

3.11.11

Учреждение образования «Полоцкий государственный университет»
Институт повышения квалификации и переподготовки кадров

«УТВЕРЖДАЮ»
Директор ИПК УО «ПГУ»
С. П. Конопелько

«24» 09 2013г.



УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА

ПО ДИСЦИПЛИНЕ: «ЭТИКА И ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»

специальности переподготовки 1-25 03 75 "Бухгалтерский учет и контроль в промышленности", квалификация бухгалтер - экономист
(код и наименование специальности и квалификации переподготовки)

в соответствии с типовым учебным планом переподготовки,
утвержденным 21.05.2012г. рег.№25-12/421
(дата утверждения, регистрационный номер)

Новополоцк 2013 г.

Разработчик (и) программы:

И.И. Сапего, доцент кафедры бухгалтерского учета и аудита, кандидат экономических наук
(инициалы, фамилия, должность, ученая степень, ученое звание)

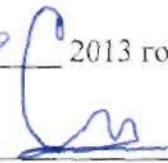
Рассмотрена и рекомендована к утверждению в качестве рабочего варианта на заседании кафедры бухгалтерского учета и аудита УО «Полоцкий государственный университет»

Протокол заседания № 11 от 24.09 2013 года

Заведующая кафедрой «БУ и А»  С.Г. Вегера

Одобрена и рекомендована к утверждению Советом ИПК УО «ПГУ»

Протокол заседания № 1 от «27» 09 2013 года

Председатель Совета ИПК УО «ПГУ»  С.Л. Конопелько

(наименование научно-методического (методического) совета учреждения образования, рекомендовавшего учебную программу по дисциплине специальности переподготовки к утверждению)

1. ВВЕДЕНИЕ

1.1. Цель преподавания дисциплины

Содержание курса носит комплексный характер и обобщает знания в области психологии межличностных отношений, социальной психологии этики деловых отношений, риторики и логики.

Актуальность курса этики и психологии делового общения при подготовке слушателей определяется объективной необходимостью повышения эффективности делового общения; снижения риска неблагоприятных последствий решений при ведении переговоров и консультировании; овладение рациональными программами делового общения; завоевания доверия в деловых кругах, используя алгоритмы коммуникативного поведения с собеседниками различных психотипов и техники влияния, а также осуществления само презентации.

Целью курса является: формирование у слушателей научного представления о роли этики и психологии делового общения в системе наук о человеке, о воздействии такого рода информации на выбор ценностных ориентации и моделей поведения в практическом труде. Овладение основами этики и психологии делового общения позволит слушателям эффективно взаимодействовать с деловыми партнерами, демонстрируя комфортно-психологическое общение и разнообразные стратегии и тактики, ориентированные на достижение компромисса и сотрудничества.

1.2. Задачи изучения дисциплины

Задача курса: через знакомство со средствами вербальной и невербальной коммуникации, ведущими репрезентативными системами, техниками, приемами, методиками, включаемыми в коммуникативные программы, оснастить «ключами доступа» к каждому конкретному деловому партнеру, развить специальные коммуникативные умения.

1.3. Требования к результатам обучения

Для достижения сформулированных целей и задач слушателям необходимо:

- **знать:** правила и нормы этики и психологии делового общения; вербальные и невербальные средства воздействия на партнера; специфику форм делового общения (деловых совещаний, бесед, переговоров, дискуссий, презентаций «круглых столов», пресс-конференций); консультирования; механизмов взаимодействия в деловом общении; специфику коммуникативных типов субъектов общения; модели дискомфорта-психологического и конструктивного общения; ведущие репрезентативные системы.
- **уметь:** выражать мысли, эффективно слышать и слушать партнера, устанавливать контакт, использовать эффективные стратегии взаимодействия; находить «ключи доступа» к сенсорному каналу партнера по общению; диагностировать психотипы, разрабатывать и применять коммуникативные сценарии поведения; преодолевать коммуникативные и психологические барьеры.
- **получить:** практические рекомендации по формированию привлекательного имиджа специалиста; осуществлению само презентации; по развитию навыков эффективного слушания; по использованию языка интонации, диагностики искренности или лжи делового партнера; по ведению бесед и переговоров; по освоению техники психологической защиты при общении с деструктивным партнером или клиентом.

Слушатель, освоивший соответствующую образовательную программу переподготовки, должен обладать следующими **социально – личностными компетенциями:**

- знать идеологические, моральные, нравственные ценности государства и следовать им;
- быть готовым к социальному взаимодействию;
- уметь ориентироваться в процессах, происходящих в политической, социально-экономической и духовно-культурной сферах белорусского общества;
- уметь работать в команде;
- иметь навыки развития и самосовершенствования интеллектуальных, нравственных и коммуникативных качеств.

2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Название тем, их содержание, объем в часах лекционных занятий

№ п/п	Название темы	Содержание	Объем в часах
1.	Этика и психология деловых отношений как наука	Предмет и задачи этики и психологии деловых отношений. Основные принципы и понятия дисциплины «Этика и психология деловых отношений». Русские мыслители о духовно-нравственных аспектах хозяйственной деятельности. Приоритет психологического аспекта в трехмерной модели управления.	2
2.	Теоретические предпосылки становления этики и психологии деловых отношений	Проблемы этики и психологии деловых отношений в истории философской и психологической мысли. Проблемы психологии личности и межличностного общения в трудах российских ученых. Основные направления современной психологии Запада и проблемы межличностного делового общения.	2
3.	Психология деловых отношений	<p>Психологическая структура личности и практика деловых отношений. Структура психики по З. Фрейду. Модель психической структуры в аналитической психологии К. Юнга. Гуманистический и когнитивный подходы к пониманию психики личности.</p> <p>Детерминация поведения личности в деловых отношениях. Факторы детерминации поведения личности. Макро- и микросреда личности. Динамика человеческого поведения. Ролевое поведение в деловых отношениях.</p> <p>Психология деловых отношений. Общение как психологическая и этическая проблема. Психология делового общения. Эффективные коммуникации. Общение как коммуникация и как взаимодействие. Деловые отношения и психодиагностика. Методы психодиагностики. Тесты для руководителя</p> <p>Деловые отношения в рабочей группе. Рабочая группа: социально-психологические особенности. Профессиональная зрелость рабочей группы. Типы отношений в системе руководитель-подчиненный. Морально-психологический климат и его динамика. Классификация психотипов личности. Проблема лидерства. Роль руководителя в становлении коллектива.</p> <p>Деловые переговоры. Нравственно – психологические аспекты переговорного процесса. Стратегии ведения переговоров. Подготовка к переговорам. Ведение переговоров. Анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей.</p> <p>Стиль и социально-психологические проблемы руководства. Стиль руководства. Классическая типология К. Левина. Выбор оптимального стиля руководства: ситуационный подход. Многомерные модели стилей руководства.</p>	2

		Психологические проблемы руководства.	
4.	Конфликты и пути их разрешения	Конфликты: виды, структура, стадии протекания. Предпосылка возникновения конфликта в процессе делового общения. Стратегия поведения в конфликтной ситуации. Конфликты в личностно-эмоциональной сфере. Правила поведения в условиях конфликта. Методы снятия психологического напряжения в условиях конфликта. Стрессы. Обретение стрессоустойчивого поведения. Профилактика эмоционального выгорания в профессиональной деятельности.	2
5.	Этика и этикет деловых отношений	Этика делового общения. Ключевые понятия. Этика делового общения в учении Конфуция. Этика делового общения и общественно – экономический строй общества. Общие этические принципы и характер делового общения.	2
6.	Этикет и культура деловых отношений	Деловой этикет. Правила этикета. Правила вербального этикета. Правила общения по телефону. Подготовка к деловой беседе по телефону. Правила деловой переписки. Имидж делового человека. Служебный этикет.	2
ИТОГО:			12

2.2. Практические занятия, их содержание и объем в часах

№ п/п	Тема практического занятия	Содержание	Объем в часах
1.	Этика и этикет деловых отношений	Опрос по основным вопросам темы. Выполнение тестовых заданий.	2
2.	Этикет и культура деловых отношений	Опрос по основным вопросам темы. Анализ практических ситуаций.	2
3.	Конфликты и пути их разрешения	Тестирование. Разрешение ситуаций	2
ИТОГО:			6

2.3. Самостоятельная работа, содержание, объем в часах

№ п/п	Наименование темы	Содержание темы	Объем в часах	№ Источника литературы
1	2	3	4	5
1.	Психические особенности личности	Структура личности. Биологическое и социальное в структуре личности. Направленность личности. Мотивы и мотивация. Самосознание личности и ее жизненный путь.	2	10,11,12
2.	Познавательная и эмоционально-волевая сфера личности	Ощущения и восприятие. Внимание. Мышление. Воображение. Память. Эмоции и чувства. Воля и волевые качества личности.	2	10,11,12,18
3.	Индивидуально-психологические особенности личности	Темперамент, его типы и свойства. Характер личности и его формирование. Способности личности	2	10,11,12,18
4.	Психологическая характеристика деятельности	Понятие деятельности. Личность и деятельность. Основные виды деятельности личности	2	10,11,12,18
ИТОГО			8	

3. ВОПРОСЫ ДЛЯ ЗАЧЕТА ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ЭТИКА И ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»

1. Предмет и задачи этики и психологии деловых отношений. Основные понятия и принципы дисциплины «Этика и психология деловых отношений».
2. Нравственные основы цивилизованного бизнеса.
3. Сочетание экономических и нравственных целей в управлении.
4. Проблемы этики и психологии деловых отношений в истории философской и психологической мысли.
5. Психологическая структура личности и практика деловых отношений. Структура психики по З. Фрейду. Модель психической структуры в аналитической психологии К. Юнга. Гуманистический и когнитивный подходы к пониманию психики личности.
6. Детерминация поведения личности в деловых отношениях. Факторы детерминации поведения личности. Макро- и микросреда личности. Динамика человеческого поведения. Ролевое поведение в деловых отношениях.
7. Психология деловых отношений. Общение как коммуникация и как взаимодействие.
8. Деловые отношения и психодиагностика. Методы психодиагностики. Тесты для руководителя.
9. Деловые отношения в рабочей группе. Рабочая группа: социально-психологические особенности. Профессиональная зрелость рабочей группы.
10. Типы отношений в системе руководитель-подчиненный. Морально-психологический климат и его динамика. Классификация психотипов личности. Проблема лидерства. Роль руководителя в становлении коллектива.
11. Стиль и социально-психологические проблемы руководства. Стиль руководства. Классическая типология К. Левина. Выбор оптимального стиля руководства: ситуационный подход. Многомерные модели стилей руководства. Психологические проблемы руководства.
12. Проблема чести в бизнесе.
13. «Человеческий фактор» в управлении.
14. Великие предприниматели XX века и их ценностные ориентации.
15. Принцип справедливости в бизнесе.
16. Бизнес и социальная ответственность.
17. Традиции отечественного предпринимательства.
18. Культура управления и деловой успех.
19. Ценностная ориентация современных российских предпринимателей.
20. Вопросы этики управления в Кировских бизнес-изданиях.
21. Имидж фирмы.
22. Конфликты: виды, структура, стадии протекания. Стратегия поведения в конфликтной ситуации. Правила поведения в условиях конфликта.
23. Особенности этики деловых отношений в западноевропейской культурной традиции.
24. «Протестантская этика и дух капитализма».
25. Современные взгляды на место этики в деловых отношениях.
26. Общие этические принципы и характер деловых отношений.
27. Деловой этикет. Правила этикета.
28. Правила вербального этикета. Правила общения по телефону. Подготовка к деловой беседе по телефону.
29. Правила деловой переписки
30. Основные концепции в этике бизнеса.

4. СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

№ п/п	Перечень литературы	Год издания
4.1. Основная литература		
1.	Мальханова, И.А. Деловое общение: учеб. пособие / И.А. Мальханова. - М.: Академический проект	2002
2.	Браим И. Культура делового общения. Минск	2006
3.	Кузин Ф.А. Культура делового общения. М	2004
4.	Джордж Р.Т. Деловая этика. Пер с англ. В 2 т. СПб.; М.	2005
5.	Архангельская М.Д. Бизнес-этикет, или Игра по правилам. 4-е изд. М	2007
6.	Бороздина, Г. В. Психология делового общения: Учебное пособие/ Г.В. Бороздина. - М., ИНФРА-М.	2011
7.	Капшук, О.А. Этика и психология делового общения руководителя и подчиненного. Вершина успеха/О.А. Капшук. - Ростов н/Д: Феникс	2008
8.	Осипова, И.Н. Этика и культура управления. Учебное пособие/ И.Н.Осипова. - М: ФОРУМ	2011
9.	Лавриненко В. Н. Психология и этика делового общения Учебное пособие / под ред. Лавриненко В. Н. - 4-е изд., перераб. и доп. - М.: Юнити-Дана, 2005. — 415 с.	
4.2. Дополнительная литература		
1.	Алехина И. Имидж и этикет делового человека. М.	2001
2.	Ботавина Р.Н. Этика менеджмента. М	2005
3.	Зарубина Н.И. Социально-культурные основы хозяйства и предпринимательства. М.	2006
4.	Ефимова, Н.С. Основы общей психологии. Учебник для ссузов /Н.С. Ефимова. - М.: ИНФРА-М: ФОРУМ	2011
5.	Кошечкина, И.П. Профессиональная этика и психология делового общения. Учебное пособие. Профессиональное образование/ И.П. Кошечкина. - М.: ИНФРА-М: ФОРУМ	2011
6.	Красникова, Е.А. Этика и психология профессиональной деятельности. Учебник/ Е.А. Красникова. - М.: ИНФРА-М: ФОРУМ	2009
7.	Кукушин, В. С. Деловой этикет: Учебное пособие/В.С Кукушин. - М.: ИКЦ «МарТ»; Ростов н/Д: Издательский центр «МарТ»	2007
8.	Разина, А.В. Основы этики/ А. В. Разина. - М.: ИНФРА-М: ФОРУМ	2011
9.	Рамендик, Д.М. Управленческая психология. Учебник/ Д.М. Рамендик. - М.: ИНФРА-М: ФОРУМ	2010
10.	Рюкле, Х. Язык телодвижений для менеджеров. Психология управления: - И.: Интерэксперт	2005
11.	Столяренко, Л. Д. Психология делового общения и управления. Учебник / Л. Д. Столяренко. — Ростов н/Д: Феникс	2009
12.	Немов Р.С. Общая психология: Краткий курс. - СПб.:Питер	2011

5. ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ И ДОКЛАДОВ

1. Этика делового общения в учении Конфуция.
2. Этика делового общения в западноевропейской культуре.
3. Этика коллективизма и этика индивидуализма в деловом мире современной России.
4. Региональные ценности в деловой этике.
5. Значение нравственных норм в современном предпринимательстве.
6. Роль и функции визитной карточки в деловой жизни.
7. Этика и культура менеджмента.
8. Стилль делового общения.
9. Значение письменного делового общения в системе деловых отношений.
10. Роль деловых приемов в обеспечении эффективности деловых отношений.
11. Гастрономический этикет.
12. Сувениры и подарки в деловой сфере.
13. Этика деловых телефонных разговоров.
14. Значение культуры речи в обеспечении этики деловых отношений.
15. Эмоциональный мир делового человека.
16. Волевые черты характера и их значение в становлении профессиональной карьеры.
17. Составляющие успеха в деловом общении.
18. Соотношение целей и средств в деловой этике.
19. Соотношение общественного и личного в деловой этике.
20. Краткосрочная и долгосрочная выгода в деловых отношениях.
21. Национально-культурные ценности в этике делового общения.
22. Традиции, нравы, привычки, их влияние на состояние деловой среды.
23. Философские и религиозные основы деловой этики.
24. Этика успеха и ее роль в деловой этике.
25. Профессиональная этика руководителя организации.
26. Международный протокол и деловая этика.
27. Ритуалы и церемонии в деловой жизни.
28. Этика служебных отношений.
29. Традиции и инновации в российской деловой культуре.
30. Секреты бизнес-этикета.
31. Деловое общение и его составляющие.
32. Культурные разнообразия в деловом мире.
33. Этикет на официальных мероприятиях.
34. Имидж делового мужчины и деловой женщины.
35. Этические традиции российского предпринимательства.
36. Техническое обеспечение этики делового общения.
37. Основы делового письма.
38. Вербальные и невербальные языки делового общения.
39. Особенности делового общения с иностранными партнерами.
40. Культура речи в деловом общении.
41. Этика деловой дискуссии.
42. Деловая беседа: правила подготовки и особенности проведения.
43. Правила проведения деловых переговоров.