

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ СОЦИАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»

Утверждаю  
Декан СПФ

Т.В. Поштарева

«12» января 2026 г.

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ**  
**к практическим занятиям и самостоятельной работе**  
**по дисциплине**  
**Профессиональная этика и коммуникация**

Специальность: 38.02.03 Операционная деятельность в логистике

Квалификация: Операционный логист

Направленность: Операционная деятельность в логистике

Форма обучения: очная

Разработано  
старший преподаватель кафедры СГД  
\_\_\_\_\_ З.А. Боташева

Одобрено  
на заседании кафедры СГД  
от «12» января 2026 г.  
протокол № 8  
зав. кафедрой \_\_\_\_\_ Е.В. Смирнова

Ставрополь, 2026г.

### **Пояснительная записка**

Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, лабораторные работы) являются одними из основных видов аудиторных занятий по различным наукам, так как представляют собой средство развития у студентов культуры научного мышления общения.

Внеаудиторная (самостоятельная) работа обучающихся – это планируемая, организационно и методически направляемая преподавателем, деятельность обучающихся по освоению учебных дисциплин, междисциплинарных курсов и формированию общекультурных и профессиональных компетенций, осуществляемая за рамками аудиторной учебной работы обучающихся.

Внеаудиторная (самостоятельная) работа обучающихся является, наряду с аудиторной учебной работой, составной частью процесса подготовки выпускников, предусмотренной федеральными государственными образовательными стандартами высшего и среднего профессионального образования.

Внеаудиторная (самостоятельная) работа является обязательной для каждого обучающегося, её объём в часах определяется действующими учебными планами по основным образовательным программам института.

Целью внеаудиторной (самостоятельной) работы обучающихся является освоение в полном объеме основной образовательной программы высшего (среднего) профессионального образования и достижение соответствия уровня подготовки выпускников требованиям федерального государственного образовательного стандарта по направлению подготовки/специальности. Внеаудиторная (самостоятельная) работа обучающихся способствует развитию самостоятельности, ответственности и организованности, творческого подхода к решению проблем учебного и профессионального уровня.

Внеаудиторная (самостоятельная) работа направлена на решение следующих задач:

- освоение, углубление и расширение знаний, умений, навыков в рамках формируемых общекультурных и профессиональных компетенций, предусмотренных основной образовательной программой;
- формирование умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу;
- развитие познавательных способностей и активности обучающихся: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;
- формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- развитие исследовательских умений;
- формирование потребности в непрерывном образовании.

Основными принципами организации внеаудиторной (самостоятельной) работы являются: индивидуализированность, систематичность, непрерывность, сотрудничество преподавателя и обучающегося, дифференциация по степени сложности на каждом этапе освоения основной образовательной программы.

Для организации внеаудиторной (самостоятельной) работы обучающихся необходимы следующие условия: готовность обучающихся к самостоятельному труду; наличие и доступность необходимого учебно-методического и справочного материала; система регулярного контроля качества выполнения внеаудиторной (самостоятельной) работы; консультационная помощь; разъяснение обучающимся целей, задач и форм организации внеаудиторной (самостоятельной) работы.

## **1. Методические указания по ведению конспектов лекций**

Конспектирование лекции – важный шаг в запоминании материала, поэтому конспект лекций необходимо иметь каждому студенту. Задача студента на лекции – одновременно слушать преподавателя, анализировать и конспектировать информацию. При этом как свидетельствует практика, не нужно стремиться вести дословную запись. Таким образом, лекцию преподавателя можно конспектировать, при этом важно не только внимательно слушать лектора, но и выделять наиболее важную информацию и сокращенно записывать ее. При этом одно и то же содержание фиксируется в сознании четыре раза: во-первых, при самом слушании; во-вторых, когда выделяется главная мысль; в-третьих, когда подыскивается обобщающая фраза, и, наконец, при записи. Материал запоминается более полно, точно и прочно.

Хороший конспект – залог четких ответов на занятиях, хорошего выполнения устных опросов, самостоятельных и контрольных работ. Значимость конспектирования на лекционных занятиях несомненна. Проверено, что составление эффективного конспекта лекций может сократить в четыре раза время, необходимое для полного восстановления нужной информации. Для экономии времени, перед каждой лекцией необходимо внимательно прочитать материал предыдущей лекции, внести исправления, выделить важные аспекты изучаемого материала

Конспект помогает не только лучше усваивать материал на лекции, он оказывается незаменим при подготовке экзамену. Следовательно, студенту в дальнейшем важно уметь оформить конспект так, чтобы важные моменты культурологической идеи были выделены графически, а главную информацию следует выделять в самостоятельные абзацы, фиксируя ее более крупными буквами или цветными маркерами. Конспект должен иметь поля для заметок. Это могут быть библиографические ссылки и, наконец, собственные комментарии.

## **2. Методические указания по подготовке к семинарским занятиям**

Семинарские занятия являются одним из основных звеньев процесса изучения дисциплины. Цель занятий заключается в уяснении и усвоении студентами важнейших правовых категорий и понятий, выработанных юриспруденцией и имеющих принципиальное методологическое и практическое значение для всего комплекса правовых наук.

В ходе семинаров студент закрепляет и углубляет знания, полученные на лекциях и в ходе самостоятельной подготовки, приобретает навыки научного мышления, обработки общей и специальной информации о праве, умение последовательно, четко и аргументировано излагать свои мысли, отстаивать собственные позиции.

Планы семинарских занятий, их тематика, рекомендуемая литература, цель и задачи ее изучения сообщаются преподавателем на вводных занятиях или в методических указаниях по данной дисциплине.

Прежде чем приступить к изучению темы, необходимо просмотреть основные вопросы плана семинара. Начиная подготовку к семинарскому занятию, студентам необходимо, прежде всего, посмотреть конспекты лекций, разделы учебников и учебных пособий, чтобы получить общее представление о месте и значении темы в изучаемом курсе. Затем следует поработать с дополнительной литературой, сделать конспекты семинарских занятий по рекомендованным источникам.

Конспекты семинарских занятий имеют первостепенное значение для самостоятельной работы студентов. Они помогают понять построение изучаемой книги, выделить основные положения, проследить их логику и тем самым проникнуть в творческую лабораторию автора.

Ведение конспекта способствует превращению чтения в активный процесс, мобилизует, наряду со зрительной, и моторную память. Следует помнить: у студента, систематически ведущего конспекты, создается свой индивидуальный фонд подсобных

материалов для быстрого повторения прочитанного, для мобилизации накопленных знаний.

При конспектировании можно использовать следующие формы записи: план (простой и развернутый), выписки, тезисы.

При введении конспекта важно развивать умение сопоставлять источники, продумывать изучаемый материал, а также составлять конспект с учетом своего будущего устного выступления.

На семинаре каждый его участник должен быть готовым к выступлению по всем поставленным в плане вопросам, проявлять максимальную активность при их рассмотрении. Выступление должно строиться свободно, убедительно и аргументировано. Преподаватель следит, чтобы выступление не сводилось к репродуктивному уровню (простому воспроизведению текста), не допускается и простое чтение конспекта, тем более учебника. Необходимо, чтобы выступающий проявлял собственное отношение к тому, о чем он говорит, высказывал свое личное мнение, понимание, обосновывал его и мог сделать правильные выводы из сказанного. При этом студент может обращаться к записям конспекта и лекций, непосредственно к первоисточникам, использовать знание учебной и дополнительной литературы, факты и наблюдения современной жизни и т. д.

Вокруг такого выступления могут разгореться споры, дискуссии, к участию в которых должен стремиться каждый. Преподаватель, в свою очередь, будет внимательно и критически слушать, подмечать особенное в суждениях студентов, улавливать недостатки и ошибки, корректировать их знания, и, в случае необходимости разрешить спорную ситуацию.

Семинар является важнейшей формой усвоения знаний.

Владение понятийным аппаратом – необходимое условие усвоения предмета. В усвоении их весьма эффективно проведение письменных и устных понятийных контрольных работ, терминологических диктантов, тестов. Кроме того, используются различные виды устного опроса: экспресс-опрос, опрос-инверсия.

*Экспресс-опрос* – это предложение раскрыть названные понятия. *Опрос-инверсия*, в отличие от задания пояснить значение термина, предложение поставить вопросы. Такой прием способствует не просто «узнаванию» термина, но и вводит его в активный словарь студента.

Семинарские занятия по предложению преподавателя могут быть проведены в виде свободной дискуссии по существу обсуждаемой темы, в форме выступлений с заранее подготовленными докладами (эссе) по рекомендуемым вопросам и их последующего обсуждения. В ходе занятий студенты могут выполнять письменные задания по вопросам темы, отвечать на контрольные тесты. Также практикуется проведение семинарских занятий в компьютерном классе в интерактивной форме (обучающие игры, тестирование).

Подготовка к семинарским занятиям проходит в несколько этапов: во-первых, необходимо внимательно изучить вопросы и литературу, рекомендованную для анализа; во-вторых, следует произвести поиск дополнительной информации из известных источников (это могут быть электронные ресурсы; домашние и вузовские библиотеки; кабинет кодификации и т.д.). В третьих, студент может готовиться к семинару как самостоятельно, так и при участии преподавателя, у которого можно проконсультироваться по вопросам семинарского занятия. В-четвертых, подготовка к семинару может быть как индивидуальной, так и коллективной (совместное обсуждение вопросов семинара, решение казусов, задач). В-пятых, подготовку к семинару можно проводить (желательно) в письменном виде, составляя конспект литературы по теме или конспект ответа на вопросы семинара. В-шестых, при подготовке к семинару необходимо проводить репетиции, если это связано с деловыми играми, ролевыми играми. В-седьмых, при подготовке к практическому занятию студенту необходимо особое внимание обратить на состояние законодательства, которое очень динамично и может измениться накануне занятия. В-восьмых, студент должен обратить внимание на степень научной

разработанности темы в смежных дисциплинах: философии, политологии, социологии, истории, культурологи и других.

### **3. Методические указания по организации самостоятельной работы студента**

Для индивидуализации образовательного процесса самостоятельную работу (СР) можно разделить на базовую и дополнительную.

Базовая СР обеспечивает подготовку студента к текущим аудиторным занятиям и контрольным мероприятиям для всех дисциплин учебного плана. Результаты этой подготовки проявляются в активности студента на занятиях и в качестве выполненных контрольных работ, тестовых заданий, сделанных докладов и других форм текущего контроля. Базовая СР может включать следующие формы работ: изучение лекционного материала, предусматривающие проработку конспекта лекций и учебной литературы; поиск (подбор) и обзор литературы и электронных источников информации по индивидуально заданной проблеме курса; выполнение домашнего задания или домашней контрольной работы, выдаваемых на практических занятиях; изучение материала, вынесенного на самостоятельное изучение; подготовка к практическим занятиям; подготовка к контрольной работе или коллоквиуму; подготовка к зачету, аттестациям; написание реферата (эссе) по заданной проблеме.

Дополнительная СР направлена на углубление и закрепление знаний студента, развитие аналитических навыков по проблематике учебной дисциплины. К ней относятся: подготовка к экзамену; выполнение курсовой работы или проекта; исследовательская работа и участие в научных студенческих конференциях, семинарах и олимпиадах; анализ научной публикации по заранее определенной преподавателем теме; анализ статистических и фактических материалов по заданной теме, проведение расчетов, составление схем и моделей на основе статистических материалов и др.

В учебном процессе выделяют два вида самостоятельной работы: аудиторная и внеаудиторная. Аудиторная самостоятельная работа по дисциплине выполняется на учебных занятиях под непосредственным руководством преподавателя и по его заданиям. Основными формами самостоятельной работы студентов с участием преподавателей являются: текущие консультации; коллоквиум как форма контроля освоения теоретического содержания дисциплин; прием и разбор домашних заданий (в часы практических занятий); выполнение курсовых работ (проектов) в рамках дисциплин (руководство, консультирование и защита курсовых работ (в часы, предусмотренные учебным планом); прохождение и оформление результатов практик (руководство и оценка уровня сформированности профессиональных умений и навыков); выполнение выпускной квалификационной работы (руководство, консультирование и защита выпускных квалификационных работ) и др.

Внеаудиторная самостоятельная работа выполняется студентом по заданию преподавателя, но без его непосредственного участия. Основными формами самостоятельной работы студентов без участия преподавателей являются: формирование и усвоение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной лектором учебной литературы, включая информационные образовательные ресурсы (электронные учебники, электронные библиотеки и др.); написание рефератов, эссе; подготовка к практическим занятиям (подготовка сообщений, докладов, заданий); составление аннотированного списка статей из соответствующих журналов по отраслям знаний (педагогических, психологических, методических и др.); углубленный анализ научно-методической литературы (подготовка рецензий, аннотаций на статью, пособие и др.); выполнение заданий по сбору материала во время практики; овладение студентами конкретных учебных модулей, вынесенных на самостоятельное изучение; подбор материала, который может быть использован для написания рефератов, курсовых и квалификационных работ; подготовка презентаций; составление глоссария, кроссворда по конкретной теме; подготовка к занятиям, проводимым с использованием активных форм обучения (круглые

столы, диспуты, деловые игры); анализ деловых ситуаций (мини-кейсов). Границы между этими видами работ относительно, а сами виды самостоятельной работы пересекаются.

#### **4. Методические указания по подготовке к устному опросу**

Самостоятельная работа студентов включает подготовку к устному опросу на семинарских занятиях. Для этого студент изучает лекции, основную и дополнительную литературу, публикации, информацию из Интернет-ресурсов.

Тема и вопросы к семинарским занятиям, вопросы для самоконтроля содержатся в рабочей учебной программе и доводятся до студентов заранее. Эффективность подготовки студентов к устному опросу зависит от качества ознакомления с рекомендованной литературой. Для подготовки к устному опросу, блиц-опросу студенту необходимо ознакомиться с материалом, посвященным теме семинара, в учебнике или другой рекомендованной литературе, записях с лекционного занятия, обратить внимание на усвоение основных понятий дисциплины, выявить неясные вопросы и подобрать дополнительную литературу для их освещения, составить тезисы выступления по отдельным проблемным аспектам. В среднем, подготовка к устному опросу по одному семинарскому занятию занимает от 2 до 4 часов в зависимости от сложности темы и особенностей организации студентом своей самостоятельной работы.

#### **5. Методические указания к выполнению практических заданий**

Практические задания занимают преимущественное место при изучении общепрофессиональных и профессиональных дисциплин. Практические занятия проводятся с целью выработки практических умений и приобретения навыков в решении задач, отработки упражнений, выполнении чертежей, производстве расчётов и т. п.

Ход работы:

- изучить теоретический материал;
- выполнить задания;
- описать ход выполнения заданий;
- ответить на контрольные вопросы.

Выполнение практических занятий должно быть оформлено в тетради для практических работ, и включать в себя:

- номер и тему занятия;
- заполненные таблицы;
- схемы и структуры;
- необходимые выводы;
- краткие ответы на контрольные вопросы.

Задания для оценки освоения учебной дисциплины

#### **Тесты по дисциплине**

1. Выделите принцип, на котором НЕ может быть основано деловое общение
  - a) доброжелательность
  - b) уважительность
  - c) эгоизм
  - d) порядочность
2. Принципы профессиональной морали:
  - a) принцип гуманизма
  - b) принцип оптимизма
  - c) принцип патриотизма
  - d) все вышеперечисленное
3. Соотнесите название и содержание принципов профессиональной морали

1. Принцип оптимизма	а) без веры в человека вряд ли руководитель сможет реализовать свои планы
2. Принцип гуманизма	б) уважительное отношение к каждой человеческой личности, понимание ее целостности, неповторимости
3. Принцип патриотизма	с) находится посередине между национализмом и заискиванием перед всем иностранным.

4. Имидж в переводе с английского языка означает
- впечатление
  - образ
  - оценка
5. К внутренним факторам, зависимым от носителя имиджа относятся:
- общие физические данные, мимика, среда обитания
  - коммуникабельность, уровень нравственности
  - все вышеперечисленное
6. Формирование делового имиджа следует начинать с...
- создания имидж-портрета
  - выбора стратегии
  - формулирования имиджевых целей
11. Чему должна соответствовать рабочая одежда?
- внутренней корпоративной культуре определенной организации (компании)
  - интересам, нормам и вкусам клиентов организации
  - времени года
12. Деловая одежда в первую очередь должна быть ...
- строгой и элегантной
  - дорогой и модной
  - яркой и стильной
120. В одном наряде рекомендуется сочетать не более ... цветов:
- трёх
  - четырёх
  - двух
13. Вербальным элементом имиджа является
- речь
  - одежда
  - почерк
14. Дресс-код – это
- форма одежды, требуемая во время посещений определенных мероприятий, заведений и организаций
  - иностранная забава
  - правила поведения людей в обществе, поддерживающие представления данного общества о подобающем.
15. Сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми (межличностное общение) и группами (межгрупповое общение), порождаемый потребностями совместной деятельности
- конфликт
  - общение
  - общительность
  - взаимодействие
16. В структуру общения НЕ входит
- коммуникация

- b) интеграция  
 c) социальная перцепция  
 d) аттракция
17. Тип активного взаимодействия, который предполагает информационный обмен
- a) коммуникация  
 b) интеракция  
 c) перцепция  
 d) интериоризация
18. Взаимодействие людей в процессе общения, организация совместной деятельности
- a) коммуникация  
 b) интеграция  
 c) перцепция  
 d) аттракция
19. Процесс, который появляется при взаимодействии людей на основании естественного общения и происходит в форме понимания и восприятия человека человеком
- a) коммуникация  
 b) интеграция  
 c) перцепция  
 d) аттракция
20. Умение налаживать контакты, способность к взаимообогащающему и конструктивному общению с другими людьми
- a) конфликт  
 b) общение  
 c) общительность  
 d) взаимодействие

## 2) Практическая работа

- Задание 1
- Сравнить определения этики и морали в разных источниках.
  - Подготовить самостоятельные выступления по вопросам лекции.
  - Написать эссе по вопросам для обсуждения.
  - Подготовить выступление на тему «Основные категории этики в представлениях разных философов» (выбрать эпоху и философа).
- Задание 2
- Подготовить выступление о профессиональном кодексе профессии типа «человек – человек».
  - Проанализировать кодексы профессионального поведения различных компаний.
  - Сравнить проанализированный кодекс с профессиональным кодексом работника контактной зоны.
- Задание 3
- Смоделировать и инсценировать ситуации общения работника с клиентом, применяя требования, предъявляемые к профессиональному поведению работника
- Задание 4
- Прочитайте текст и установите соответствие  
 Установите соответствие между стилями поведения в конфликте и примерами действий

Действие				Стили поведения в конфликте	
А	Человек	соглашается	с	1	Конкуренция

	мнением другого, чтобы избежать разногласий		
Б	Человек игнорирует проблему, надеясь, что она разрешится сама собой	2	Уклонение
В	Человек активно отстаивает свою позицию, стремясь победить	3	Приспособление
Г	Человек ищет решение, которое удовлетворит обе стороны, но потребует некоторых уступок	4	Сотрудничество
Д	Человек работает над решением проблемы совместно с другим человеком, стараясь учесть интересы всех участников	5	Компромисс

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г	Д

Задание 5

Составьте примерный телефонный разговор (на выбор) секретаря фирмы и клиента; руководителя организации и партнера по бизнесу.

Задание 6

Прочитайте текст и установите соответствие

Соотнесите название и содержание приемов аттракции:

Название приемов аттракции		Содержание приемов аттракции	
А	Имя собственное	1	Выражение лица демонстрирует отношение к собеседнику
Б	Зеркало отношения	2	Слова, которые представляют небольшое преувеличение каких-либо положительных сторон человека
В	Золотые слова	3	При обращении к собеседнику необходимо произносить имя (имя, отчество) партнера по общению

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

### Методические материалы, определяющие процедуры оценивания

Процедура оценивания происходит с использованием метода тестирования, устного опроса, оценки практических заданий, круглого стола, уровня подготовки студента при ответе на вопросы по данной учебной дисциплине.

Все виды текущего контроля осуществляются на практических занятиях.

### Методическое описание подготовки и проведения устного опроса

Устные опросы проводятся преподавателем во время аудиторных занятий (лекционных или практических).

Основные вопросы для устного опроса доводятся до сведения студентов на предыдущем занятии.

Количество вопросов определяется преподавателем.

Время проведения опроса от 10 минут до 1 академического часа.

Устные опросы необходимо строить так, чтобы вовлечь в тему обсуждения максимальное количество обучающихся в группе, проводить параллели с уже пройденным учебным материалом данной дисциплины и смежными курсами, находить удачные примеры из современной действительности, что увеличивает эффективность усвоения материала на ассоциациях.

Перечень вопросов для проведения устных опросов, а также критерии и шкала оценки приведены в п.3. Фонда оценочных средств.

### **Критерии оценивания устных ответов студентов**

Специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, рассчитанная на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.

С целью контроля и подготовки студентов к изучению новой темы вначале каждой практической занятия преподавателем проводится индивидуальный или фронтальный устный опрос по выполненным заданиям предыдущей темы. Критерии оценки: – правильность ответа по содержанию задания (учитывается количество и характер ошибок при ответе);

– полнота и глубина ответа (учитывается количество усвоенных фактов, понятий и т.п.);

– сознательность ответа (учитывается понимание излагаемого материала);

– логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией);

– рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи (учитывается умение использовать наиболее прогрессивные и эффективные способы достижения цели);

– своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе (учитывается грамотно и с пользой применять наглядность и демонстрационный опыт при устном ответе);

– использование дополнительного материала (обязательное условие);

– рациональность использования времени, отведенного на задание (не одобряется затянутость выполнения задания, устного ответа во времени, с учетом индивидуальных особенностей студентов).

### **Вопросы для устного опроса в течение семестра**

1. Этические приемы эффективного руководства. Система ценностей руководителя и ее роль в управленческой деятельности.

2. Права и обязанности персонала.

3. Этика делового общения как часть профессиональной деятельности. Общие этические принципы и характер делового общения.

4. Основные уровни делового общения (руководитель – подчиненный; подчиненный – руководитель; сотрудник – сотрудник).

5. Ведение деловой беседы. Ведение коммерческих переговоров.

6. Ведение делового совещания. Культура делового разговора.

7. Понятие, основные составляющие и положения служебного этикета работника сферы сервиса.

8. Телефонный этикет.

9. Эпистолярный этикет.
10. Этикет: сущность, функции, история. Требования этикета в современном мире.

### **Методические рекомендации по написанию и оформлению доклада.**

Доклад – это вид самостоятельной работы студентов, заключающийся в разработке студентами темы на основе изучения литературы и развернутом публичном сообщении по данной проблеме.

Цель доклада - сформировать научно-исследовательские навыки и умения у студентов, способствовать овладению методами научного познания, освоить навыки публичного выступления, научиться критически мыслить. При этом главная составляющая - это публичное выступление.

#### ***Этапы подготовки доклада:***

- выбор темы доклада;
- подбор и изучение наиболее важных учебных, научных работ по данной теме, нормативных правовых актов;
- анализ изученного материала, выделение наиболее значимых для раскрытия темы доклада фактов, мнений ученых;
- составление плана доклада;
- написание текста доклада с соблюдением требований научного стиля.

#### ***Структура доклада:***

1. Вступление, в котором указываются:
  - тема доклада;
  - цель доклада;
  - связь данной темы с другими темами;
  - актуальность, проблематика темы;
  - краткий обзор изученной литературы по данной теме и т.п.
2. Основная часть, которая содержит логичное, последовательное изложение материала.
3. Заключение, в котором:
  - подводятся итоги, формулируются выводы;
  - подчеркивается значение рассмотренной проблемы;
  - выделяются основные проблемы, пути и способы их решения и т.п.;
4. Приложения (схемы, таблицы для более наглядного освещения темы).

#### ***Требования к оформлению работы:***

Размер бумаги - А4; поля: верхнее, нижнее - 2 см; левое, правое - 2,5 см; колонтитулы - 1,25 см; ориентация книжная; шрифт TimesNewRoman, высота 14pt; межстрочное расстояние – 1,5; выравнивание по ширине; отступ первой строки 1,25 см.

В случае невозможности выполнить работу в электронном варианте, допускается рукописное оформление доклада.

#### ***Требования к защите доклада:***

1. Продолжительность выступления обычно не превышает 3-5 минут. Поэтому при подготовке доклада из текста работы отбирается самое главное. В докладе должно быть кратко отражено основное содержание всех глав и разделов исследовательской работы.
2. Для успешного выступления с докладом заучите значение всех терминов, которые употребляются в докладе.
3. При соблюдении этих правил у вас должен получиться интересный доклад, который, несомненно, будет высоко оценен преподавателем.

#### **Методические рекомендации по подготовке презентации**

Компьютерную презентацию, сопровождающую выступление докладчика, удобнее всего подготовить в программе MS PowerPoint. Презентация как документ представляет собой последовательность сменяющих друг друга слайдов - то есть электронных

страничек, занимающих весь экран монитора (без присутствия панелей программы). Чаще всего демонстрация презентации проецируется на большом экране, реже - раздается собравшимся как печатный материал. Количество слайдов адекватно содержанию и продолжительности выступления (например, для 5-минутного выступления рекомендуется использовать не более 10 слайдов).

На первом слайде обязательно представляется тема выступления и сведения об авторах. Следующие слайды можно подготовить, используя две различные стратегии их подготовки:

1 стратегия: на слайды выносятся опорный конспект выступления и ключевые слова с тем, чтобы пользоваться ими как планом для выступления. В этом случае к слайдам предъявляются следующие требования:

- объем текста на слайде - не больше 7 строк;
- маркированный/нумерованный список содержит не более 7 элементов;
- отсутствуют знаки пунктуации в конце строк в маркированных и нумерованных списках;
- значимая информация выделяется с помощью цвета, кегля, эффектов анимации.

Особо внимательно необходимо проверить текст на отсутствие ошибок и опечаток. Основная ошибка при выборе данной стратегии состоит в том, что выступающие заменяют свою речь чтением текста со слайдов.

2 стратегия: на слайды помещается фактический материал (таблицы, графики, фотографии и пр.), который является уместным и достаточным средством наглядности, помогает в раскрытии стержневой идеи выступления. В этом случае к слайдам предъявляются следующие требования:

- выбранные средства визуализации информации (таблицы, схемы, графики и т. д.) соответствуют содержанию;
- использованы иллюстрации хорошего качества (высокого разрешения), с четким изображением (как правило, никто из присутствующих не заинтересован вчитываться в текст на ваших слайдах и всматриваться в мелкие иллюстрации);

Максимальное количество графической информации на одном слайде - 2 рисунка (фотографии, схемы и т.д.) с текстовыми комментариями (не более 2 строк к каждому). Наиболее важная информация должна располагаться в центре экрана.

Основная ошибка при выборе данной стратегии - «соревнование» со своим иллюстративным материалом (аудитории не предоставляется достаточно времени, чтобы воспринять материал на слайдах). Обычный слайд, без эффектов анимации должен демонстрироваться на экране не менее 10 - 15 секунд. За меньшее время присутствующие не успеют осознать содержание слайда. Если какая-то картинка появилась на 5 секунд, а потом тут же сменилась другой, то аудитория будет считать, что докладчик ее подгоняет. Обратного (позитивного) эффекта можно достигнуть, если докладчик пролистывает множество слайдов со сложными таблицами и диаграммами, говоря при этом «Вот тут приведен разного рода *вспомогательный* материал, но я его хочу пропустить, чтобы не перегружать выступление подробностями». Правда, такой прием делать в *начале* и в *конце* презентации - рискованно, оптимальный вариант - в середине выступления.

Если на слайде приводится сложная диаграмма, ее необходимо предварить вводными словами (например, «На этой диаграмме приводится то-то и то-то, зеленым отмечены показатели А, синим - показатели Б»), с тем, чтобы дать время аудитории на ее рассмотрение, а только затем приступить к ее обсуждению. Каждый слайд, в среднем должен находиться на экране не меньше 40 - 60 секунд (без учета времени на случайно возникшее обсуждение). В связи с этим лучше настроить презентацию не на автоматический показ, а на смену слайдов самим докладчиком.

Особо тщательно необходимо отнестись к **оформлению презентации**. Для всех слайдов презентации по возможности необходимо использовать один и тот же шаблон

оформления кегль - для заголовков - не меньше 24 пунктов, для информации - не менее 18. В презентациях не принято ставить переносы в словах.

Подумайте, не отвлекайте ли вы слушателей своей же презентацией? Яркие краски, сложные цветные построения, излишняя анимация, выпрыгивающий текст или иллюстрация — не самое лучшее дополнение к научному докладу. Также нежелательны звуковые эффекты в ходе демонстрации презентации. Наилучшими являются контрастные цвета фона и текста (белый фон - черный текст; темно-синий фон - светло-желтый текст и т. д.). Лучше не смешивать разные типы шрифтов в одной презентации. Рекомендуется не злоупотреблять прописными буквами (они читаются хуже).

Неконтрастные слайды будут смотреться тусклыми и невыразительными, особенно в светлых аудиториях. Для лучшей ориентации в презентации по ходу выступления лучше пронумеровать слайды. Желательно, чтобы на слайдах оставались поля, не менее 1 см с каждой стороны. Вспомогательная информация (управляющие кнопки) не должны преобладать над основной информацией (текстом, иллюстрациями). Использовать встроенные эффекты анимации можно только, когда без этого не обойтись (например, последовательное появление элементов диаграммы). Для акцентирования внимания на какой-то конкретной информации слайда можно воспользоваться лазерной указкой.

Диаграммы готовятся с использованием мастера диаграмм табличного процессора MSExcel. Для ввода числовых данных используется числовой формат с разделителем групп разрядов. Если данные (подписи данных) являются дробными числами, то число отображаемых десятичных знаков должно быть одинаково для всей группы этих данных (всего ряда подписей данных). Данные и подписи не должны накладываться друг на друга и сливаться с графическими элементами диаграммы. Структурные диаграммы готовятся при помощи стандартных средств рисования пакета MSOffice. Если при форматировании слайда есть необходимость пропорционально уменьшить размер диаграммы, то размер шрифтов реквизитов должен быть увеличен с таким расчетом, чтобы реальное отображение объектов диаграммы соответствовало значениям, указанным в таблице. В таблицах не должно быть более 4 строк и 4 столбцов — в противном случае данные в таблице будет просто невозможно увидеть. Ячейки с названиями строк и столбцов и наиболее значимые данные рекомендуется выделять цветом.

Табличная информация вставляется в материалы как таблица текстового процессора MSWord или табличного процессора MSExcel. При вставке таблицы как объекта и пропорциональном изменении ее размера реальный отображаемый размер шрифта должен быть не менее 18 pt. Таблицы и диаграммы размещаются на светлом или белом фоне.

Если Вы предпочитаете воспользоваться помощью оператора (что тоже возможно), а не листать слайды самостоятельно, очень полезно предусмотреть ссылки на слайды в тексте доклада ("Следующий слайд, пожалуйста...").

Заключительный слайд презентации, содержащий текст «Спасибо за внимание» или «Конец», вряд ли приемлем для презентации, сопровождающей публичное выступление, поскольку завершение показа слайдов еще не является завершением выступления. Кроме того, такие слайды, так же как и слайд «Вопросы?», дублируют устное сообщение. Оптимальным вариантом представляется повторение первого слайда в конце презентации, поскольку это дает возможность еще раз напомнить слушателям тему выступления и имя докладчика и либо перейти к вопросам, либо завершить выступление.

Для показа файл презентации необходимо сохранить в формате «Демонстрация PowerPoint» (Файл — Сохранить как — Тип файла — Демонстрация PowerPoint). В этом случае презентация автоматически открывается в режиме полноэкранного показа (slideshow) и слушатели избавлены как от вида рабочего окна программы PowerPoint, так и от потерь времени в начале показа презентации.

После подготовки презентации полезно проконтролировать себя вопросами:

- удалось ли достичь конечной цели презентации (что удалось определить, объяснить, предложить или продемонстрировать с помощью нее?);

- к каким особенностям объекта презентации удалось привлечь внимание аудитории?
  - не отвлекает ли созданная презентация от устного выступления?
- После подготовки презентации необходима репетиция выступления.

### **Вопросы для оценки освоения дисциплины (диф.зачет)**

1. Профессиональная этика.
2. Профессиональные моральные нормы.
3. Этика личности и корпоративная этика.
4. Деловое общение в рабочей группе.
5. Деловой этикет: основные принципы.
6. Особенности и значение делового этикета.
7. Понятие и сущность общения.
8. Речь как вербальное средство общения.
9. Паравербальные средства общения.
10. Понятие и сущность невербального общения.
11. Характеристика средств невербальной коммуникации
12. Понятие делового общения, критерии особенностей его форм.
13. Общая характеристика форм делового общения.
14. Деловая беседа как форма межличностного общения.
15. Структура деловой беседы.
16. Методики ведения совещаний.
17. Участники совещания. Подготовка совещания.
18. Переговоры – как процесс взаимодействия.
19. Стили ведения переговоров.
20. Национальные стили ведения деловых переговоров
21. Принципы и структура построения речи.
22. Методы преодоления волнения перед выступлением.
23. Плюсы и минусы деловой переписки.
24. Основные правила деловой переписки.
25. Фасцинация: понятие, сущность, примеры проявления.
26. Приемы активного слушания.
27. Критерии определения стратегии поведения в конфликтной ситуации.
28. Стратегии соперничества (соревнования, конкуренции, борьбы), приспособления (уступки), избегания, компромисса, сотрудничества.
29. Тактические действия и качества личности каждой из стратегий.
30. Основные понятия этики делового общения.
31. Этикет. Основы деловой этики.
32. Национальные особенности делового общения (этики).
33. Этикет приветствия и представления.
34. Инициатива и форма приветствия, соблюдение старшинства.
35. Служебный этикет.
36. Значение внешнего облика в деловом общении.
37. Этикет проведения деловых визитов.

### **Ситуационные задачи для оценки освоения дисциплины (диф.зачет)**

- Задание 1
5. Сравнить определения этики и морали в разных источниках.
  6. Подготовить самостоятельные выступления по вопросам лекции.
  7. Написать эссе по вопросам для обсуждения.
  8. Подготовить выступление на тему «Основные категории этики в

- представлениях разных философов» (выбрать эпоху и философа).
- Задание 2 3. Подготовить выступление о профессиональном кодексе профессии типа «человек – человек».
2. Проанализировать кодексы профессионального поведения различных компаний.
4. Сравнить проанализированный кодекс с профессиональным кодексом работника контактной зоны.

- Задание 3 Смоделировать и инсценировать ситуации общения работника с клиентом, применяя требования, предъявляемые к профессиональному поведению работника

- Задание 4 Прочитайте текст и установите соответствие  
Установите соответствие между стилями поведения в конфликте и примерами действий

Действие		Стили поведения в конфликте	
А	Человек соглашается с мнением другого, чтобы избежать разногласий	1	Конкуренция
Б	Человек игнорирует проблему, надеясь, что она разрешится сама собой	2	Уклонение
В	Человек активно отстаивает свою позицию, стремясь победить	3	Приспособление
Г	Человек ищет решение, которое удовлетворит обе стороны, но потребует некоторых уступок	4	Сотрудничество
Д	Человек работает над решением проблемы совместно с другим человеком, стараясь учесть интересы всех участников	5	Компромисс

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г	Д

- Задание 5 Составьте примерный телефонный разговор (на выбор) секретаря фирмы и клиента; руководителя организации и партнера по бизнесу.

- Задание 6 Прочитайте текст и установите соответствие

Соотнесите название и содержание приемов аттракции:

Название приемов аттракции		Содержание приемов аттракции	
А	Имя собственное	1	Выражение лица демонстрирует отношение к собеседнику
Б	Зеркало отношения	2	Слова, которые представляют небольшое преувеличение каких-либо положительных сторон человека
В	Золотые слова	3	При обращении к собеседнику необходимо произносить имя (имя,

			отчество) партнера по общению
--	--	--	-------------------------------

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

### Рекомендуемая литература

#### Основная литература

1. Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Ю. Родыгина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 380 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-19480-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/562395>

2. Скворцов, А. А. Этика : учебник для среднего профессионального образования / А. А. Скворцов. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 255 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-21589-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/581778>

#### Дополнительная литература

1. А Алексина, Т. А. Деловая этика : учебник для среднего профессионального образования / Т. А. Алексина. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 384 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06655-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/561251>

2. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения : учебник для среднего профессионального образования / В. В. Собольников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Собольникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 202 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06957-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/564570>

