Деловой этикет. Официальные мероприятия в системе делового общения. Требования современного этикета. Правила этикета. Этикет приветствия и представления. Визитная карточка, ее роль в деловом мире. Деловой подарок. Деловые приемы, их коммуникативный смысл. Организация приемов. Правила телефонных разговоров. Одежда деловых людей. Застолье в системе делового общения (Бокал вина, Ланч, Чай, Жур Фикс, Фуршет, Коктейль, Завтрак, Обед, Ужин, и т.д.): этикетные нормы и предписания для устроителей и приглашенных. Правила рассадки, сервировка стола, виды обслуживания.

5.2. ОСНОВНАЯ ЛИТЕРАТУРА:

1. *Бороздина, Г. В.* Психология делового общения [Текст] : учебник для вузов / Г. В. Бороздина. — 2-е изд. — Москва: ИНФРА-М, 2013.
2. *Кошевая, И. П., Канке А. А.* Профессиональная этика и психология делового общения.- М.: Форум, Инфра-М, 2011.
3. *Кукушин В.С.* Психология делового общения.: МарТ, Новые технологии, 2010.
4. *Павлова.Л.Г.* Основы делового общения.-М.: Феникс, 2009.
5. Психология и этика делового общения.- М.: Юнити-Дана, 2010.
6. *Самыгин, С. И.* Деловое общение [Текст] : учебное пособие для вузов / С. И. Самыгин, А. М. Руденко. — 3-е изд., стер. — Москва: КноРус, 2012.
7. *Шеламова. Г.М.* Этикет делового общения, - М.: Академия, 2010.
8. *Шеламова. Г.М.* Деловая культура и психология общения.- М.: Академия, 2009.
9. *Шеламова. Г.М.* Этикет делового общения. -М: Академия, 2010.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ:

1. Ведение переговоров и разрешение конфликтов. Серия «Классика Harvard Business Review». М.: Альпина бизнес букс. 2007
2. *Головина А.* Деловые переговоры. Стратегия победы. Изд. Питер, 2007
3. *Зельдович Б.З.* Деловое общение. Учебное пособие. М.: Альфа-Пресс, 2007
4. *Кузнецов И.Н.* Современный этикет. - М.: Дашков и Ко., 2009.
5. Психология и этика делового общения: Учебник для вузов / Под ред. В.Н. Лавриненко. – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2007.
6. *Шеламова Г.М.* Деловая культура и психология общения: уч. пособие: Изд.центр «Академия», 2008.
7. Эффективное деловое общение. Серия «Классика Harvard Business Review». М.: Альпина бизнес букс. 2006

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Не требуется.

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИН

Учебно-методический комплекс по дисциплине «Этика и психология профессиональной деятельности», составленный в соответствии с государственным образовательным стандартом, включает в себя пособие (в объеме 100 часов), комплект тестовых заданий (семинары, сборник вопросов), контрольную работу и видеоролик с обзорной лекцией, которые дают целостную систему знаний, обеспечивая их глубину и прочность.

Обучение по данному курсу основывается на принципах сознательности, активности, наглядности, систематичности, последовательности, прочности, научности, доступности и связи теории с практикой.

Изучение материала ведется в форме, доступной пониманию студентов, соблюдается единство терминологии и обозначений.

При изучении данного курса студенты приобретут предусмотренный программой объем знаний. Знание основных ошибок при формировании первого впечатления о партнере по общению, умение преодолевать барьеры общения и регулировать позиции друг друга, представление о различных психотипах деловых партнеров, клиентов, коллег, руководителей, умение составлять успешные в деловых контактах рабочие группы и коллективы, овладение приемами влияния на партнеров по деловому взаимодействию разовьют тот коммуникативный опыт, который позволит стать успешным специалистом в профессиональной сфере деятельности и в общении с людьми.

Получение углубленных знаний по изучаемой дисциплине достигается за счет самостоятельной работы студентов путем знакомства с дополнительными источниками, нормативными актами и дополнительной научной литературой по проблематике дисциплины. Особое внимание уделено ее прикладному характеру, развитию навыков самостоятельного применения теоретических знаний в практической деятельности.

Промежуточный контроль знаний студентов осуществляется на основе выполнения тестовых заданий (всего 198 вопросов), позволяющих определить уровень теоретических знаний студентов по каждому разделу изучаемой дисциплины, и контрольной работы, способствующей систематизации знаний, конкретизации, сравнению и обобщению теоретического и фактического материала в соответствии с поставленным заданием, а также позволяющих оценить общекультурные и профессиональные компетенции студентов, определяемые содержанием дисциплины «Этика и психология профессиональной деятельности». Итоговая оценка проставляется автоматически, при условии успешного выполнения студентом всех текущих заданий, предусмотренных учебным планом по данной дисциплине.

Разработчик:

Д.п.н., профессор Шиян Л.К., профессор РИУ

Рецензент: К.ф.н., профессор Дядя С.Н., профессор РИУ

Утверждение рабочей программы учебной дисциплины

Уполномоченный орган (должностное лицо)	Дата принятия решения	№ документа
Ученый совет факультета управления	14.01.2011	Протокол № 1

Внесение изменений в рабочую программу учебной дисциплины

Уполномоченный орган (должностное лицо)	Дата принятия решения	№ документа
Ученый совет факультета управления	26.01.2012	Протокол № 1
Ученый совет факультета управления	17.01.2013	Протокол № 1
Ученый совет факультета управления	14.01.2014	Протокол № 1