

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Максимов Алексей Борисович  
Должность: директор департамента по образовательной политике  
Дата подписания: 25.09.2023 17:46:50  
Уникальный идентификатор документа:  
8db180d1a3f02ac9e60521a5672742735c18b1d6

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

«МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ

Директор Высшей школы печати

и медиаиндустрии ВШПиМ

(полное и сокращенное название структурного подразделения)

Е.Л. Хохлогорская

(И.О. Фамилия)



(подпись)

от « 30 »

июня

2021 г.

М.П.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ФАКУЛЬТАТИВНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**«Этика делового общения»**

Направление подготовки

**22.03.01 – «Материаловедение и технологии материалов»**

Профиль

**«Материаловедение и защитные технологии»**

Квалификация (степень) выпускника

**Бакалавр**

Форма обучения

**Очная**

Москва – 2021

## 1. Цели и задачи освоения дисциплины

**Целью** преподавания курса «Этика делового общения» является:

- формирование этической и психологической культуры бакалавров,
- знакомство с ведущими концепциями и идеями в области этики и психологии общения и, особенно, делового общения,
- овладение этическими и психологическими знаниями и умение их применять и использовать в практике профессиональной и личной жизни.

**Задачи дисциплины:**

- Освоение теоретических основ этики и психологии.
- Формирование умений давать этико-психологический анализ ситуаций и отношений.
- Развитие навыков общения и, прежде всего, навыков бесконфликтного общения.
- Обучение использованию приобретенных знаний для самодиагностики и саморазвития в сфере познавательных и личностных структур.
- Формирование умений разбираться в людях и разрешать межличностные конфликты.

## 2. Место дисциплины в структуре ОП бакалавриата

Курс «Этика делового общения» является факультативным, но занимает особое место в системе подготовки любого специалиста, так как лежит в основе его культуры общения и культуры делового общения.

Специальные знания к входным знаниям, умениям и компетенциям студента не предусматриваются. Для изучения дисциплины необходимы компетенции, сформированные в результате обучения в средней общепрофессиональной школе.

Основные положения дисциплины должны быть использованы в дальнейшем при изучении всех дисциплин, которые связаны с межличностными отношениями с деловым общением, с психологическими и нравственными проблемами будущего выпускника.

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

В результате освоения дисциплины (модуля) у обучающихся формируются следующие компетенции и должны быть достигнуты следующие результаты обучения как этап формирования соответствующих компетенций:

<b>Коды компетенции</b>	<b>В результате освоения образовательной программы обучающийся должен обладать</b>	<b>Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине</b>
УК-4	Способностью осуществлять коммуникацию в устной и письменной формах на языке Российской Федерации и на	<b>знать:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• основы коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного</li></ul>

	иностранных языках	<p>взаимодействия</p> <p><b>уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>вступать во взаимодействие с другими людьми в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия</li> </ul> <p><b>владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>основами коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия</li> </ul>
--	--------------------	---

#### 4. Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы.

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		4			
<b>Аудиторные занятия (всего)</b>	18		18		
В том числе:	-	-	-		-
Лекции					
Практические занятия (ПЗ)					
Семинары (С)	18		18		
Лабораторные работы (ЛР)					
<b>Самостоятельная работа (всего)</b>	54		54		
В том числе:	-	-	-		-
Курсовой проект (работа)					
Реферат	36		36		
<i>Другие виды самостоятельной работы</i>	18		18		
Вид промежуточной аттестации (зачет, экзамен)			зачет		
Общая трудоемкость час/зач. ед.	72/2		72/2		

Форма обучения	курс	семестр	Трудоемкость дисциплины в часах						Форма итогового контроля	
			Всего часов	Аудиторных часов	Лекции	Семинарские (практические) занятия	Лабораторные занятия	Курсовая Работа (проект)		Самостоятельная работа

<b>Очная</b>	2	4	72	18		18			54	зачет
--------------	---	---	----	----	--	----	--	--	----	-------

Структура и содержание дисциплины «Этика делового общения» по срокам и видам работы отражены в Приложении 1.

### Содержание разделов дисциплины

<b>№ п/п</b>	<b>Наименование раздела дисциплины</b>	<b>Содержание раздела</b>
1.	Предмет и задачи курса	Предмет, задачи и методы этики и психологии. Проблемы общения как предмет этики и психологии. Понятие и проблемы общения. Цели и задачи курса.
2.	Этика и психология: грани взаимодействия	Взаимосвязи этики и психологии. Психология и этика общения в системе гуманитарных наук. Основные категории этики и психологии общения.
3	Психология общения. Синтоны и конфликтогены.	Основные проблемы психологии общения. Взаимосвязи этического и психологического анализа общения. Понятия «синтон» и «конфликтоген». Основные синтоны и их интерпретация. Важнейшие конфликтогены и их этико-психологический анализ.
4	Психология личности. Классификации типов личности в психологии	Психология личности. Теории личности. Индивид, личность, субъект, индивидуальность. Классические модели личности. Понятие темперамента, характера, акцентуации. Возможности их диагностики. Характер и темперамент. Структура характера. Понятие акцентуации и типология акцентуаций.
5	Этика и этикет. Деловой этикет и протокол.	Этика общения и этикет. Нравственное содержание этикета. Географические, исторические и этнографические особенности этикетного общения. Нравственный смысл этикетных форм общения. Задачи и функции этикета. Этикетные формы в общении. Этика речевого общения и этикет. «Техника» общения и этикет. Этика делового общения и этикет: основные нравственные принципы и нормы. Этикет и деловой протокол. Этика и психология деловых переговоров.
6	Техника общения.	Нормы, принципы и правила общения («техника общения»). Ритуализированная и неритуализированная техника общения. Зависимость техники общения от антропологических факторов. Нравственное содержание «техники общения».
7	Этика межличностного конфликта	Понятие конфликта в общении. Основные причины, вызывающие конфликты. Фрустрация личного достоинства как первопричина конфликта в общении. Этическая оценка поведения в ситуации конфликта.
8	Психология интерперсонального конфликта.	Психологические основы возникновения межличностных конфликтов. Нравственно-психологические принципы «техники» предупреждения и разрешения межличностных конфликтов.
9	Алгоритмы разрешения конфликтных ситуаций	Этический и психологический анализ средств и алгоритмов разрешения межличностного конфликта.

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела
		Деконфликтизация, конфронтация, управляемый конфликт.

## 5. Образовательные технологии

Методика преподавания дисциплины «Этика делового общения» и реализация компетентностного подхода в изложении и восприятии материала предусматривает использование следующих активных и интерактивных форм проведения групповых, индивидуальных, аудиторных занятий в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся:

- подготовка к семинарам и контрольным коллоквиумам;
- подготовка и защита рефератов по дисциплине;
- подготовка, представление и обсуждение презентаций на семинарских занятиях;
- организация и проведение текущего контроля знаний студентов в форме тестирования.

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах, определен главной целью образовательной программы, особенностью контингента обучающихся и содержанием дисциплины «Этика делового общения» и в целом по дисциплине составляет 100% семинарских занятий. Занятия лекционного типа не предусмотрены.

## 6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

В процессе обучения используются следующие оценочные формы самостоятельной работы студентов: оценочные средства текущего контроля успеваемости и промежуточных аттестаций.

Оценочные средства текущего контроля успеваемости включают контрольные вопросы и задания в форме компьютерного тестирования.

Образцы тестовых заданий, контрольных вопросов и заданий для проведения текущего контроля, приведены в приложении 2.

### 6.1. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

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

В результате освоения дисциплины (модуля) формируются следующие компетенции:

Код компетенции	В результате освоения образовательной программы обучающийся должен обладать
УК-4	способностью осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах)

В процессе освоения образовательной программы данные компетенции, в том числе их отдельные компоненты, формируются поэтапно в ходе освоения обучающимися дисциплин (модулей), практик в соответствии с учебным планом и календарным графиком учебного процесса.

### 6.1.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, формируемых по итогам освоения дисциплины (модуля), описание шкал оценивания

Показателем оценивания компетенций на различных этапах их формирования является достижение обучающимися планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю).

<b>УК-4 Способность осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах)</b>				
<b>Показатель</b>	<b>Критерии оценивания</b>			
	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Знать:</b> основы речевых технологий; основы практической риторики; основы теории красноречия; основы управления партнером в деловом общении; основы теории аргументации; основы подготовки деловой беседы и деловых переговоров; основные правила публичного выступления; основные законы коммуникации и речевой этикет; ведущие концепции в	Обучающийся демонстрирует полное отсутствие или недостаточное соответствие следующих знаний: основ речевых технологий; основ практической риторики; основ теории красноречия; основ управления партнером в деловом общении; основ теории аргументации; основ управления партнером в деловом общении; основ теории публичного выступления; основ деловой беседы и деловых переговоров; основ основных правил публичного выступления; основ основных законов	Обучающийся демонстрирует неполное соответствие следующих знаний: основ речевых технологий; основ практической риторики; основ теории красноречия; основ управления партнером в деловом общении; основ теории аргументации; основ подготовки деловой беседы и деловых переговоров; основных правил публичного выступления; основных законов коммуникации и речевого этикета; ведущих концепций в области науки о языке. Допускаются значительные ошибки, проявляется недостаточность знаний по ряду показателей,	Обучающийся демонстрирует частичное соответствие следующих знаний: основ речевых технологий; основ практической риторики; основ теории красноречия; основ управления партнером в деловом общении; основ теории аргументации; основ подготовки деловой беседы и деловых переговоров; основных правил публичного выступления; основных законов коммуникации и речевого этикета; ведущих концепций в области науки о языке, но допускаются незначительные	Обучающийся демонстрирует полное соответствие следующих знаний: основ речевых технологий; основ практической риторики; основ теории красноречия; основ управления партнером в деловом общении; основ теории аргументации; основ подготовки деловой беседы и деловых переговоров; основных правил публичного выступления; основ основных законов коммуникации и речевого

области науки о языке.	коммуникации и речевого этикета; ведущих концепций в области науки о языке.	обучающийся испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и переносе их на новые ситуации.	ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях.	этикета; ведущих концепций в области науки о языке; свободно оперирует приобретённым и знаниями
<b>Уметь:</b> корректно, правильно и четко излагать свои мысли в устной и письменной форме, аргументировано обосновывать положения предметной области знания; делать сообщения, доклады, рефераты и т.д. в научном стиле речи; составлять и совершенствовать деловые документы любых уровней; подбирать аргументы, готовя воздействующую речь; работать над языком публичного выступления; разграничивать	Обучающийся не умеет или в недостаточной степени умеет корректно, правильно и четко излагать свои мысли в устной и письменной форме, аргументировано обосновывать положения предметной области знания; делать сообщения, доклады, рефераты и т.д. в научном стиле речи; составлять и совершенствовать деловые документы любых уровней; подбирать аргументы, готовя воздействующую речь; работать над языком публичного выступления; разграничивать варианты норм, преднамеренное и непреднамеренное нарушение	Обучающийся демонстрирует неполное соответствие следующих умений: корректно, правильно и четко излагать свои мысли в устной и письменной форме, аргументировано обосновывать положения предметной области знания; делать сообщения, доклады, рефераты и т.д. в научном стиле речи; составлять и совершенствовать деловые документы любых уровней; подбирать аргументы, готовя воздействующую речь; работать над языком публичного выступления; разграничивать варианты норм, преднамеренное и непреднамеренное нарушение языковой нормы; обнаруживать и исправлять лексико-грамматические, орфографические и пунктуационные ошибки в текстах. Допускаются значительные	Обучающийся демонстрирует частичное соответствие следующих умений: корректно, правильно и четко излагать свои мысли в устной и письменной форме, аргументировано обосновывать положения предметной области знания; делать сообщения, доклады, рефераты и т.д. в научном стиле речи; составлять и совершенствовать деловые документы любых уровней; подбирать аргументы, готовя воздействующую речь; работать над языком публичного выступления; разграничивать варианты норм, преднамеренное и	Обучающийся демонстрирует полное соответствие следующих умений: корректно, правильно и четко излагать свои мысли в устной и письменной форме, аргументировано обосновывать положения предметной области знания; делать сообщения, доклады, рефераты и т.д. в научном стиле речи; составлять и совершенствовать деловые документы любых уровней; подбирать аргументы, готовя воздействующую речь; работать над языком публичного выступления; разграничивать варианты норм, преднамеренное и

<p>ь варианты норм, преднамеренное и непреднамеренное нарушение языковой нормы; обнаруживать и исправлять лексико-грамматические, орфографические и пунктуационные ошибки в текстах.</p>	<p>языковой нормы; обнаруживать и исправлять лексико-грамматические, орфографические и пунктуационные ошибки в текстах.</p>	<p>ошибки, проявляется недостаточность умений по ряду показателей, обучающийся испытывает значительные затруднения при оперировании умениями при их переносе на новые ситуации.</p>	<p>нарушение языковой нормы; обнаруживать и исправлять лексико-грамматические, орфографические и пунктуационные ошибки в текстах. Умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе умений на новые, нестандартные ситуации.</p>	<p>непреднамеренное нарушение языковой нормы; обнаруживать и исправлять лексико-грамматические, орфографические и пунктуационные ошибки в текстах. Свободно оперирует приобретёнными умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.</p>
<p><b>Владеть:</b> речевыми технологиями, обеспечивающими практику профессиональной деятельности; приобрести опыт эффективного использования речевых средств в функциях общения, сообщения и воздействия; приобрести опыт информационной переработки текста, создания различных</p>	<p>Обучающийся не владеет или в недостаточной степени владеет речевыми технологиями, обеспечивающими практику профессиональной деятельности; приобрести опыт эффективного использования речевых средств в функциях общения, сообщения и воздействия; приобрести опыт информационно й переработки</p>	<p>Обучающийся в неполном объёме владеет речевыми технологиями, обеспечивающими практику профессиональной деятельности; приобрести опыт эффективного использования речевых средств в функциях общения, сообщения и воздействия; приобрести опыт информационной переработки текста, создания различных типов текстов, доработки различных типов текстов; овладеть навыками грамотного письма и говорения,</p>	<p>Обучающийся частично владеет речевыми технологиями, обеспечивающими практику профессиональной деятельности; приобрести опыт эффективного использования речевых средств в функциях общения, сообщения и воздействия; приобрести опыт информационной переработки текста, создания различных типов текстов, доработки различных типов текстов; овладеть навыками грамотного письма</p>	<p>Обучающийся в полном объёме владеет речевыми технологиями, обеспечивающими практику профессиональной деятельности; приобрести опыт эффективного использования речевых средств в функциях общения, сообщения и воздействия; приобрести опыт информационной переработки текста, создания</p>



<p>типов текстов, доработки различных типов текстов; овладеть навыками грамотного письма и говорения, основными приемами совершенствования этих навыков; овладеть навыками организации контроля качества входной информации; приобрести опыт эффективного использования речевых средств в функциях общения, сообщения и воздействия; овладеть навыками ведения спора, дискуссии, полемики в переговорах.</p>	<p>текста, создания различных типов текстов, доработки различных типов текстов; овладеть навыками грамотного письма и говорения, основными приемами совершенствования этих навыков; овладеть навыками организации контроля качества входной информации; приобрести опыт эффективного использования речевых средств в функциях общения, сообщения и воздействия; овладеть навыками ведения спора, дискуссии, полемики в переговорах.</p>	<p>основными приемами совершенствования этих навыков; овладеть навыками организации контроля качества входной информации; приобрести опыт эффективного использования речевых средств в функциях общения, сообщения и воздействия; овладеть навыками ведения спора, дискуссии, полемики в переговорах. Обучающийся испытывает затруднения при применении навыков в новых ситуациях.</p>	<p>и говорения, основными приемами совершенствования этих навыков; овладеть навыками организации контроля качества входной информации; приобрести опыт эффективного использования речевых средств в функциях общения, сообщения и воздействия; овладеть навыками ведения спора, дискуссии, полемики в переговорах. Навыки освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при переносе навыков на новые, нестандартные ситуации.</p>	<p>различных типов текстов, доработки различных типов текстов; овладеть навыками грамотного письма и говорения, основными приемами совершенствования этих навыков; овладеть навыками организации контроля качества входной информации; приобрести опыт эффективного использования речевых средств в функциях общения, сообщения и воздействия; овладеть навыками ведения спора, дискуссии, полемики в переговорах; свободно применяет полученные навыки в ситуациях повышенной сложности.</p>
--	---	--	---	---

Шкалы оценивания результатов промежуточной аттестации и их описание:

### **Форма промежуточной аттестации: зачет.**

Промежуточная аттестация обучающихся в форме зачёта проводится по результатам выполнения всех видов учебной работы, предусмотренных учебным планом по данной дисциплине (модулю). Оценка степени достижения обучающимися планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю) выставляется по результатам текущего контроля успеваемости в течение семестра с использованием информационной балльно-рейтинговой системы «Матрица». По итогам промежуточной аттестации по дисциплине (модулю) выставляется оценка «зачтено» или «не зачтено».

<b>Шкала оценивания</b>	<b>Описание</b>
Зачтено	Выполнены все виды учебной работы, предусмотренные учебным планом. Обучающийся демонстрирует соответствие знаний, умений, навыков приведённым в таблицах показателей, оперирует приобретенными знаниями, умениями, навыками. По каждому из контрольных мероприятий (контрольных точек), предусмотренных БРС, обучающийся набрал зачетный минимум баллов. Обучающийся прошел итоговый тест.
Не зачтено	Не выполнен один или более видов учебной работы, предусмотренных учебным планом. Сумма баллов, набранных с использованием БРС меньше зачетного минимума, либо студент не набрал необходимого зачетного минимума баллов по одной или нескольким контрольным точкам. Обучающийся не прошел итоговый тест.

## **7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:**

### **7.1. Основная литература:**

1. Психология и этика делового общения : учебник для вузов / Под ред. В.Н. Лавриненко, Л.И. Чернышовой. – М. : Юрайт, 2015. – 591 с.

### **7.2. Дополнительная литература:**

1. Сафьянов, В.И. Этика общения : учебное пособие [Электронный ресурс] / В.И. Сафьянов. – М. : Изд-во МГУП, 2002. – 164 с. – URL : <http://elib.mgup.ru/showBook.php?id=188>
2. Кибанов, А.Я. Этика деловых отношений : учебное пособие / А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова. – М. : ИНФРА-М, 2004. – 367 с.
3. Хасан, Б.И. Психология конфликта и переговоры : учебное пособие / Б.И. Хасан, П.А. Сергомасов; 3-е изд., стер. – М. : Издательский центр «Академия», 2007. – 191 с.

### **7.3. Программное обеспечение**

Программное обеспечение не предусмотрено.

Интернет-ресурсы включают учебно-методические материалы в электронном виде, представленные на сайте <http://mospolytech.ru> в разделе «Электронная библиотека МПУ» <http://elib.mgup.ru>.

#### **7.4. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы**

<http://studentam.net/content/category/1/33/42/>

7.5. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. Федеральный портал «Российское образование»: <http://www.edu.ru> .
2. <http://elibrary.ru> - Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU. Крупнейший российский информационный портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 12 млн научных статей и публикаций. На платформе eLIBRARY.RU доступны электронные версии более 1400 российских научно-технических журналов, в том числе более 500 журналов в открытом доступе.
3. <http://www.knigafund.ru> - Электронно-библиотечная система «КнигаФонд» - это десятки тысяч актуальных электронных учебников, учебных пособий, научных публикаций, учебно-методических материалов; классическая художественная литература, а также букинистические издания по истории, религии, культуре и искусству. Для получения бесплатного доступа к фондам необходимо зарегистрироваться на сайте ЭБС [www.knigafund.ru](http://www.knigafund.ru) на любом компьютере в учебных корпусах МГУП имени Ивана Федорова. После регистрации доступ к изданиям ЭБС возможен с любого компьютера, подключенного к Интернету.
4. Доступ к полнотекстовым документам электронно-библиотечной системы IQlib ([www.iqlib.ru](http://www.iqlib.ru)), предоставленной ООО «Интегратор авторского права», к бесплатным коллекциям (30000 книг) ЭБС издательства «Лань».

### **8. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

1. Лекционная аудитория, оснащенная проектором для демонстрации слайдов, экраном и звуковым комплексом (учебный корпус, расположенный по адресу: г. Москва, ул. Прянишникова, д.2 А; ауд. актовый зал);
3. Переносной проектор для демонстрации слайдов при чтении лекций (BENQ);
4. Ноутбук для демонстрации слайдов при чтении лекций (существующие альтернативы: ASUS, ACER, HP)
5. Аудитории для проведения практических занятий (учебный корпус, расположенный по адресу: г. Москва, ул. Прянишникова, д.2 А; ауд. 1317, 1414, 1417, 2304, 2305, 2806, 2808).

### **9. Методические рекомендации для самостоятельной работы обучающихся**

На лекционных занятиях необходимо вести конспекты (можно как в письменной форме, так и с использованием компьютерной техники). Рекомендуется конспектирование лекционного материала. Регулярное повторение материала конспектов лекций по каждому разделу в рамках подготовки к промежуточным и итоговым формам аттестации по дисциплине «Этика делового общения» является одним из важнейших видов самостоятельной работы обучающегося в течение семестра, необходимой для качественной подготовки к промежуточной аттестации по дисциплине. Основная задача, которая стоит на лекции, заключается не в том, чтобы «механически» воспроизвести её

содержание, а в том, чтобы следить за объяснением преподавателя, поскольку на лекциях делается акцент на том, чтобы обучающиеся научились понимать сущность и закономерности постановки практических проблем, связанных с решением проблем в рамках деловой этики и психологии.

Вопросы для практических занятий обучающиеся получают заранее, с тем, чтобы эффективно подготовиться к обсуждению данных вопросов. Ответы на вопросы целесообразно оформлять в виде конспектов, что обеспечивает тщательность проработки материалов. Список вопросов к практическому занятию сопровождается указанием на источники, которые необходимо использовать. Как и любая учебная дисциплина, психология и этика делового общения предполагает знакомство с рядом специальных терминов, без знания которых невозможно продуктивное понимание сути обсуждаемых проблем и изучаемого материала. В связи с этим обучающимся рекомендуется вести специальный словарь с толкованием всех незнакомых терминов, которые встречаются в учебной литературе.

## **10. Методические рекомендации преподавателю**

При проведении лекционных занятий целесообразно учитывать специфику содержания учебной дисциплины «Этика делового общения», которая состоит в том, что курс включает в себя как теоретическую, так и практическую части. При проведении лекционных занятий и организацией семинарских, практических занятий по курсу реализуется как принцип взаимодополнительности, так и принцип единства знаний, умений и навыков. Для курса по деловому общению это особенно важно, так как бакалавр должен научиться решать практические задачи, разрешать конфликтные ситуации, уметь работать с теми коллегами, которые есть, несмотря на их недостатки.

Программа составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки бакалавров **22.03.01 Материаловедение и технологии материалов**, утвержденным приказом МОН РФ от 2 июня 2020 г № 701

**Программу составил:**

Доцент, канд.фил.н.

/Н.В.Якушкина/

**Программа на 2021. утверждена** на заседании кафедры “Гуманитарные дисциплины” 21 мая 2021 г., протокол № 9

Заведующий кафедрой

Доцент, к.ф.н.

/Ю.В.Лобанова/

**Согласовано:**

Заведующий кафедрой ИМП  
профессор, д.т.н.,  
руководитель ООП

/А.П. Кондратов/

**Структура и содержание дисциплины «Этика делового общения» по направлению  
подготовки  
22.03.01 – «Материаловедение и технологии материалов»  
(бакалавр)**

**1.1. Тематический план дисциплины**

<b>№ п/п</b>	<b>Наименование раздела дисциплины</b>	<b>Лекции</b>	<b>Семинары</b>	<b>СРС</b>	<b>Всего</b>
1	Предмет и задачи курса		2	4	6
2	Этика и психология: грани взаимодействия		2	6	8
3	Психология общения. Синтоны и конфликтогены.		2	6	8
4	Психология личности. Классификации типов личности в психологии		2	6	8
5	Этика и этикет. Деловой этикет и протокол.		2	6	8
6	Техника общения.		2	6	8
7	Этика межличностного конфликта		2	6	8
8	Психология интерперсонального конфликта		2	6	8
9	Алгоритмы разрешения конфликтных ситуаций		2	8	10
	<b>ИТОГО:</b>		<b>18</b>	<b>54</b>	<b>72</b>

**1.2. Практические занятия (семинары)**

<b>№ п/п</b>	<b>Наименование раздела дисциплины</b>	<b>Семинары</b>
1	Предмет и задачи курса	2
2	Этика и психология: грани взаимодействия	2
3	Психология общения. Синтоны и конфликтогены.	2
4	Психология личности. Классификации типов личности в психологии	2
5	Этика и этикет. Деловой этикет и протокол.	2
6	Техника общения.	2
7	Этика межличностного конфликта	2
8	Психология интерперсонального конфликта	2
9	Алгоритмы разрешения конфликтных ситуаций	2
	<b>ИТОГО:</b>	<b>18</b>

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
**«МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
(МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХ)**

Направление подготовки: 22.03.01 – «Материаловедение и технологии материалов»

ОП (профиль): «Материаловедение и защитные технологии»

Форма обучения: очная

Вид профессиональной деятельности: научно-исследовательская и расчетно-аналитическая

Кафедра: Гуманитарные дисциплины

## **ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

### **«Этика делового общения»**

- Состав:
1. Паспорт фонда оценочных средств
  2. Показатель уровня сформированности компетенций
  3. Примерный перечень оценочных средств
  4. Описание оценочных средств (контрольные вопросы и тест)

**Составитель: доцент, к.ф.н. Якушкина Е.В.**

Москва 2021г.

**П2.1 Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине  
«Этика делового общения»**

<b>№ п/п</b>	<b>Контролируемые разделы дисциплины</b>	<b>Код контролируемой компетенции</b>	<b>Наименование оценочного средства</b>
1	Предмет и задачи курса	УК-4	К
2	Этика и психология: грани взаимодействия	УК-4	УО, Т
3	Психология общения. Синтоны и конфликтогены.	УК-4	К, З
4	Психология личности. Классификации типов личности в психологии	УК-4	К, УО, Т, З
5	Этика и этикет. Деловой этикет и протокол.	УК-4	УО
6	Техника общения.	УК-4	УО, Т, З
7	Этика межличностного конфликта	УК-4	К, З
8	Психология интерперсонального конфликта	УК-4	УО, К, З
9	Алгоритмы разрешения конфликтных ситуаций	УК-4	УО, К, З



## II. 2.2 ПОКАЗАТЕЛЬ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

Дисциплина «Этика делового общения»					
ФГОС ВО 22.03.01 – «Материаловедение и технологии материалов»					
В процессе освоения данной дисциплины студент формирует и демонстрирует следующие компетенции					
КОМПЕТЕНЦИИ		Перечень компонентов	Технология формирования компетенций	Форма оценочного средства**	Степени уровней освоения компетенций
ИН-ДЕКС	ФОРМУЛИРОВКА				
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах)	<p><b>знать:</b> основы речевых технологий; основы практической риторики; основы теории красноречия; основы управления партнером в деловом общении; основы теории аргументации; основы подготовки деловой беседы и деловых переговоров; основные законы коммуникации и речевой этикет.</p> <p><b>уметь:</b> делать сообщения, доклады, рефераты и т.д. в научном стиле речи; составлять и совершенствовать деловые документы любых уровней; подбирать аргументы, готовя воздействующую речь.</p> <p><b>владеть:</b> речевыми технологиями, обеспечивающими практику профессиональной деятельности; приобрести опыт овладеть навыками эффективного использования речевых средств в функциях общения, сообщения и воздействия; овладеть навыками ведения спора, дискуссии, полемики в переговорах.</p>	самостоятельная работа, практические занятия	К УО Т З	<p><b>Базовый уровень</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>способен логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь, воспроизводит полученные знания в ходе текущего контроля</li> </ul> <p><b>Повышенный уровень</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>способен создавать тексты жанров научного и официально-делового стиля; способен применять на практике полученные знания в процессе подготовки к семинарам, к выступлению с докладом</li> </ul>

## П2.3 Примерный перечень оценочных средств (ОС) по дисциплине

### «Этика делового общения»

№ ОС	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в ФОС
1	Устный опрос собеседование, (УО)	Средство контроля, организованное как специальная беседа педагогического работника с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.	Вопросы по темам/разделам дисциплины
2	Коллоквиум (К)	Средство контроля усвоения учебного материала темы, раздела или разделов дисциплины, организованное как учебное занятие в виде собеседования педагогического работника с обучающимися.	Вопросы по темам/разделам дисциплины
3	Тестирование	Средство зачетного контроля освоения дисциплины	Тест

## **П2.4. Описание оценочных средств по дисциплине «Этика делового общения»**

### **П2.4.1 Примеры контрольных вопросов по дисциплине «Этика делового общения»**

#### **Раздел 1**

Цели и задачи курса.

Этимология понятий этика, мораль, нравственность.

Что такое «общение»

Отличия понятий «общение» и «деятельность».

Общение как субъект-субъектное отношение.

Общение как субстанция человеческого бытия.

Общение как интерперсональный диалог.

Специфика общения в деловой сфере.

Предмет этики и психологии делового общения.

Задачи этики и психологии делового общения.

Методы этики и психологии делового общения.

Проблемы общения как предмет этики и психологии.

Важнейшие проблемы делового общения.

#### **Раздел 2**

Взаимосвязи этики и психологии.

Психология в системе гуманитарных наук.

Этика в системе гуманитарных наук.

Этика общения в системе этики.

Основные структурные элементы этики общения.

Основные категории психологии общения.

#### **Раздел 3**

Основные проблемы психологии общения.

Важнейшие проблемы психологии делового общения.

Морализаторство как форма проявления и игнорирования значимости психологических основ общения.

Взаимосвязи этического и психологического анализа общения.

Понятия «синтон».

Понятие «конфликтоген».

Юмор: синтон, или конфликтоген?

Основные синтоны и их интерпретация.

Важнейшие конфликтогены и их этико-психологический анализ.

Относительность дифференциации поступков, высказываний, оценок как синтонных, или конфликтогенных.

#### **Раздел 4**

Психология личности как теоретическая основа для практической этики и психологии делового общения.

Основные теории личности.

Индивид, личность, субъект, индивидуальность.

Классические модели личности.

Понятие темперамента. Холерик, сангвиник, флегматик, меланхолик.

Понятие характера и акцентуации характера. Возможности их диагностики.

Взаимосвязи характера и темперамента.

Структура характера.

Понятие акцентуации и типология акцентуаций по А.П. Егидесу.

«Акцентуированные личности» в учении К. Леонгарда.

#### **Раздел 5**

Этика общения и этикет: грани взаимосвязей.

Нравственное содержание этикета.

Географические, исторические и этнографические особенности этикетного общения.

Нравственный смысл этикетных форм общения.

Задачи и функции этикета.

Этикетные формы в общении.

Этика речевого общения и этикет.

«Техника» общения и этикет.

Этика делового общения и этикет: основные нравственные принципы и нормы.

Этикет и деловой протокол: общее и различное.

Этика и психология деловых переговоров: основные принципы, нормы и этапы.

#### **Раздел 6**

Нормы, принципы и правила общения («техника общения»). Ритуализированная и неритуализированная техника общения: примеры и интерпретация.

Зависимость техники общения от антропологических характеристик партнеров по общению.

Нравственное содержание «техники общения».

#### **Раздел 7**

Понятие «противоречие», «конфликтная ситуация», «конфликт».

Конфликты в общении как интерперсональные конфликты.

Три вида причин, вызывающих возникновение конфликтных ситуаций и конфликтов.

Фрустрация личного достоинства как первопричина конфликта в общении. Этическая оценка поведения в ситуации конфликта.

Проблема бесконфликтного общения.

## **Раздел 8**

Психология интерперсонального конфликта.

Психологические основы возникновения межличностных конфликтов.

Нравственно-психологические принципы «техники» предупреждения и разрешения межличностных конфликтов.

Ступенчатое общение как важнейший фактор предупреждения межличностного конфликта.

Ненасилие как принцип предупреждения интерперсональных конфликтов.

Проблема возможности бесконфликтного общения.

## **Раздел 9**

Этико-психологические требования к процессу разрешения конфликтных ситуаций и конфликтов.

Этический и психологический анализ средств и алгоритмов разрешения межличностного конфликта.

«Деконфликтизация» как первый этап разрешения межличностного конфликта.

Основные и конкретные шаги в рамках деконфликтизации.

«Конфронтация» как второй этап разрешения интерперсонального конфликта.

Основные шаги конфронтации: их содержание, смысл и «исполнение».

«Управляемый конфликт» как третий этап разрешения конфликта: специфика реализации и особенности.

**П2.4.2 зачет по курсу «Этика делового общения»  
проводится на основе анализа качества работы бакалавра в течение семестра и по результатам прохождения теста по курсу.**

### **Примеры тестовых заданий по курсу.**

**Вставьте пропущенное слово «..... это форма бытия человека, особый способ существования морали и реализации межличностных отношений и взаимосвязей, интерперсональный диалог».**

- A. Природа
- B. Техника
- C. Наука
- D. Диалектика
- E. Общение

**Выделите две, наиболее важные, характеристики определения понятия общения.**

- A. Диалоговость
- B. Проблематичность
- C. Интерперсональность
- D. Диалектичность
- E. Анонимность
- F. Формальность
- G. Универсальность

**Какое понятие из ниженазванных наиболее адекватно отражает феномен общения?**

- A. Взаимная связь
- B. Взаимное отношение
- C. Движение
- D. Контакт
- E. Беседа
- F. Межличностный диалог

**9. Какое из ниже перечисленных суждений верное?**

- A. Манипулятивное общение – это, когда люди во время разговора активно жестикулируют.
- B. Манипулятивное общение – это, когда партнеры не затрагивают чести и достоинства друг друга.
- C. Манипулятивное общение – это, когда партнер по общению используется в качестве средства для достижения корыстных личных целей.
- D. Манипулятивное общение – это, когда один из партнеров даёт обещание о выполнении некоторых условий и впоследствии обещание быстро выполняет.
- E. Манипулятивное общение – это, когда партнеры отказываются решать некую проблему за счёт друг друга.

**После окончания разговора человек выходит из комнаты. Кто должен первым попрощаться?**

- A. Старший
- B. Младший
- C. Подчиненный
- D. Мужчина
- E. Выходящий из комнаты
- F. Женщина

**Человек входит в комнату, где находятся гости. Кто должен первый поприветствовать?**

- A. Входящий
- B. Младший
- C. Сидящие в комнате
- D. Мужчина
- E. Женщина
- F. Старший

**Какая функция этикета (из представленных) не является основной?**

- A. Нравственная
- B. Прагматическая
- C. Эстетическая

D. Познавательная

**Обращение к малознакомому деловому партнеру по общению обязательно должно быть**

- A. По имени или по имени и отчеству
- B. С помощью местоимения «ты»
- C. По кличке
- D. «Мужчина»
- E. «Женщина»
- F. «Гражданин»

**Вставьте пропущенное слово в названии принципа «принцип гармонического .....» всех сфер общения.**

- A. Сотрудничества
- B. Контакта
- C. Соответствия
- D. Противоречия
- E. Добровольности
- F. Отзывчивости
- G. Предпринимательства

**Основным принципом поведения в конфликтной ситуации и в конфликте является.....**

- A. принцип игнорирования
- B. принцип силы
- C. принцип неущемления (неприкосновенности) человеческого достоинства
- D. принцип невмешательства
- E. принцип избегания
- F. принцип ни в чем не осуждать себя
- G. принцип доказать истину любым способом

**44. Среди превентивных принципов возникновения конфликтов в общении нет такого как:**

- A. принцип доверительности
- B. принцип сохранения суверенитета и неприкосновенности морального достоинства
- C. принцип ненасилия
- D. принцип авторитарности
- E. принцип презумпции порядочности
- F. принцип толерантности и альтруизма
- G. принцип милосердия

**Термин, означающий приятное, возвышающее достоинство партнера по общению.**

- A. Радость
- B. Синтон
- C. Благодать
- D. Конфликтоген
- E. Отдых

**Как называется действие, слово, поступок, ущемляющие моральное достоинство партнера по общению?**

- A. Беспорядок
- B. Синтон
- C. Закон
- D. Конфликтоген
- E. Норма

**Юмор, направленный на партнера является.....**

- A. синтоном
- B. конфликтогеном
- C. шалостью
- D. случайностью
- E. абсурдом

**Отметьте среди нижеперечисленных синтонов конфликтоген.**

- A. Приятие партнера
- B. Положительные оценки
- C. Знаки уважения
- D. «Знаки превосходства»
- E. Самообвинение
- F. Просьба дать совет
- G. Открытость

**Отметьте среди нижеперечисленных конфликтогенов синтон.**

- A. Неуважение
- B. Неприятие партнера
- C. Отрицательные оценки
- D. Нарушение договоренности
- E. Авторитарность
- F. Юмор без адреса
- G. Отсутствие благодарности

**Отметьте важнейший принцип разделения синтонов и конфликтогенов**

- A. Принцип ситуативности
- B. Принцип порядочности
- C. Принцип толерантности
- D. Принцип благородства
- E. Принцип взаимопонимания

**Определите роль этикета в конфликтных ситуациях**

- A. этикет не имеет никакого значения
- B. этикет не относится к сфере конфликтов
- C. следование этикету является одним из средств предупреждения конфликтов
- D. этикет бесполезен в ситуации конфликта

**Что должно выступать критерием выбора средств предупреждения конфликтов?**

- A. Принцип презумпции невиновности
- B. Личные симпатии
- C. Мнения окружающих
- D. Этический императив взаимного сохранения морального достоинства партнеров
- E. Практическая польза.



**С какого шага правильной начинать реагировать на поданный конфликтоген в Вашу сторону?**

- A. Начинать спорить
- B. Закричать
- C. Провести ориентировку (осмотреться, задать вопрос и т.п.)
- D. Замолчать
- E. Заплакать
- F. Убежать

**Какой шаг в процессе разрешения конфликта на стадии деконфликтизации является лишним?**

- A. Я-состояние.
- B. Разложение вины
- C. Конструктивных предложений.
- D. Обращение в третью инстанцию
- E. Призывы к миру

**Какие шаги включены в управляемый конфликт?**

- A. «Я – состояние»
- B. «вопросы»
- C. «поглаживания»
- D. «обращение к посреднику или в инстанцию»
- F. «разложение вины»

**ДОПОЛНЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ В РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ  
НА 20\_\_\_\_\_ УЧЕБНЫЙ ГОД**

В рабочую программу вносятся следующие изменения:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Рабочая программа пересмотрена и одобрена на заседании кафедры Гуманитарные дисциплины «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г., протокол № \_\_\_\_\_.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ /Ю.В.Лобанова/