

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Тамбовский государственный университет имени Г.Р. Державина»  
Педагогический институт  
Кафедра социальной работы

УТВЕРЖДАЮ:  
Директор института



Т. И. Гущина  
«04» июля 2022 г.

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

по дисциплине Б1.В.ДВ.01.1 Основы этики и психологии делового общения

Направление подготовки/специальность: 39.04.02 - Социальная работа

Профиль/направленность/специализация: Социальная инженерия: проектирование, организация и управление процессами в социальной сфере

Уровень высшего образования: магистратура

Квалификация: Магистр

год набора: 2022

Тамбов, 2022

**Автор программы:**

Кандидат педагогических наук, доцент Деева Елена Викторовна

Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 39.04.02 - Социальная работа (уровень магистратуры) (приказ Министерства образования и науки РФ от «05» февраля 2018 г. № 80).

Рабочая программа принята на заседании Кафедры социальной работы «29» июня 2022 г. Протокол № 10

Рассмотрена и одобрена на заседании Ученого совета Педагогического института, Протокол от «04» июля 2022 г. № 10.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи дисциплины.....	4
2. Место дисциплины в структуре ОП Магистра.....	5
3. Объем и содержание дисциплины.....	5
4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства.....	7
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	10
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	12
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы.....	12

## 1. Цели и задачи дисциплины

### 1.1 Цель дисциплины – формирование компетенций:

ПК-6 Способен к проведению оперативного контроля и реализации мероприятий повышению эффективности деятельности сотрудников и подразделений организаций, реализующих деятельность по социальной защите граждан

### 1.2 Типы задач профессиональной деятельности, к которым готовятся обучающиеся в рамках освоения дисциплины:

- научно-исследовательский
- организационно-управленческий
- социально-технологический

### 1.3 Дисциплина ориентирована на подготовку обучающихся к профессиональной деятельности в сферах: 01 Образование и наука (в сфере среднего профессионального и высшего образования, профессионального обучения и дополнительного образования), 03 Социальное обслуживание (в сфере управления социальной защиты населения)

### 1.4 В результате освоения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы:

Обобщенные трудовые функции / трудовые функции / трудовые или профессиональные действия (при наличии профстандарта)	Код и наименование компетенции ФГОС ВО, необходимой для формирования трудового или профессионального действия	Индикаторы достижения компетенций
	ПК-6 Способен к проведению оперативного контроля и реализации мероприятий повышению эффективности деятельности сотрудников и подразделений организаций, реализующих деятельность по социальной защите граждан	Разрабатывает и реализует мероприятия по повышению эффективности деятельности сотрудников и подразделений организаций

### 1.5 Согласование междисциплинарных связей дисциплин, обеспечивающих освоение компетенций:

ПК-6 Способен к проведению оперативного контроля и реализации мероприятий повышению эффективности деятельности сотрудников и подразделений организаций, реализующих деятельность по социальной защите граждан

№ п/п	Наименование дисциплин, определяющих междисциплинарные связи	Форма обучения							
		Очная (семестр)				Заочная (семестр)			
		1	2	3	4	1	2	3	5
1	Гендерный подход к общению в социальной сфере		+				+		

Дисциплина «Основы этики и психологии делового общения» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, учебного плана ОП по направлению подготовки 39.04.02 - Социальная работа.

### 3.Объем и содержание дисциплины

Очная: 2 з.е.

Заочная: 2 з.е.

Вид учебной работы	Очная (всего часов)	Заочная (всего часов)
<b>Общая трудоёмкость дисциплины</b>	<b>72</b>	<b>72</b>
Контактная работа	24	6
Лекции (Лекции)	8	2
Практические (Практ. раб.)	16	4
Самостоятельная работа (СР)	48	62
Зачет	-	4

№ темы	Название раздела/темы	Вид учебной работы, час.						Формы текущего контроля
		Лекции		Практ. раб.		СР		
		О	З	О	З	О	З	
2 семестр								

1	Понятие культуры и этики	2	1	4	1	12	15	Опрос
2	Общение как вид деятельности	2	1	4	1	12	15	Тестирование
3	Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении	2	-	4	1	12	15	Собеседование
4	Конфликты в деловом общении	2	-	4	1	12	17	Тестирование

### Тема 1. Понятие культуры и этики (ПК-6)

#### Лекция.

Общее понятие об этической культуре. Этика как наука и система нравственных норм поведения. Взаимосвязь понятий «мораль» и «нравственность». Основные категории этики: добро и зло. Этические категории и принципы; их роль в практической деятельности человека. Роль морали в становлении личности; в формировании и поддержании деловой репутации. Мотивация нравственного поведения личности: внутренняя и внешняя мотивация. Культура личности: нравственный, эстетический и психологический аспекты поведения человека. Мораль и право как формы общественного сознания, формирующие культуру служащего.

#### Практическое занятие.

Нравственное и правовое самосознание личности

Мотивация нравственного поведения личности Этический практикум

#### Задания для самостоятельной работы.

Написать опорный конспект и подготовиться к опросу по теме: «Устное деловое общение, языковые и письменные правила общения».

### Тема 2. Общение как вид деятельности (ПК-6)

#### Лекция.

Общение и коммуникация, общение как деятельность и как взаимодействие, роль восприятия в процессе общения, понимание в процессе общения, виды общения, вербальное и невербальное общение.

#### Практическое занятие.

Пообщаться между собой в парах используя правила делового этикета.

#### Задания для самостоятельной работы.

Написать опорный конспект и подготовиться к опросу по теме: «Устное деловое общение, языковые и письменные правила общения».

### Тема 3. Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении (ПК-6)

#### Лекция.

Понятия характер и воля, темперамент и его виды, эмоции и чувства, способности как важное условие успешной профессиональной деятельности. Характеристика лидерских качеств, типы лидеров

#### Практическое занятие.

Выяснить значение правил поведения в общественных местах.

#### Задания для самостоятельной работы.

Написать опорный конспект и подготовиться к опросу по теме: «Индивидуальные особенности личности коммерсанта».

## Тема 4. Конфликты в деловом общении (ПК-6)

### Лекция.

Конфликт и его структура, стратегия и правила поведения в конфликтных ситуациях, эмоциональное реагирование в конфликтных ситуациях.

### Практическое занятие.

Тренировка адекватного реагирования на конфликтные ситуации.

### Задания для самостоятельной работы.

Написать опорный конспект и подготовиться к опросу по теме: «Конфликты в деловом общении».

## 4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства

### 4.1. Распределение баллов:

#### 2 семестр

- посещаемость – 10 баллов
- текущий контроль – 70 баллов
- контрольные срезы – 2 среза по 10 баллов каждый
- премиальные баллы – 20 баллов

#### Распределение баллов по заданиям:

№ те мы	Название темы / вид учебной работы	Формы текущего контроля / срезы	Мах. кол-во баллов	Методика проведения занятия и оценки
1.	Понятие культуры и этики	Опрос	35	<p>35 баллов – студент максимально активен: старается высказаться по каждому вопросу; его ответы грамотны и логичны; четко формулирует вопросы; приводит свои примеры; терпеливо выслушивает иную точку зрения; имеет свое мнение; умеет его отстоять; соблюдает правила делового общения.</p> <p>25 баллов – студент достаточно активен; принимает участие в обсуждении вопросов; имеет свое мнение, четко формулирует вопросы; приводит свои примеры; часто вступает в деловой спор; следует нормам и правилам делового этикета.</p> <p>20 баллов – студент достаточно активен; принимает участие в обсуждении заинтересовавших его вопросов; имеет свое мнение, четко формулирует вопросы; приводит свои примеры; часто вступает в деловой спор; не следует нормам и правилам делового этикета.</p> <p>15 баллов – студент не достаточно активен; принимает участие в обсуждении только заинтересовавших его вопросов; имеет свое мнение, часто ошибочное, вступает в деловой спор.</p> <p>10 баллов – студент пассивен, участвует в дискуссии при напоминании, его мнение, часто ошибочное, звучит не убедительно, не умеет аргументированно его доказать.</p>
2.	Общение как вид деятельности	Тестирование(контрольный срез)	10	<p>Тест состоит из 15 вопросов.</p> <p>10 баллов – студент правильно отвечает на 75-100% вопросов в тесте</p> <p>5-7 баллов – студент правильно отвечает на 50-74% вопросов в тесте</p> <p>3 балла – студент правильно отвечает на 25-50% вопросов в тесте.</p> <p>Менее 25% правильных ответов баллов не дает</p>

3.	Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении	Собеседование	35	<p>35 баллов – студент максимально активен: старается высказаться по каждому вопросу; его ответы грамотны и логичны; четко формулирует вопросы; приводит свои примеры; терпеливо выслушивает иную точку зрения; имеет свое мнение; умеет его отстоять; соблюдает правила делового общения.</p> <p>25 баллов – студент достаточно активен; принимает участие в обсуждении вопросов; имеет свое мнение, четко формулирует вопросы; приводит свои примеры; часто вступает в деловой спор; следует нормам и правилам делового этикета.</p> <p>20 баллов – студент достаточно активен; принимает участие в обсуждении заинтересовавших его вопросов; имеет свое мнение, четко формулирует вопросы; приводит свои примеры; часто вступает в деловой спор; не следует нормам и правилам делового этикета.</p> <p>15 баллов – студент не достаточно активен; принимает участие в обсуждении только заинтересовавших его вопросов; имеет свое мнение, часто ошибочное, вступает в деловой спор.</p> <p>10 баллов – студент пассивен, участвует в дискуссии при напоминании, его мнение, часто ошибочное, звучит не убедительно, не умеет аргументированно его доказать.</p>
4.	Конфликты в деловом общении	Тестирование(контрольный срез)	10	<p>Тест состоит из 15 вопросов.</p> <p>3 балла – студент правильно отвечает на 75-100% вопросов в тесте</p> <p>2 балла – студент правильно отвечает на 50-74% вопросов в тесте</p> <p>1 балл – студент правильно отвечает на 25-50% вопросов в тесте.</p> <p>Менее 25% правильных ответов баллов не дает</p>
5.	Посещаемость		10	<p>10 баллов – студент посетил все 100% занятий</p> <p>7-9 баллов – студент посетил не менее 80% занятий</p> <p>4-6 баллов – студент посетил не менее 50% занятий</p> <p>1-3 балла – студент посетил не менее 25% занятий</p> <p>Если студент посетил менее 25% занятий, баллы не начисляются</p>
6.	Премиальные баллы		20	<p>Дополнительные премиальные баллы могут быть начислены:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- постоянная активность во время практических занятий – 10 баллов;</li> <li>- выполнение индивидуальных заданий повышенной сложности – 10 баллов</li> </ul>
7.	Итого за семестр		100	

Итоговая оценка по зачету выставляется в 100-балльной шкале и в традиционной четырехбалльной шкале. Перевод 100-балльной рейтинговой оценки по дисциплине в традиционную четырехбалльную осуществляется следующим образом:

100-балльная система	Традиционная система
50 - 100 баллов	Зачтено
0 - 49 баллов	Не зачтено

#### 4.2 Типовые оценочные средства текущего контроля

### Опрос

#### Тема 1. Понятие культуры и этики

Виды коммуникативных барьеров.

Сущность коммуникативной, интерактивной и перцептивной сторон общения.

Общепринятые нравственные требования к общению, составляющие основу коммуникативной культуры.



Особенности речевого поведения.

Мимические коды эмоционального состояния.

### Собеседование

Тема 3. Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении

- 1 1. Культура делового письма.
- 2 2. Правила подготовки публичного выступления.
- 3 3. Правила проведения собеседования.
- 4 4. Правила подготовки и проведения служебных совещаний.
- 5 5. Поведение в общественных местах.
- 6 6. Этикет деловых приемов.

### Тестирование

Тема 2. Общение как вид деятельности

1. Относится ли к видам делового общения деловые переговоры, деловые совещания, публичные выступления?

(!) да

(?) нет

2. Организация и оптимизация определенного вида совместной предметной деятельности – это:

(!) цель делового общения

(?) задача делового общения

1 3. Процесс взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией, опытом, предполагает достижение определенного результата, решение конкретной проблемы или реализацию определенной цели - это:

(?) общение

(!) деловое общение

(?) конфликтное общение

1 4. Что является предметом изучения этики:

(?) психика

(!) мораль

1 5. «Добро», «зло», «справедливость», «ответственность», «долг», «совесть» - важнейшие категории:

(!) этики

(?) психологии

Тема 4. Конфликты в деловом общении

1. Относится ли к видам делового общения деловые переговоры, деловые совещания, публичные выступления?

(!) да

(?) нет

2. Организация и оптимизация определенного вида совместной предметной деятельности – это:

(!) цель делового общения

(?) задача делового общения

1 3. Процесс взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией, опытом, предполагает достижение определенного результата, решение конкретной проблемы или реализацию определенной цели - это:

- (?) общение
- (!) деловое общение
- (?) конфликтное общение

1 4. Что является предметом изучения этики:

- (?) психика
- (!) мораль

1 5. «Добро», «зло», «справедливость», «ответственность», «долг», «совесть» - важнейшие категории:

- (!) этики
- (?) психологии

4.3 Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета

#### Типовые вопросы зачета (ПК-6)

1. Сущность и содержание этики деловых отношений.
2. Закономерности межличностных отношений.
3. Этика и социальная ответственность организаций.
4. Этические принципы и нормы в деловых отношениях.
5. Этика различных видов речевого воздействия в деловых отношениях.
6. Организационно-технические мероприятия по подготовке и проведению заседаний.
7. Этика решения спорных вопросов, конфликтных ситуаций.
8. Деловое общение и управление им. Виды делового общения.
9. Правила всех видов деловых отношений.
10. Манипуляции в общении. Их характеристика, правила и приемы.

#### Типовые задания для зачета (ПК-6)

Правила подготовки и проведения совещаний.

Этикет приветствий и представление.

История появления визитной карточки.

Понятие «дипломатический церемониал».

Роль письменного делового общения в системе деловых отношений.

4.4. Шкала оценивания промежуточной аттестации

Оценка	Компетенции	Дескрипторы (уровни) – основные признаки освоения (показатели достижения результата)
«зачтено» (50 - 100 баллов)	ПК-6	Демонстрирует высокий уровень разработки и реализации мероприятия по повышению эффективности деятельности сотрудников и подразделений организаций
«не зачтено» (0 - 49 баллов)	ПК-6	Демонстрирует неудовлетворительный уровень разработки и реализации мероприятия по повышению эффективности деятельности сотрудников и подразделений организаций

### 5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

#### Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

##### 5.1 Методические указания по организации самостоятельной работы обучающихся

Приступая к изучению дисциплины, в первую очередь обучающимся необходимо ознакомиться с содержанием рабочей программы дисциплины (РПД), которая определяет содержание, объем, а также порядок изучения и преподавания учебной дисциплины, ее раздела, части.

Для самостоятельной работы важное значение имеют разделы «Объем и содержание дисциплины», «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» и «Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы».

В разделе «Объем и содержание дисциплины» указываются все разделы и темы изучаемой дисциплины, а также виды занятий и планируемый объем в академических часах.

В разделе «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» указана рекомендуемая основная и дополнительная литература.

В разделе «Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы» содержится перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем, необходимых для освоения дисциплины.

Работая с РПД, необходимо обратить внимание на следующее:

- отдельные разделы или темы дисциплины не разбираются на лекциях, но отводятся на самостоятельное изучение по рекомендуемой учебной литературе и учебно-методическим разработкам;
- при самостоятельном изучении тем следует использовать источники из современных, в том числе международных профессиональных баз данных и информационных справочных систем через «Интернет», состав которых определяется в РПД и ежегодно обновляется;
- усвоение теоретических положений (методик, расчетных формул и др.), входящих в самостоятельно изучаемые темы дисциплины необходимо самостоятельно контролировать по вопросам для самоконтроля в учебных изданиях и в пункте 3.2 РПД;
- материалы тем, отведенных на самостоятельное изучение, в обязательном порядке входят составной частью в темы текущего и промежуточного контроля.

## 5.2 Рекомендации обучающимся по работе с теоретическими материалами по дисциплине

При изучении и проработке теоретического материала необходимо:

- повторить законспектированный на лекционном занятии материал и дополнить его с учетом рекомендованной по данной теме литературы;
- при самостоятельном изучении теоретической темы сделать конспект, используя рекомендованные в РПД литературные источники, профессиональные базы данных и информационные справочные системы;
- ответить на контрольные вопросы, по теме представленные в пункте 3.2 РПД.
- при подготовке к текущему контролю использовать материалы фонда оценочных средств (ФОС).

## 5.3 Рекомендации по работе с научной и учебной литературой

Работа с основной и дополнительной литературой является главной формой самостоятельной работы и необходима при подготовке к устному опросу на семинарских занятиях, к контрольным работам, тестированию, зачету/экзамену. Она включает проработку лекционного материала – изучение рекомендованных источников и литературы по тематике лекций.

Конспект лекции должен содержать реферативную запись основных вопросов лекции, предложенных преподавателем схем (при их демонстрации), основных источников и литературы по темам, выводы по каждому вопросу. Конспект должен быть выполнен в отдельной тетради по предмету. Он должен быть аккуратным, хорошо читаемым, не содержать не относящуюся к теме информацию или рисунки.

Конспекты научной литературы при самостоятельной подготовке к занятиям должны содержать ответы на каждый поставленный в теме вопрос, иметь ссылку на источник информации с обязательным указанием автора, названия и года издания используемой научной литературы. Конспект может быть опорным (содержать лишь основные ключевые позиции), но при этом позволяющим дать полный ответ по вопросу, может быть подробным. Объем конспекта определяется самим студентом.

В процессе работы с основной и дополнительной литературой студент может:

- делать записи по ходу чтения в виде простого или развернутого плана (создавать перечень основных вопросов, рассмотренных в источнике);
- составлять тезисы (цитирование наиболее важных мест статьи или монографии, короткое изложение основных мыслей автора);
- готовить аннотации (краткое обобщение основных вопросов работы);
- создавать конспекты (развернутые тезисы, которые).

## **6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

### **6.1 Основная литература:**

1. Аминов И.И. Психология делового общения : учеб. пособ. для студ. вузов. - 2-е изд., перераб. и доп.. - М.: ЮНИТИ, 2007. - 287 с.
2. Бороздина Г. В., Кормнова Н. А. Психология и этика делового общения : Учебник и практикум для вузов. - Москва: Юрайт, 2020. - 463 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/449705>
3. Петрунин Ю.Ю., Борисов В.К. Этика бизнеса : Учеб. пособие. - М.: Дело, 2000. - 280 с.

### **6.2 Дополнительная литература:**

1. Бажданова, Ю. В. Этика и психология деловых отношений : хрестоматия. - 2021-12-31; Этика и психология деловых отношений. - Москва: Евразийский открытый институт, 2011. - 464 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/11138.html>
2. Грошев И.В. Программа курса "Этика и психология деловых отношений" : Для спец.: 061000 - менеджмент. - Тамбов: Изд-во ТГУ, 2000. - 14 с.
3. Бороздина, Г. В. Психология и этика деловых отношений : учебное пособие. - 2022-08-04; Психология и этика деловых отношений. - Минск: Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2015. - 228 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/67604.html>

### **6.3 Иные источники:**

1. Справочно-правовая система ГАРАНТ - [www.garant.ru](http://www.garant.ru)
2. Портал "Гуманитарное образование" - <http://www.humanities.edu.ru/>
3. Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки - <http://obrnadzor.gov.ru>

## **7. Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

### **1 Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Для проведения занятий по дисциплине необходимо следующее материально-техническое обеспечение: учебные аудитории для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы.

Учебные аудитории и помещения для самостоятельной работы укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования, обеспечивающие тематические иллюстрации (проектор, ноутбук, экран/ интерактивная доска).

Программное обеспечение:

ОС «Альт Образование», LibreOffice

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

Google Chrome Google Inc. 12.09.2014 49.0.2623.112

Adobe Reader

Microsoft Office Профессиональный плюс 2007

Консультант Плюс

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

1. Российская государственная библиотека. – URL: <https://www.rsl.ru>
2. Президентская библиотека имени Б.Н. Ельцина. – URL: <https://www.prlib.ru>
3. Федеральный портал «Российское образование». – URL: <https://www.edu.ru>

### **Электронная информационно-образовательная среда**

[https://auth.tsutmb.ru/authorize?response\\_type=code&client\\_id=moodle&state=xyz](https://auth.tsutmb.ru/authorize?response_type=code&client_id=moodle&state=xyz)

Взаимодействие преподавателя и студента в процессе обучения осуществляется посредством мультимедийных, гипертекстовых, сетевых, телекоммуникационных технологий, используемых в электронной информационно-образовательной среде университета.