

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

Утверждаю

Декан СПФ

_____ Т.В. Поштарева

«15» мая 2025 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Этика делового поведения»

Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент

Направленность программы Менеджмент организации

Квалификация выпускника бакалавр

Форма обучения очная, очно-заочная

Год начала подготовки - 2025

Разработана

старший преподаватель кафедры СГД

_____ З.А. Боташева

Согласована

зав. выпускающей кафедрой

ЭМ

_____ Е.В. Кашеева

Рекомендована

на заседании кафедры СГД

от «15» мая 2025 г.

протокол № 12

Зав. кафедрой _____ Е.В. Смирнова

Одобрена

на заседании учебно-методической

комиссии СПФ

от «15» мая 2025 г.

протокол № 10

Председатель УМК

_____ Т.В. Поштарева

Ставрополь, 2025 г.

Содержание

1. Цели освоения дисциплины	3
2. Место дисциплины в структуре ОПОП	3
3. Планируемые результаты обучения по дисциплине	3
4. Объем дисциплины и виды учебной работы	3
5. Содержание и структура дисциплины	5
5.1. Содержание дисциплины	5
5.2. Структура дисциплины	6
5.3. Занятия семинарского типа	6
5.4. Курсовой проект (курсовая работа, реферат, контрольная работа)	7
5.5. Самостоятельная работа	7
6. Образовательные технологии	7
7. Оценочные материалы для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	7
8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	25
8.1. Основная литература	25
8.2. Дополнительная литература	25
8.3. Программное обеспечение	25
8.4. Профессиональные базы данных	25
8.5. Информационно-справочные системы	25
8.6. Интернет-ресурсы	25
8.7. Методические указания по освоению дисциплины	26
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины	29
10. Особенности освоения дисциплины лицами с ограниченными возможностями здоровья	30

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения учебной дисциплины «Этика делового поведения» является повышение уровня профессиональной компетентности будущих специалистов в различных сферах и ситуациях профессионального взаимодействия.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Дисциплина «Этика делового поведения» относится к обязательной части Блока 1 «Дисциплины (модули)» ОПОП ВО по данному направлению подготовки и находится в логической и содержательно-методической связи с другими дисциплинами.

Предшествующие дисциплины (курсы, модули, практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули, практики)
Основы профессионального развития менеджера	Организационное поведение
	Управление человеческими ресурсами

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Код и наименование компетенции	Код и индикатор (индикаторы) достижения компетенции	Результаты обучения
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. Осуществляет обмен информацией, знаниями и опытом с членами общества для решения поставленных задач	Знает основные приемы и нормы социального взаимодействия. Умеет применять современные технологии взаимодействия с членами общества для решения поставленных задач.
	УК-3.2. Соблюдает установленные нормы и правила командной работы, несет личную ответственность за общий результат	Знает особенности работы в коллективе. Умеет устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу в коллективе. Владеет навыками социального взаимодействия и работы в команде
	УК-9.1 Применяет базовые дефектологические знания в рамках социального взаимодействия	Знает специфику людей, имеющих ограниченные возможности здоровья и особенности социального взаимодействия с ними Умеет применять базовые психологические и дефектологические знания в рамках социального взаимодействия
УК-9. Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах	УК-9.2 Применяет базовые дефектологические знания в рамках профессионального взаимодействия	Знает специфику людей, имеющих ограниченные возможности здоровья и особенности профессионального взаимодействия с ними Умеет применять базовые психологические и дефектологические знания в рамках профессионального взаимодействия

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Общий объем дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 академических часов.

ОФО

Вид учебной работы	Всего часов	Триместр 2
Контактная работа (всего)	20,2	20,2
В том числе:		
1) Занятия лекционного типа (ЛК)	10	10
Из них		
–лекции	10	10
2) Занятия семинарского типа (ПЗ)	10	10
Из них		
–семинары(С)		
– практические занятия (ПР)	10	10
– лабораторные работы (ЛР)		
3) Групповые консультации		
4) Индивидуальная работа		
5) Промежуточная аттестация	0,2	0,2
Самостоятельная работа (всего) (СР)	87,8	87,8
В том числе:		
Курсовой проект (работа)		
Расчетно-графические работы		
Контрольная работа		
Реферат		
Самоподготовка (самостоятельное изучение разделов, проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумам и т.д.)	84	84
Подготовка к аттестации	3,8	3,8
Общий объем, час	108	108
Форма промежуточной аттестации	Зачет	Зачет

ОЗФО

Вид учебной работы	Всего часов	Триместр 2
Контактная работа (всего)	20,2	20,2
В том числе:		
6) Занятия лекционного типа (ЛК)	10	10
Из них		
–лекции	10	10
7) Занятия семинарского типа (ПЗ)	10	10
Из них		
–семинары(С)		
– практические занятия (ПР)	10	10
– лабораторные работы (ЛР)		
8) Групповые консультации		
9) Индивидуальная работа		
10) Промежуточная аттестация	0,2	0,2
Самостоятельная работа (всего) (СР)	87,8	87,8
В том числе:		

Курсовой проект (работа)		
Расчетно-графические работы		
Контрольная работа		
Реферат		
Самоподготовка (самостоятельное изучение разделов, проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумам и т.д.)	84	84
Подготовка к аттестации	3,8	3,8
Общий объем, час	108	108
Форма промежуточной аттестации	Зачет	Зачет

5. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Содержание дисциплины

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Содержание раздела (темы)
1	Общение как основа делового поведения	Понятие и сущность общения. Структура и функции общения. Речь как вербальное средство общения. Приемы вербальной коммуникации. Паралингвистические (паравербальные) средства общения. Понятие и сущность невербального общения. Национальные особенности невербальных средств. Характеристика средств невербальной коммуникации.
2	Основные формы делового общения	Понятие делового общения, критерии особенностей его форм. Общая характеристика форм делового общения. Деловая беседа как форма межличностного общения. Подготовка к деловой беседе. Структура деловой беседы. Деловое совещание: понятие и типы. Методики ведения совещаний. Участники совещания. Подготовка совещания. Переговоры – как процесс взаимодействия. Модели проведения переговоров. Стили ведения переговоров. Национальные стили ведения деловых переговоров. Деловое письмо: понятие и функции. Плюсы и минусы деловой переписки. Основные правила деловой переписки. Особенности общения в деловом письме. Подготовка выступления перед аудиторией. Принципы и структура построения речи. Методы преодоления волнения перед выступлением.
3	Деловая риторика	Риторика и деловая риторика. Риторические правила и умения. Основные части выступления. Требования к вступлению. Этика ораторского выступления. Риторическая этика.
4	Стратегии поведения в конфликтной ситуации	Конфликт: понятие и сущность. Критерии определения стратегии поведения в конфликтной ситуации. Стратегии соперничества (соревнования, конкуренции, борьбы), приспособления (уступки), избегания, компромисса, сотрудничества. Тактические действия и качества личности каждой из стратегий.
5	Деловая этика	Профессиональная этика. Профессиональные моральные нормы. Этика личности и корпоративная этика. Деловое общение в рабочей группе. Деловой этикет: основные

		принципы. Особенности и значение делового этикета. Этика поведения с людьми с ОВЗ в социальной и профессиональной сферах.
--	--	---

5.2. Структура дисциплины ОФО

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Количество часов					
		Всего	ЛК	С	ПР	ЛР	СР
1.	Общение как основа делового поведения	20	2	2		-	16
2.	Основные формы делового общения	20	2	2		-	16
3.	Деловая риторика	20	2	2		-	16
4.	Стратегии поведения в конфликтной ситуации	24	2	2		-	20
5.	Деловая этика	20	2	2		-	16
Аттестация		4				-	
<i>Общий объем</i>		108	10	10		-	84

ОЗФО

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Количество часов					
		Всего	ЛК	С	ПР	ЛР	СР
1.	Общение как основа делового поведения	20	2	2		-	16
2.	Основные формы делового общения	20	2	2		-	16
3.	Деловая риторика	20	2	2		-	16
4.	Стратегии поведения в конфликтной ситуации	24	2	2		-	20
5.	Деловая этика	20	2	2		-	16
Аттестация		4				-	
<i>Общий объем</i>		108	10	10		-	84

5.3. Занятия семинарского типа ОФО

№ п/п	№ раздела (темы)	Вид занятия	Наименование	Количество часов
1.	1.	ПР	Общение как основа делового поведения	2
2.	2.	ПР	Основные формы делового общения	2
3.	3.	ПР	Деловая риторика	2
4.	4.	ПР	Стратегии поведения в конфликтной ситуации	2
5.	5.	ПР	Деловая этика	2

ОЗФО

№ п/п	№ раздела (темы)	Вид занятия	Наименование	Количество часов
1.	1.	ПР	Общение как основа делового поведения	2
2.	2.	ПР	Основные формы делового общения	2
3.	3.	ПР	Деловая риторика	2
4.	4.	ПР	Стратегии поведения в конфликтной ситуации	2
5.	5.	ПР	Деловая этика	2

5.4. Курсовой проект (курсовая работа, реферат, контрольная работа).

Не предусмотрен

5.5. Самостоятельная работа

№ раздела (темы)	Виды самостоятельной работы	Количество часов ОФО	Количество часов ОЗФО
1-5	Подготовка к практическому занятию Изучение специальной методической литературы и анализ научных источников	84	84
1-5	Подготовка к аттестации	3,8	3,8
		87,8	87,8

6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

- сбор, хранение, систематизация и выдача учебной и научной информации;
- обработка текстовой, графической и эмпирической информации;
- подготовка, конструирование и презентация итогов исследовательской и аналитической деятельности;
- самостоятельный поиск дополнительного учебного и научного материала, с использованием поисковых систем и сайтов сети Интернет, электронных энциклопедий и баз данных;
- использование электронной почты преподавателей и обучающихся для рассылки, переписки и обсуждения возникших учебных проблем.

Интерактивные и активные образовательные технологии

№ раздела (темы)	Вид занятия (Л, ПР, С, ЛР)	Используемые интерактивные и активные образовательные технологии	Количество часов ОФО	Количество часов ОЗФО
3	ПР	Видеоанализ	2	2
4	ПР	Тренинг	2	2

Практическая подготовка обучающихся

№ раздела (темы)	Вид занятия	Виды работ	Количество часов ОФО	Количество часов ОЗФО
-	-	-	-	-

7. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

7.1. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания в рамках текущего контроля успеваемости

Устный опрос - средство контроля усвоения учебного материала по темам занятий.

Процедура проведения данного оценочного мероприятия включает в себя: беседу преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме (индивидуально или фронтально).

Показатели для оценки устного ответа: 1) знание материала; 2) последовательность

изложения; 3) владение речью и профессиональной терминологией; 4) применение конкретных примеров; 5) знание ранее изученного материала; 6) уровень теоретического анализа; 7) степень самостоятельности; 8) степень активности в процессе; 9) выполнение регламента.

Для подготовки к данному оценочному мероприятию необходимо изучить работы отечественных и зарубежных ученых по теме занятия, просмотреть последние аналитические отчеты и справочники, а также повторить лекционный материал.

Тестирование - средство контроля усвоения учебного материала. Не менее, чем за неделю до тестирования, преподаватель определяет обучающимся исходные данные для подготовки к тестированию: разделы (темы, вопросы), по которым будут задания в тестовой форме, литературу и источники (с точным указанием разделов, тем, статей) для подготовки.

Тесты выполняются во время аудиторных занятий семинарского типа.

Количество вопросов в тестовом задании определяется преподавателем.

На выполнение тестов отводится 0,5-1 академический час.

Индивидуальное тестовое задание выдается обучающемуся на бумажном носителе. Также тестирование может проводиться с использованием компьютерных средств и программ в специально оборудованных помещениях.

При прохождении тестирования пользоваться конспектами лекций, учебниками не разрешено.

Уровень знаний обучающегося определяется оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Выполнение практических заданий (решение задач, кейсов) – письменная форма работы студента, которая способствует закреплению и углублению теоретических знаний и позволяет сформировать у студентов навыки применения этих знаний на практике при анализе и решении практических ситуаций.

Практические задания (задачи, кейсы) выполняются во время аудиторных занятий семинарского типа по выданному преподавателем заданию.

Количество заданий определяется преподавателем.

Результатом выполнения задания является отчёт, который должен содержать: номер, тему практической работы; краткое описание каждого задания; выполненное задание; ответы на контрольные вопросы.

Уровень умений и навыков обучающегося определяется оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

7.2. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания в рамках промежуточной аттестации

Зачет	Зачет – это форма промежуточной аттестации, задачей которого является комплексная оценка уровней достижения планируемых результатов обучения по дисциплине. Зачет для очной формы обучения проводится за счет часов, отведённых на изучение соответствующей дисциплины. Процедура проведения данного оценочного мероприятия включает в себя: оценку результатов текущего контроля успеваемости студента в течение периода обучения по дисциплине. Для получения зачета необходимо иметь оценки, полученные в рамках текущего контроля успеваемости, по каждой теме, предусмотренной дисциплиной. В критерии итоговой оценки уровня подготовки обучающегося по дисциплине входят:
-------	---

	- уровень усвоения студентом материала, предусмотренного рабочей программой; - уровень практических умений, продемонстрированных студентом при выполнении практических задач; - уровень освоения компетенций, позволяющих выполнять практические задачи; - логика мышления, обоснованность, четкость, полнота ответов. Зачет для очно-заочной и заочной формы по дисциплине включает в себя: собеседование преподавателя со студентами по контрольным вопросам и практическим задачам. Контрольный вопрос — это средство контроля усвоения учебного материала дисциплины. Процедура проведения данного оценочного мероприятия включает в себя: беседу преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме дисциплины. Практическая задача - это оценочное средство, включающее совокупность условий, направленных на решение практически значимой ситуации с целью формирования компетенций, соответствующих основным типам профессиональной деятельности. Контрольные вопросы и практические задачи к зачету доводятся до сведения студентов заранее. При подготовке к ответу пользование учебниками, учебно-методическими пособиями, средствами связи и электронными ресурсами на любых носителях запрещено. На ответ студента по каждому контрольному вопросу и практической задаче отводится, как правило, 3-5 минут. После окончания ответа преподаватель объявляет обучающемуся оценку по результатам зачета, а также вносит эту оценку в аттестационную ведомость, зачетную книжку. Уровень знаний, умений и навыков обучающегося определяется оценками «зачтено», «не зачтено». Перечень контрольных вопросов и практические задачи к зачету, а также критерии и шкала оценки приведены в п. 3. Фонда оценочных средств.
--	--

7.3. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА, КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНКИ

Типовые задания для текущего контроля успеваемости

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Структура и функции общения.
2. Приемы вербальной коммуникации.
3. Паралингвистические (паравербальные) средства общения.
4. Характеристика средств невербальной коммуникации
5. Понятие делового общения, критерии особенностей его форм.
6. Деловая беседа как форма межличностного общения.
7. Подготовка к деловой беседе.
8. Деловое совещание: понятие и типы.
9. Переговоры – как процесс взаимодействия.
10. Стили ведения переговоров.
11. Деловое письмо: понятие и функции.

12. Основные правила деловой переписки.
13. Особенности общения в деловом письме.
14. Этика ораторского выступления.
15. Риторическая этика
16. Конфликт: понятие и сущность.
17. Критерии определения стратегии поведения в конфликтной ситуации.
18. Стратегии соперничества (соревнования, конкуренции, борьбы), приспособления (уступки), избегания, компромисса, сотрудничества.
19. Профессиональная этика.
20. Профессиональные моральные нормы.
21. Этика личности и корпоративная этика.
22. Деловое общение в рабочей группе.
23. Деловой этикет: основные принципы.
24. Особенности и значение делового этикета
25. Этика поведения с людьми с ограниченными возможностями здоровья
26. Этика поведения с людьми со слабовидящими или незрячими людьми.
27. Этика поведения с людьми со слабослышащими или глухими людьми
28. Этика поведения с людьми с людьми, испытывающими трудности при передвижении.
29. Этика поведения с людьми с людьми, имеющими проблемы с речью.
30. Имидж делового человека

Критерии и шкала оценки ответа при устном опросе

Оценка	Критерии
Отлично	<i>Отлично</i> ставится, если обучающийся демонстрирует глубокое, полное раскрытие вопросов. Выдвигаемые им положения аргументированы и иллюстрированы примерами. В освещении содержания вопроса используется аналитический подход, обосновывается своя точка зрения; делаются содержательные выводы. Материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком, с использованием современных научных терминов; ответ самостоятельный.
Хорошо	<i>Хорошо</i> ставится, если обучающийся демонстрирует достаточно полный и правильный ответ; выдвигаемые теоретические положения подтверждены примерами; в ответе представлены различные подходы к рассматриваемой проблеме, но их обоснование не аргументировано, отсутствует собственная точка зрения; сделаны краткие выводы; материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены две-три несущественные ошибки (или оговорки), исправленные по требованию преподавателя.
Удовлетворительно	При <i>удовлетворительном</i> ответе обучающийся допускает одну существенную ошибку; ответ недостаточно логически выстроен; базовые понятия употреблены правильно, но обнаруживается недостаток раскрытия теории; выдвигаемые положения недостаточно аргументированы и не подтверждены примерами; ответ носит преимущественно описательный, а не

	концептуальный характер; научная терминология используется недостаточно.
Неудовлетворительно	При <i>неудовлетворительном</i> ответе обучающийся допускает ряд существенных ошибок, которые он не может исправить при наводящих вопросах преподавателя; не может дать научное обоснование проблемы; выводы отсутствуют или носят поверхностный характер; преобладает бытовая лексика; наблюдаются значительные неточности в использовании научной терминологии.

Типовые ситуационные задачи (практические задания)

Задание № 1 Задание закрытого типа на установление соответствия

Инструкция по выполнению задания: Прочитайте текст и установите соответствие

Текст задания:

При общении с людьми с ограниченными возможностями здоровья необходимо соблюдать определенные правила.

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

Правила поведения		Вид ограничений здоровья	
А	Выражаться конкретно и ясно, вопросы нужно формулировать так, чтобы ответ был однозначным	1	Нарушения слуха
Б	Если человек выразил готовность принять помощь и нуждается в сопровождении, нужно предложить ему взять сопровождающего за руку (например, согнув руку в локте, предложить инвалиду держаться за нее выше локтя, за предплечье и двигаться чуть позади сопровождающего (предпочтительно))	2	Нарушения зрения
В	Необходимо всегда убеждаться в доступности мест, где запланированы мероприятия, узнавать, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить	3	Нарушения функций опорно-двигательного аппарата - ДЦП
Г	Убедиться, что собеседник смотрит на вас		
Д	Чтобы человек понял, что голос обращен к нему, тронуть его за руку и уже после этого говорить		

Поле для ответа

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г	Д

Задание № 2 Задание открытого типа с развернутым ответом

Инструкция по выполнению задания: Прочитайте текст и запишите обоснованный ответ

Текст задания:

Перечислите 5 профессий, в которых могут успешно реализовать себя люди с

нарушениями опорно-двигательного аппарата.

Поле для ответа _____

Задание 2. Какая функция общения реализуется в этой ситуации:

Сижу в аэропорту, рейс откладывается, все нервничают. Подхожу к окошку справочного бюро и спрашиваю: «Девушка, как с рейсом на Москву?» Девушка смотрит поверх меня и сообщает: «Рейс на Москву откладывается на два часа».

Задание 3. Какая функция общения реализуется в этой ситуации:

Вы встречаете приятеля и по лицу видите, что он чем-то озабочен. Вы спрашиваете: «Что-нибудь случилось?» Почему вы задаете такой вопрос, ведь он вам еще ничего не сказал о своих проблемах?

Задание 4. О какой функции общения идет речь в этой ситуации:

М. Горький вспоминал о случае, когда вдруг неожиданно померкла красота прекрасной женщины; вызывавшей восхищение окружающих: она заговорила, и ее речь оказалась такой безвкусной и примитивной, что целостный образ красавицы растворился.

Задание 5. Определите, какой барьер возникает в следующей ситуации социального взаимодействия:

К Вам на консультацию приходит новый клиент, Вы знакомитесь с ним. Он аккуратно одет, приветлив, вежлив, но вам он почему-то не нравится. При этом объяснить, чем именно не понравился новый знакомый вы не можете.

Задание 6. Когда одному человеку необходимо уговорить другого что-то сделать, то, как правило, он, уговаривая, произносит его имя и отчество чаще, чем при обычном разговоре. Почему так происходит? Какой прием аттракции используется в такой ситуации?

Задание 7. Нам не хочется улыбаться тому партнеру по общению, у которого обращенное к нам злое выражение лица. Почему? Какой прием аттракции используется в такой ситуации?

Критерии и шкала оценки решения практической задачи

Оценка	Критерии оценки
отлично	Практическая задача решена правильно, дано развернутое пояснение и обоснование сделанного заключения. Студент демонстрирует методологические и теоретические знания, свободно владеет научной терминологией. При разборе предложенной ситуации проявляет творческие способности, знание дополнительной литературы. Демонстрирует хорошие аналитические способности, способен при обосновании своего мнения свободно проводить аналогии между темами курса.
хорошо	Практическая задача решена правильно, дано пояснение и обоснование сделанного заключения. Студент демонстрирует методологические и теоретические знания, свободно владеет научной терминологией. Демонстрирует хорошие аналитические способности, однако допускает некоторые неточности при оперировании научной терминологией.
удовлетворительно	Практическая задача решена правильно, пояснение и обоснование сделанного заключения было дано при активной помощи преподавателя. Имеет ограниченные теоретические знания, допускает существенные ошибки при установлении

	логических взаимосвязей, допускает ошибки при использовании научной терминологии.
неудовлетворительно	Практическая задача решена неправильно, обсуждение и помощь преподавателя не привели к правильному заключению. Обнаруживает неспособность к построению самостоятельных заключений. Имеет слабые теоретические знания, не использует научную терминологию.

Перечень типовых тестовых заданий

1. Термин «этика» ввел

- a) Аристотель
- b) Ф. Аквинский
- c) Р. Декарт

2. Применение общечеловеческих принципов морали применительно к условиям деятельности данной профессии

- a) Профессиональная нравственность (мораль)
- b) Профессиональная этика
- c) Профессиональная честь

3. Конкретные проявления профессиональной нравственности изучает

- a) Профессиональная нравственность (мораль)
- b) Профессиональная этика
- c) Профессиональная честь

4. Оценка значимости той или иной профессии в жизни общества

- a) профессиональная нравственность (мораль)
- b) профессиональная этика
- c) профессиональная честь

5. Выделите принцип, на котором НЕ может быть основано деловое общение

- a) доброжелательность
- b) уважительность
- c) эгоизм
- d) порядочность

6. Принципы профессиональной морали:

- a) принцип гуманизма
- b) принцип оптимизма
- c) принцип патриотизма
- d) все вышеперечисленное

7. Соотнесите название и содержание принципов профессиональной морали

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

8. Имидж в переводе с английского языка означает

- a) впечатление

- b) образ
- c) оценка
- 9. К внутренним факторам, зависимым от носителя имиджа относятся:**
 - a) общие физические данные, мимика, среда обитания
 - b) коммуникабельность, уровень нравственности
 - c) все вышеперечисленное
- 10. Формирование делового имиджа следует начинать с...**
 - a) создания имидж-портрета
 - b) выбора стратегии
 - c) формулирования имиджевых целей
- 11. Чему должна соответствовать рабочая одежда?**
 - a) внутренней корпоративной культуре определенной организации (компании)
 - b) интересам, нормам и вкусам клиентов организации
 - c) времени года
- 12. Деловая одежда в первую очередь должна быть ...**
 - a) строгой и элегантной
 - b) дорогой и модной
 - c) яркой и стильной
- 12. В одном наряде рекомендуется сочетать не более ... цветов:**
 - a) трёх
 - b) четырёх
 - c) двух
- 13. Вербальным элементом имиджа является**
 - a) речь
 - b) одежда
 - c) почерк
- 14. Дресс-код – это**
 - a) форма одежды, требуемая во время посещений определенных мероприятий, заведений и организаций
 - b) иностранная забава
 - c) 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**
 - a) конфликт
 - b) общение
 - c) общительность
 - d) взаимодействие
- 16. В структуру общения НЕ входит**
 - a) 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

21. Какому типу общительности свойственны следующие характеристики - легко входят в контакт, могут расположить собеседника, умеют завязать беседу с незнакомыми людьми, не испытывая чувства стеснения и неловкости.

- a) «идеальный»
- b) «общительный»
- c) «гипертрофированный»
- d) «необщительный»

22. Какому типу общительности свойственны следующие характеристики - умеют слушать, деликатны, порой до застенчивости, умеют чувствовать другого человека.

- a) «идеальный»
- b) «общительный»
- c) «гипертрофированный»
- d) «необщительный»

23. Какому типу общительности свойственны следующие характеристики - стремятся, во что бы то ни, стало быть, в центре общения, разговор на любую тему они стремятся замкнуть на себе, как правило, плохие слушатели

- a) «идеальный»
- b) «общительный»
- c) «гипертрофированный»
- d) «необщительный»

24. Какому типу общительности свойственны следующие характеристики - организовать контакт с ними чрезвычайно затруднительно, погружены в себя, не всегда понимает психологическое состояние собеседника

- a) «идеальный»
- b) «общительный»
- c) «гипертрофированный»
- d) «необщительный»

25. Функция формирования, передачи и приема информации

- a) Функция познания людьми друг друга
- b) Информационно-коммуникативная функция
- c) Функция приспособления в общении

26. Функция познания собеседниками друг друга в процессе общения

- a) Эстетическая функция
 - b) Функция взаимовлияние людей друг на друга
 - c) Социально-перцептивная функция
- 27. Функция налаживания и сохранения достаточно устойчивых и продуктивных связей, контактов и взаимоотношений между людьми в интересах их совместной деятельности**
- a) Информационно-коммуникативная функция
 - b) Функция организации межличностных взаимоотношений.
 - c) Функция взаимовлияние людей друг на друга.
- 24. Область психологии, предметом изучения которой являются особенности организации личного пространства человека во время общения с другими людьми.**
- a. Проксемика
 - b. Кинесика
 - c. Такесика
- 25. Вида пространственных границ для общения**
- a) интимная
 - b) личная
 - c) социальная
 - d) все перечисленные
- 26. Зона общения, составляющая от 0 до 45 см. вокруг тела человека**
- a) интимная
 - b) личная
 - c) социальная
 - d) публичная
- 27. Зона общения, составляющая 45 - 120 см. вокруг тела человека**
- a) интимная
 - b) личная
 - c) социальная
 - d) публичная
- 28. Зона общения, составляющая 120 - 300 см. вокруг тела человека**
- a) интимная
 - b) личная
 - c) социальная
 - d) публичная
- 29. Зона общения, составляющая 300 и более см. вокруг тела человека**
- a) интимная
 - b) личная
 - c) социальная
 - d) публичная
- 30. Словесное воздействие на людей, при котором достигается минимизация потери информации**
- a) аттракция
 - b) фасцинация
 - c) все перечисленные
- 31. Соотнесите название и содержание приемов аттракции**
- 1. Имя собственное
 - 2. Зеркало отношения
 - 3. Золотые слова
- a) При обращении к собеседнику необходимо произносить имя (имя, отчество) партнера по общению

- b) Выражение лица демонстрирует отношение к собеседнику
 - c) Слова, которые представляют небольшое преувеличение каких-либо положительных сторон человека.
- 32. Соотнесите приемы аттракции и удовлетворяемые ими потребности**
- 1. Имя собственное
 - 2. Зеркало отношения
 - 3. Золотые слова
 - 4. Личная жизнь
 - a) Потребность в самоутверждении
 - b) Потребность в безопасности
 - c) Потребность в самосовершенствовании
 - d) Потребности в самовыражении
- 33. Выражение лица демонстрирует отношение к собеседнику**
- a) Прием аттракции «Имя собственное»
 - b) Прием аттракции «Зеркало отношения»
 - c) Прием аттракции «Золотые слова»
- 34. Слова, которые представляют небольшое преувеличение каких-либо положительных сторон человека.**
- a) Прием аттракции «Имя собственное»
 - b) Прием аттракции «Зеркало отношения»
 - c) Прием аттракции «Золотые слова»
- 35. При обращении к собеседнику необходимо произносить имя (имя, отчество) партнера по общению**
- a) Прием аттракции «Имя собственное»
 - b) Прием аттракции «Зеркало отношения»
 - c) Прием аттракции «Золотые слова»
- 36. Терпеливое и внимательное выслушивание собеседника**
- a) Прием аттракции «Терпеливый слушатель»
 - b) Прием аттракции «Личная жизнь»
 - c) Прием аттракции «Золотые слова»
- 37. Привлечение внимания к хобби, увлечениям собеседника**
- a) Прием аттракции «Зеркало отношения»
 - b) Прием аттракции «Личная жизнь»
 - c) Прием аттракции «Имя собственное»
- 38. Вербальные средства общения**
- a) жесты
 - b) речь
 - c) мимика
 - d) все вышеперечисленные
- 39. Виды речи**
- a) образная
 - b) устная
 - c) тихая
 - d) все вышеперечисленные
- 40. Приемы вербального общения**
- a) использование «метода Сократа»
 - b) избегание категоричности в высказываниях
 - c) использование приема «Я-утверждение»
 - d) все вышеперечисленные
- 41. Приемы активного слушания**
- a) эхо-техника

- b) шёпот
 - c) смех
 - d) все вышеперечисленные
- 42. Совокупность звуковых сигналов, которые сопровождают устную речь, принося в нее дополнительные значения**
- a) вербальные средства коммуникации
 - b) невербальные средства коммуникации
 - c) паралингвистические (паравербальные) средства коммуникации
 - d) все вышеперечисленные
- 43. Язык жестов, мимики и телодвижений человека называется**
- a) эспиранто
 - b) боди лэнгвидж
 - c) бейсик
- 44. Признанным знатоком и основателем исследований языка телодвижений является**
- a) Зигмунд Фрейд
 - b) Аллан Пиз
 - c) Лев Выгодский
- 45. В процессе взаимодействия за счет невербальных средств осуществляется**
- a) от 20 до 30 % коммуникации
 - b) от 60 до 80 % коммуникации
 - c) от 70 до 90 % коммуникации
- 46. Особенностью языка телодвижений является**
- a) его проявление обусловлено импульсами подсознания
 - b) его невозможно подделать
 - c) все вышеперечисленное
- 47. Способность улыбаться**
- a) приобретенная
 - b) врожденная
 - c) культурно обусловленная
- 48. Форма коммуникационного взаимодействия, которая основывается на основных принципах, нормах и правилах делового этикета и характеризуется направленностью на взаимоотношение с субъектами или группой субъектов для получения взаимовыгодных результатов.**
- a) деловое общение
 - b) личное общение
 - c) все вышеперечисленное
- 49. Формы делового общения**
- a) свидание
 - b) совещание
 - c) дискуссия
 - d) все вышеперечисленное
- 50. К деловой беседе можно отнести:**
- a) разговор в поезде между пассажирами;
 - b) беседу при приеме на работу;
 - c) разговор между супругами.
- 51. Обмен мнениями по вопросу в соответствии с более или менее определенными правилами процедуры и с участием всех или отдельных ее участников**
- a) деловая дискуссия
 - b) деловые переговоры

- с) публичное выступление
- 52. Вид коммуникации широко применяется при обсуждении разногласий, в ситуации отсутствия единого мнения по обсуждаемому вопросу.**
- а) деловая беседа
б) совещание
с) деловой спор
- 53. Выступление перед аудиторией, изложение какой-либо информации, возможно, с показом наглядного материала, с определенной целью.**
- а) деловая дискуссия
б) публичное выступление
с) деловой спор
- 54. К деловым беседам можно отнести:**
- а) разговор в поезде между пассажирами;
б) беседу при приеме на работу;
с) разговор между супругами.
- 55. Укажите функцию деловой беседы:**
- а) контроль и координация уже начатых деловых мероприятий;
б) совместный поиск, выдвижение и оперативная разработка рабочих идей и замыслов;
с) все вышеперечисленное
- 56. В деловых беседах рассматриваются вопросы:**
- а) посвященные выработке концепции того или иного проекта;
б) касающиеся событий в личной жизни сотрудников;
с) касающиеся неформального межличностного общения сотрудников.
- 57. Документ информационно-справочного характера, составляемый организацией и направляемый адресату по почтовой или факсимильной связи, электронной почте.**
- а) приказ
б) деловое письмо
с) распоряжение
д) все вышеперечисленное
- 58. Функции делового письма**
- а) информационная
б) организационная
с) юридическая
д) коммуникативная
е) все вышеперечисленное
- 59. Соотнесите функции делового письма и их сущность**
1. Информационная
2. Организационная
3. Юридическая
4. Коммуникативная
- а) письмо содержит сведения, факты, информацию различного рода
б) документ создается с целью организации, координации деятельности людей
с) содержание сведений, являющихся доказательной базой при рассмотрении спорных ситуаций
д) обеспечивает связи организации с внешней средой, поддержание необходимых контактов, взаимодействие с реальными и потенциальными партнерами и клиентами
- 60. Отличие деловой переписки от дружеской**
- а) использование стилистически нейтральной лексики,

- b) использование стандартных выражений и фраз
- c) все вышеперечисленное
- 61. Плюсы деловой переписки**
 - a) выступает средством для построения и поддержания деловых (между компаниями) и межличностных (между людьми) взаимоотношений
 - b) временные и финансовые затраты на подготовку сообщений
 - c) длящийся временной отрезок между отправкой и получением сообщения
 - d) все вышеперечисленное
- 62. Минусы деловой переписки**
 - a) обеспечивает возможность длительного хранения информации и просмотр ее в любое удобное время
 - b) одноплановость
 - c) позволяет одновременно отправить одно и то же послание нескольким адресатам
 - d) все вышеперечисленное
- 63. Правила деловой переписки**
 - a) информацию стоит излагать короткими предложениями
 - b) не прибегайте к использованию излишних специальных терминов
 - c) обязательно проверяйте перед отправкой написанное на наличие ошибок и в целом логику изложения мысли
 - d) все вышеперечисленное
- 64. Наука об убеждении, о формах и методах речевого воздействия на аудиторию.**
 - a) риторика
 - b) психология
 - c) логика
- 65. Социальный портрет аудитории включает в себя**
 - a) количественный состав аудитории
 - b) приблизительный возраст слушателей
 - c) круг особых интересов аудитории и набор «запретных тем»
 - d) все вышеперечисленное
- 66. В публичном выступлении Введение должно занимать**
 - a) 10-20 % всей речи
 - b) 20–30 % времени речи
 - c) 60-65 % всей речи
- 67. В публичном выступлении основная часть должна занимать**
 - a) 10-20 % всей речи
 - b) 20–30 % времени речи
 - c) 60-65 % всей речи
- 68. В публичном выступлении заключение должно занимать**
 - a) 10-20 % всей речи
 - b) 20–30 % времени речи
 - c) 60-65 % всей речи
- 69. Какой из перечисленных элементов обязательно должен входить в структуру публичной речи**
 - a) средняя часть
 - b) основная часть
 - c) подготовительная часть
- 70. Какой из перечисленных элементов обязательно должен входить в структуру публичной речи**
 - a) введение

- б) начало
- с) подготовка

71. При профессиональном взаимодействии с человеком с двигательными нарушениями (выберите правильный ответ)

- а. не нужно брать индивидуальное техническое средство реабилитации (трости, костыли, ходунки, кресло-коляска и т.д.), перемещать их и т.п., не получив на то разрешения со стороны человека с инвалидностью;
- б. выражаться конкретно и ясно, вопросы нужно формулировать так, чтобы ответ был однозначным;
- в. если не удалось понять собеседника, нужно попросить его произнести слово в более медленном темпе, возможно, по буквам.
- г. использовать ясный язык, выражаться точно и по делу, не использовать длинных фраз, словесных штампов, образных выражений и сложных смысловых оборотов.

72. При социальном взаимодействии с человеком с нарушениями функций опорно-двигательного аппарата (выберите все правильные ответы)

- а. если затруднена устная речь, использовать другие возможности передачи информации для обеспечения понимания – письменную речь, жестикуляцию, демонстрацию
- б. необходимо всегда спрашивать, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее. Если предложение о помощи принято, необходимо спросить, что нужно делать, и затем четко следовать инструкциям;
- в. использовать ясный язык, выражаться точно и по делу, не использовать длинных фраз, словесных штампов, образных выражений и сложных смысловых оборотов;
- г. если получено разрешение передвигать коляску, необходимо сначала катить ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия. Нельзя облокачиваться на нее, подталкивать ногами без разрешения.

73. Правила общения с человеком с нарушениями слуха в процессе социального и профессионального взаимодействия (выберите правильный ответ)

- а. ничего не перемещайте и не перекладывайте в помещении знакомом человеком с нарушениями слуха;
- б. человеку с ограниченными возможностями потребуется больше времени для того, чтобы добраться до места назначения, когда планируете встречу с ним;
- в. повернитесь лицом к собеседнику, расположитесь так, чтобы ваши глаза находились на одном уровне с его глазами. Не отворачивайтесь до тех пор, пока не закончите свою речь;
- г. максимально приблизившись к уху человека с нарушениями слуха кричите, что бы вас услышали.

74. При социальном и профессиональном взаимодействии с человеком с нарушениями слуха нужно (выберите все правильные ответы)

- а. убедиться, что собеседник смотрит на вас;
- б. сопровождая такого человека, описывайте все, что вас окружает, особенно поверхность земли и окружающее пространство
- в. общаясь, смотреть в глаза собеседника, так легче проводить считывание с губ;
- г. выражаться конкретно и ясно, вопросы нужно формулировать так, чтобы ответ был однозначным.

75. Правила общения с человеком с нарушениями речи в социальном и профессиональном взаимодействии (выберите правильный ответ)

- а. вы должны идти на шаг впереди человека, и движениями своего тела

показывать, нужно ли сменить направление, остановиться или пойти вперед. Перед спуском или подъемом замедляйте свой шаг, но не останавливайтесь;

б. убедитесь, что ваше лицо хорошо освещено и собеседник может ясно различать ваши губы;

в. использовать разные возможности передачи информации для обеспечения понимания – письменную речь, жестикуляцию, демонстрацию;

г. при необходимости запишите свою мысль на листе бумаги или попросите кого-нибудь передать ее с помощью специальных знаков.

76. При социальном и профессиональном взаимодействии с человеком с нарушениями речи нужно (выберите все правильные ответы)

а. не следует перебивать и поправлять человека. Начинать говорить нужно только тогда, когда он закончил свою мысль;

б. если не удалось понять собеседника, нужно попросить его произнести слово в более медленном темпе, возможно, по буквам. Не стоит опасаться отрицательной реакции человека, ведь он знает о своих проблемах с речью;

в. вы должны говорить в ровном, неторопливом темпе, используя понятные слова, произнося их четко и делая более длинные паузы, интересоваться, все ли понятно, учитывать продолжительное время, требующее для общения с некоторыми категориями людей с инвалидностью.

г. при необходимости запишите свою мысль на листе бумаги, компьютере или телефоне.

77. При социальном и профессиональном взаимодействии с людьми с нарушениями зрения (выберите все правильные ответы)

а. говорите громче, чем обычно;

б. если такой человек протягивает вам свою руку, пожмите ее или объясните, почему вы не можете сделать это;

в. если вы находитесь в помещении, хорошо знакомом такому человеку, ничего не перемещайте и не перекладывайте. Закрытые двери должны оставаться закрытыми, а открытые — открытыми;

г. увидев слепого человека на улице, возьмите его за руку и переведите через дорогу.

Критерии и шкала оценки

Оценивается количество правильных ответов

Менее 52% - «неудовлетворительно»

53-70% - «удовлетворительно»

71-85% - «хорошо»

86-100% «отлично»

Типовые задания для промежуточной аттестации (зачета)

Перечень типовых контрольных вопросов к зачету

1. Структура и функции общения.
2. Приемы вербальной коммуникации.
3. Паралингвистические (паравербальные) средства общения.
4. Характеристика средств невербальной коммуникации
5. Понятие делового общения, критерии особенностей его форм.
6. Деловая беседа как форма межличностного общения.
7. Подготовка к деловой беседе.
8. Деловое совещание: понятие и типы.
9. Переговоры – как процесс взаимодействия.
10. Стили ведения переговоров.

11. Деловое письмо: понятие и функции.
12. Основные правила деловой переписки.
13. Особенности общения в деловом письме.
14. Этика ораторского выступления.
15. Риторическая этика
16. Конфликт: понятие и сущность.
17. Критерии определения стратегии поведения в конфликтной ситуации.
18. Стратегии соперничества (соревнования, конкуренции, борьбы), приспособления (уступки), избегания, компромисса, сотрудничества.
19. Профессиональная этика.
20. Профессиональные моральные нормы.
21. Этика личности и корпоративная этика.
22. Деловое общение в рабочей группе.
23. Деловой этикет: основные принципы.
24. Особенности и значение делового этикета
25. Этика поведения с людьми с ограниченными возможностями здоровья
26. Этика поведения с людьми со слабовидящими или незрячими людьми.
27. Этика поведения с людьми со слабослышащими или глухими людьми
28. Этика поведения с людьми с людьми, испытывающими трудности при передвижении.
29. Этика поведения с людьми с людьми, имеющими проблемы с речью.
30. Имидж делового человека

Перечень типовых ситуационных задач к зачету **Ситуационные задачи для зачета**

Задача 1. Какая функция общения реализуется в этой ситуации:

Вы видите большую очередь в магазине, у вас нет времени, а приобрести товар крайне необходимо, и вы обращаетесь к кому-либо из очереди с просьбой купить для вас нужный предмет. Но прежде вы тщательно, лишь по внешним признакам пытаетесь определить к кому же обратиться.

Задача 2. Определите, какой барьер, осложняющий социальное взаимодействие представлен в рассказе А.П. Чехова «Смерть чиновника», где описан случай, произошедший в театре. Чиновник Червяков во время спектакля чихнул и предположил, что обрызгал сидящего перед ним генерала. Теперь все мысли Червякова направлены на то, чтобы извиниться, а то вдруг генерал обидится... Очевидно сам генерал не придавал значения этому происшествию, однако Червяков постоянно стремится извиниться. На что генерал резонно отвечает:

— Ах, полноте... Я уж забыл, а вы все о том же!

Чем кончилась эта смешная и одновременно печальная история, понятно из названия рассказа — чиновник умер.

Задача 3 Какой барьер, осложняющий социальное взаимодействие, возникает при пересказе содержания сказки А. С. Пушкина «О рыбаке и рыбке» следующим образом: «Показ Пушкиным поимки золотой рыбки, обещавшей, при условии ее освобождения, значительный выкуп, не использованный вначале стариком, имеет очень важное значение. Не менее важны и реакция старухи на объяснение ее старика о неиспользовании им откупа рыбки, употребление старухой ряда вульгаризмов, направленных в адрес старика и оскорблявших его достоинство, принудили его к повторной встрече с рыбкой, посвященной вопросу о старом корыте».

Задача 4. Для того, чтобы явно оскорбить человека, иногда умышленно называют его другим именем. Этот прием можно встретить в художественной

литературе, где показана утрированная форма взаимодействий. Почему литераторы используют такой прием? Какой прием аттракции используется в такой ситуации?

Задание 5. Прочитайте текст и установите соответствие. При общении с людьми с ограниченными возможностями здоровья необходимо соблюдать определенные правила.

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

Правила поведения		Вид ограничений здоровья	
А	Выражаться конкретно и ясно, вопросы нужно формулировать так, чтобы ответ был однозначным	1	Нарушения слуха
Б	Если человек выразил готовность принять помощь и нуждается в сопровождении, нужно предложить ему взять сопровождающего за руку (например, согнув руку в локте, предложить инвалиду держаться за нее выше локтя, за предплечье и двигаться чуть позади сопровождающего (предпочтительно))	2	Нарушения зрения
В	Необходимо всегда убеждаться в доступности мест, где запланированы мероприятия, узнавать, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить	3	Нарушения функций опорно-двигательного аппарата - ДЦП
Г	Не следует перебивать и поправлять человека, договаривать за него фразу. Начинать говорить нужно только тогда, когда он закончил свою мысль	4	Нарушение речи

Поле для ответа

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Критерии и шкала оценки промежуточной аттестации - зачета

Оценка «зачтено» ставится, если студент получил оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» и/или «зачтено» за 80% и более семинаров и практических работ.

Оценка «не зачтено» ставится, если студент получил оценки «неудовлетворительно» и/или «зачтено» за менее чем 80% семинаров и практических работ.

8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

8.1. Основная литература

1. *Корягина, Н. А.* Психология общения : учебник и практикум для вузов / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 493 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17870-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/560452>

2. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для вузов / под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — 7-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 376 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16811-

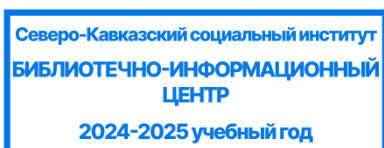
2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/559688>

3. Саенко, Л. А. Психология делового общения : учебное пособие / Л. А. Саенко, Е. В. Смирнова, Т. В. Поштарева. — Ставрополь : СКСИ, 2023. — 190 с. — ISBN 978-5-6048118-7-0 — Текст : электронный // ЭБС СКСИ <https://docs.sksi.ru/documents/Environment/ebs/43/Saenko,%20Smirnova%20Psihologiya%20d elovogo%20obshcheniya.pdf>

8.2. Дополнительная литература

1. Коноваленко, М. Ю. Психология делового общения : учебник для вузов / М. Ю. Коноваленко. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 127 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-20163-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/562213>

2. Леонов, Н. И. Психология делового общения : учебник для вузов / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 193 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09235-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/564744>



8.3. Программное обеспечение

Microsoft Windows

Microsoft Office Professional Plus 2019

Консультант-Плюс

Антивирус

Google Chrome

Яндекс.Браузер

PDF24 Creator

8.4. Профессиональные базы данных

База данных психологических методик - https://hr-portal.ru/psy_tools?ysclid=l6yr3dpf27651016965

8.5. Информационные справочные системы

Справочно-правовая система «КонсультантПлюс» - <http://www.consultant.ru/>

Поисковые системы

Поисковая система Google - <https://www.google.ru>

Поисковая система Yandex - <https://www.yandex.ru>

Поисковая система Rambler - <http://www.rambler.ru>

8.6. Интернет-ресурсы

Официальный сайт Федерации Психологов Образования России - <https://rospsy.ru/>

Портал «Психологический навигатор» - <https://psynavigator.ru/>

Портал психологических знаний - <http://psyjournals.ru>

Психологический проект «Психея» - <http://www.psycheya.ru/>

Национальная Электронная Библиотека (НЭБ) - <https://rusneb.ru>

Научная электронная библиотека «Киберленинка» - <http://cyberleninka.ru/>

Образовательная платформа ЮРАЙТ - <https://urait.ru/>

Цифровой образовательный ресурс IPRsmart - <https://www.iprbookshop.ru>

Электронная библиотека «Все учебники» - <http://www.vse-ychebniki.ru/>

Электронная библиотечная система «СКСИ» - <https://www.sksi.ru/Environment/EbsSksi>

8.7. Методические указания по освоению дисциплины

Методические рекомендации 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.

Различаются четыре типа конспектов:

План-конспект – это развернутый детализированный план, в котором достаточно подробные записи приводятся по тем пунктам плана, которые нуждаются в пояснении.

Текстуальный конспект – это воспроизведение наиболее важных положений и фактов источника.

Свободный конспект – это четко и кратко сформулированные (изложенные) основные положения в результате глубокого осмысливания материала. В нем могут присутствовать выписки, цитаты, тезисы; часть материала может быть представлена планом.

Тематический конспект – составляется на основе изучения ряда источников и дает более или менее исчерпывающий ответ по какой-то схеме (вопросу).

Подготовленный конспект и рекомендуемая литература используются при подготовке к и практическим занятиям. Подготовка сводится к внимательному прочтению учебного материала, к выводу с карандашом в руках всех утверждений, к решению примеров, задач, к ответам на вопросы. Примеры, задачи, вопросы по теме являются средством самоконтроля.

Методические указания по подготовке к практическим занятиям

Целью практических занятий является углубление и закрепление теоретических знаний, полученных обучающимися на лекциях и в процессе самостоятельного изучения учебного материала, а, следовательно, формирование у них определенных умений и навыков.

В ходе подготовки к практическому занятию необходимо прочитать конспект лекции, изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, выполнить выданные преподавателем практические задания. При этом учесть

рекомендации преподавателя и требования программы. Дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы. Желательно при подготовке к практическим занятиям по дисциплине одновременно использовать несколько источников, раскрывающих заданные вопросы.

Работа над литературой, состоит из трёх этапов – чтения работы, её конспектирования, заключительного обобщения сути изучаемой работы. Прежде, чем браться за конспектирование, скажем, статьи, следует её прочитать, чтобы составить о ней предварительное мнение, постараться выделить основную мысль или несколько базовых точек, опираясь на которые можно будет в дальнейшем работать с текстом. Конспектирование – дело очень тонкое и трудоёмкое, в общем виде может быть определено как фиксация основных положений и отличительных черт рассматриваемого труда вкупе с творческой переработкой идей, в нём содержащихся. Конспектирование – один из эффективных способов усвоения письменного текста. Достоинством заключительного обобщения как самостоятельного этапа работы с текстом является то, что здесь читатель, будучи автором обобщений, отделяет себя от статьи, что является гарантией независимости читателя от текста.

Методические указания по организации самостоятельной работы обучающегося

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

Базовая СР обеспечивает подготовку обучающегося к текущим аудиторным занятиям и контрольным мероприятиям для всех дисциплин учебного плана. Результаты этой подготовки проявляются в активности обучающегося 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 обучающегося, 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 обучающегося с участием преподавателей являются: текущие консультации; коллоквиум как форма контроля освоения теоретического содержания дисциплин; прием и разбор домашних заданий (в часы практических занятий) и др.

Внеаудиторная самостоятельная работа выполняется обучающимся по заданию преподавателя, но без его непосредственного участия. Основными формами самостоятельной работы обучающихся 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 относительны, а сами виды самостоятельной работы пересекаются.

Методические рекомендации по подготовке к тестированию

Как и любая другая форма подготовки к контролю знаний, тестирование имеет ряд особенностей, знание которых помогает успешно выполнить тест.

- Прежде всего, следует внимательно изучить структуру теста, оценить объем времени, выделяемого на данный тест, увидеть, какого типа задания в нем содержатся. Это поможет настроиться на работу.

- Лучше начинать отвечать на те вопросы, в правильности решения которых нет сомнений, пока, не останавливаясь на тех, которые могут вызвать долгие раздумья. Это позволит успокоиться и сосредоточиться на выполнении более трудных вопросов.

- Очень важно всегда внимательно читать задания до конца, не пытаясь понять условия «по первым словам» или выполнив подобные задания в предыдущих тестированиях. Такая спешка нередко приводит к досадным ошибкам в самых легких вопросах.

- Если вы не знаете ответа на вопрос или не уверены в правильности, следует пропустить его и отметить, чтобы потом к нему вернуться.

- Лучше думать только о текущем задании. Как правило, задания в тестах не связаны друг с другом непосредственно, поэтому необходимо концентрироваться на данном вопросе и находить решения, подходящие именно к нему. Кроме того, выполнение этой рекомендации даст еще один психологический эффект – позволит забыть о неудаче в ответе на предыдущий вопрос, если таковая имела место.

- Многие задания можно быстрее решить, если не искать сразу правильный вариант ответа, а последовательно исключать те, которые явно не подходят. Метод исключения позволяет в итоге сконцентрировать внимание на одном-двух вероятных вариантах.

- Рассчитывать выполнение заданий нужно всегда так, чтобы осталось время на проверку и доработку (примерно 1/3-1/4 запланированного времени). Тогда вероятность описок сводится к нулю и имеется время, чтобы набрать максимум баллов на легких заданиях и сосредоточиться на решении более трудных, которые вначале пришлось пропустить.

- Процесс угадывания правильных ответов желательно свести к минимуму, так как это чревато тем, что студент забудет о главном: умении использовать имеющиеся накопленные в учебном процессе знания, и будет надеяться на удачу. Если уверенности в правильности ответа нет, но интуитивно появляется предпочтение, то психологи рекомендуют доверять интуиции, которая считается проявлением глубинных знаний и опыта, находящихся на уровне подсознания.

При подготовке к тесту или даже итоговому экзамену не следует просто заучивать раздел учебника, необходимо понять логику изложенного материала. Этому немало способствует составление развернутого плана, таблиц, схем, внимательное изучение исторических карт. Большую помощь оказывают разнообразные опубликованные сборники тестов, Интернет тренажеры, позволяющие, во-первых, закрепить знания, во-

вторых, приобрести соответствующие психологические навыки саморегуляции и самоконтроля. Именно такие навыки не только повышают эффективность подготовки, позволяют более успешно вести себя во время экзамена, но и вообще способствуют развитию навыков мыслительной работы.

Методические указания по подготовке к решению ситуационных задач (кейсов)

Ситуационные задачи - это задачи, позволяющие осваивать интеллектуальные операции последовательно в процессе работы с информацией: ознакомление - понимание - применение - анализ - синтез - оценка.

Специфика ситуационной задачи в том, что она носит ярко выраженный практикоориентированный и интегративный характер, но для ее решения необходимо конкретное предметное знание.

1. Вначале внимательно прочитайте всю информацию, изложенную в задаче, чтобы составить целостное представление о ситуации.

2. Еще раз внимательно прочитайте информацию. Выделите те абзацы, которые кажутся вам наиболее важными.

3. Постарайтесь сначала в устной форме охарактеризовать ситуацию. Определите, в чем ее суть, что имеет первостепенное значение, а что - второстепенное. Потом письменно зафиксируйте выводы.

4. Зафиксируйте все факты, которые относятся к этой проблеме, (и те, которые изложенные в ситуации, и те, которые вам известны из литературных источников и собственного опыта) в письменном виде. Так вы облегчите нахождение взаимосвязей между явлениями, которые описывает ситуация

5. Сформулируйте основные положения решения, которое, на ваш взгляд, необходимо принять относительно изложенной проблемы

6. Попытайтесь найти альтернативные варианты решения проблемы, если такие существуют

7. Разработайте перечень практических мероприятий по реализации вашего решения. Попробуйте определить достоверность достижения успеха в случае принятия предложенного вами решения

8. Изложите результаты решения задачи в письменной форме.

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для реализации дисциплины требуется следующее материально-техническое обеспечение:

- для проведения занятий лекционного типа – учебная аудитория, оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения: учебная мебель, экран, проектор, ноутбук.

- для проведения занятий семинарского типа - учебная аудитория, оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения: учебная мебель, экран, проектор, ноутбук.

- для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации - учебная аудитория, оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения: учебная мебель, экран, проектор, ноутбук.

- для самостоятельной работы обучающихся - аудитория, оснащенная компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде Организации.

10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ЛИЦАМИ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы, специальные

технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, услуги ассистента (тьютора), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано совместно с другими обучающимися, а также в отдельных группах.

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

В целях доступности получения высшего образования по образовательной программе лицами с ограниченными возможностями здоровья при освоении дисциплины обеспечивается:

1) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

- присутствие тьютора, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),

- письменные задания, а также инструкции о порядке их выполнения оформляются увеличенным шрифтом,

- специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы (имеющие крупный шрифт или аудиофайлы),

- индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс,

- при необходимости студенту для выполнения задания предоставляется увеличивающее устройство;

2) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

- присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),

- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающемуся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

- обеспечивается надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;

3) для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата:

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются тьютору;

- по желанию студента задания могут выполняться в устной форме.