

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Железнов Лев Михайлович  
Должность: ректор  
Дата подписания: 01.02.2022 13:28:09  
Уникальный программный ключ:  
7f036de85c233e341493b4c0e48bb3a18c939f31

Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение высшего образования  
**«Кировский государственный медицинский университет»**  
Министерства здравоохранения Российской Федерации

УТВЕРЖДАЮ  
И.о. ректора Л.М. Железнов  
«27» июня 2018 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**  
**«Этика и психология делового общения в профессиональной**  
**деятельности»**

Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент

Направленность (профиль) ОПОП - Менеджмент организации в  
здравоохранении

Форма обучения: заочная

Срок освоения ОПОП: 5 л.

Кафедра психологии и педагогики

Рабочая программа дисциплины (модуля) разработана на основе:

1) ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, утвержденного Министерством образования и науки РФ «12» января 2016 г., приказ № 7.

2) Учебного плана по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, одобренного ученым советом ФГБОУ ВО Кировский ГМУ Минздрава «27» июня 2018 г., протокол № 6.

Рабочая программа дисциплины (модуля) одобрена:

кафедрой психологии и педагогики «27» июня 2018 г. (протокол № 1)

Заведующий кафедрой Новгородцева И.В.

Ученым советом социально-экономического факультета

«27» июня 2018 г. (протокол №6)

Председатель ученого совета факультета Шмакова Л.Н.

Центральным методическим советом «27» июня 2018 г. (протокол № 1)

Председатель Е.Н. Касаткин

**Разработчик:**

зав. кафедрой  
психологии и педагогики, к.п.н. И.В. Новгородцева

старший преподаватель  
кафедры психологии и педагогики Е.М. Козвонина

**Рецензенты:**

Зав. кафедрой гуманитарных и социальных наук ФГБОУ ВО Кировский ГМУ Минздрава России,  
к.и.н., доцент Л.Г. Сахарова

Заведующая отделением  
КОГПОБУ Кировский медицинский колледж,  
к.п.н. О.В. Бельтюкова

## ОГЛАВЛЕНИЕ

Раздел 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП	4
1.1. Цель изучения дисциплины (модуля)	4
1.2. Задачи изучения дисциплины (модуля)	4
1.3. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП	4
1.4. Объекты профессиональной деятельности	4
1.5. Виды профессиональной деятельности	4
1.6. Формируемые компетенции выпускника	4
Раздел 2. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы	6
Раздел 3. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам)	6
3.1. Содержание разделов дисциплины (модуля)	6
3.2. Разделы дисциплины (модуля) и междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами	7
3.3. Разделы дисциплины (модуля) и виды занятий	7
3.4. Тематический план лекций	7
3.5. Тематический план практических занятий (семинаров)	8
3.6. Самостоятельная работа обучающегося	8
3.7. Лабораторный практикум	9
3.8. Примерная тематика курсовых проектов (работ), контрольных работ	9
Раздел 4. Перечень учебно-методического и материально-технического обеспечения дисциплины (модуля)	9
4.1. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)	9
4.2. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)	9
4.2.1. Основная литература	10
4.2.2. Дополнительная литература	10
4.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)	10
4.4. Перечень информационных технологий, используемых для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю), программного обеспечения и информационно-справочных систем	10
4.5. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)	11
Раздел 5. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины (модуля)	11
Раздел 6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)	12
Раздел 7. Оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)	13

## **Раздел 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП**

### **1.1. Цель изучения дисциплины (модуля)**

Цель освоения дисциплины: формирование знаний о нормах и особенностях делового общения и управления, побуждение к пониманию этики и психологии делового общения, способствование развитию навыков делового этикета в различных областях взаимодействия и общения с людьми в деловом мире.

### **1.2. Задачи изучения дисциплины (модуля)**

- овладение основами участия в разработке и реализации комплекса мероприятий операционного характера в соответствии со стратегией организации;
- дать понятие этики и психологии делового общения, теоретических предпосылок становления психологии и этики делового общения;
- рассмотреть психологические составляющие поведения человека в деловом общении;
- проанализировать этапы и алгоритмы организации деловых форм общения;
- формировать навыки поведения при: организации деловых бесед, переговоров, переписки; выхода из конфликтных ситуаций; использования вербальных и невербальных средств делового общения; создания имиджа делового человека;
- развивать умение учитывать социально-психологические особенности рабочей группы в управленческом воздействии.

### **1.3. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП:**

Дисциплина «Этика делового общения в профессиональной деятельности» относится к блоку Б 1. Дисциплины вариативной части. Дисциплины по выбору.

Основные знания, необходимые для изучения дисциплины формируются при изучении дисциплин: «Психология и педагогика в профессиональной деятельности».

Является предшествующей для изучения дисциплин: «Организация и управление коммерческой деятельностью», «Менеджмент в здравоохранении».

### **1.4. Объекты профессиональной деятельности**

Объектами профессиональной деятельности выпускников, освоивших рабочую программу дисциплины (модуля), являются:

- процессы реализации управленческих решений в организациях различных организационно-правовых форм;
- процессы реализации управленческих решений в органах государственного и муниципального управления.

### **1.5. Виды профессиональной деятельности**

Изучение данной дисциплины (модуля) направлено на подготовку к следующим видам профессиональной деятельности:

- *организационно-управленческая.*

### **1.6. Формируемые компетенции выпускника**

Процесс изучения дисциплины (модуля) направлен на формирование у выпускника следующих компетенций:

№ п/п	Но-мер/ин-декс компетенции	Результаты освоения ОПОП (содержание компетенции)	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю)			Оценочные средства	
			Знать	Уметь	Владеть	для текущего контроля	для промежуточной аттестации

1	2	3	4	5	6	7	8
1.	ОК-5	способностью работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	3.3. Основы психологии межличностных отношений, психологии малых групп; - психологические факторы, влияющие на эффективность межличностного общения; - способы взаимодействия с различными субъектами межличностных отношений	У.3. Системно анализировать, бесконфликтно общаться с различными субъектами; - выстраивать взаимоотношения с субъектами	В.3. Способами взаимодействия с субъектами; - способами установления контактов и поддержания взаимодействия с субъектами; - способами выявления и учета социально-психологических особенностей рабочей группы при организации типа отношений в системе «руководитель-подчиненный»	Собеседование, контрольная работа	Тест, собеседование
2.	ОК-6	способностью к самоорганизации и само развитию	3.2. Способы профессионального самопознания и саморазвития	У.2. Использовать психологические знания в процессе личностного и профессионального роста	В.2. Способами учета психологических особенностей личности	Собеседование, контрольная работа	Тест, собеседование
3.	ОПК-4	способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	3.2. Понятие, стороны общения; - конфликты общения, его истоки, пути преодоления; - психологические особенности взаимоотношений в процессе коммуникации; - модели, стили и приемы эффективной деловой и межличностной коммуникации	У.2. Анализировать процесс общения и выбирать оптимальные стратегии; - использовать знания по невербальной коммуникации при общении с деловым партнером; - применять коммуникативные приемы и техники при взаимодействии с людьми	В.2. Навыками самоорганизации, планирования и контроля своей деятельности; - публичного выступления; - навыками выстраивания собственного взаимоотношения с людьми	Собеседование, контрольная работа	Тест, собеседование
4	ПК-2	владение различными способами разрешения конфликтных	3.1. Основные теории и концепции взаимодействия людей в	У.1. Анализировать коммуникационные процессы в организации	В.1. Различными и способами разрешения конфликтных ситуаций при	Собеседование, контрольная работа	Тест, собеседование

	ситуаций при проектировании и межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде	организации и управление конфликтами - основы делового общения, принципы и методы организации деловых коммуникаций	и разрабатывать предложения по повышению их эффективности	проектирование и межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде		
--	---	--	---	--	--	--

## Раздел 2. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 часа.

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр		
		№ 1		
1	2	3		
Контактная работа (всего)				
в том числе:				
Лекции (Л)	2	2		
Практические занятия (ПЗ)	6	6		
Самостоятельная работа (всего)	60	60		
В том числе:				
- контрольная работа	4	4		
-подготовка к текущему контролю	28	28		
-подготовка к промежуточной аттестации	28	28		
Вид промежуточной аттестации	зачет	контактная работа	1	1
		самостоятельная работа	3	3
Общая трудоемкость (часы)	72	72		
Зачетные единицы	2	2		

## Раздел 3. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам)

### 3.1. Содержание разделов дисциплины (модуля)

№ п/п	Код компетенции	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела
1	2	3	4
1.	ОК-5 ОК-6 ОПК-4 ПК-2	Теоретические предпосылки этики и психологии делового общения в профессиональной деятельности	Понятие этики и психологии делового общения в профессиональной деятельности. Психодинамический, гуманистический, когнитивный подходы к деловому общению. Структура «Я», макро- и микросреда, социальные стереотипы и ролевое поведение – составляющие делового общения. Вербальные и невербальные средства делового общения в профессиональной деятельности.
2.	ОК-5	Управленческое	Понятие, компоненты, содержание отношений,

	ОК-6 ОПК-4 ПК-2	общение в профессиональной деятельности	показатели зрелости эффективности рабочей группы. Характеристики морально-психологического климата. Динамика развития отношений в рабочей группе. Организация процесса управления рабочей группой.
3.	ОК-5 ОК-6 ОПК-4 ПК-2	Стили и модели руководства. Конфликты в деловом общении	Стили руководства в управленческом воздействии. Многомерные модели руководства. Понятие, виды, структура конфликтов. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях в деловом общении в профессиональной деятельности.
4.	ОК-5 ОК-6 ОПК-4 ПК-2	Этикет поведения в деловых формах общения и создания имиджа делового человека в профессиональной деятельности	Формы и правила этикета. Понятие и составляющие имиджа. Создание профессионального имиджа с учётом индивидуальных особенностей и сферы деятельности.

### 3.2. Разделы дисциплины (модуля) и междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами

№ п/п	Наименование обеспечиваемых (последующих) дисциплин	№№ разделов данной дисциплины, необходимых для изучения, обеспечиваемых (последующих) дисциплин			
		1	2	3	4
1.	Менеджмент в здравоохранении	+	+	+	+
2.	Организация и управление коммерческой деятельностью	+	+	+	+

### 3.3. Разделы дисциплины (модуля) и виды занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Л	ПЗ	СРС	Всего часов
1	2	3	4	5	6
1	Теоретические предпосылки этики и психологии делового общения в профессиональной деятельности	2		14	14
2	Управленческое общение в профессиональной деятельности		2	14	18
3	Стили и модели руководства. Конфликты в деловом общении		2	14	18
4	Этикет поведения в деловых формах общения и создания имиджа делового человека в профессиональной деятельности		2	14	18
	Вид промежуточной аттестации:	зачет	контактная работа	1	1
			самостоятельная работа	3	3
	Итого:	2	6	60	72

### 3.4. Тематический план лекций

№ п/п	№ раздела дисциплины	Тематика лекций	Содержание лекций	Трудоемкость (час)
				1 семестр
1	2	3	4	5

1	1	Теоретические предпосылки этики и психологии делового общения в профессиональной деятельности	Понятие этики и психологии делового общения в профессиональной деятельности. Психодинамический, гуманистический, когнитивный подходы к деловому общению. Структура «Я», макро- и микросреда, социальные стереотипы и ролевое поведение – составляющие делового общения. Вербальные и невербальные средства делового общения в профессиональной деятельности.	2
Итого:				2

### 3.5. Тематический план практических занятий

№ п/п	№ раздела дисциплины	Тематика практических занятий	Содержание практических занятий	Трудоемкость (час)
				1 семестр
1	2	3	4	5
1.	2	Управленческое общение в профессиональной деятельности	Понятие, компоненты, содержание отношений, показатели зрелости и эффективности рабочей группы. Характеристики морально-психологического климата. Динамика развития отношений в рабочей группе. Организация процесса управления рабочей группой. Особенности организации управленческого общения. Особенности рабочей группы. Динамика морально-психологического климата рабочей группы. Психологические проблемы руководства группой.	2
2.	3	Стили и модели руководства. Конфликты в деловом общении	Стили руководства в управленческом воздействии. Многомерные модели руководства. Понятие, виды, структура конфликтов. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях в деловом общении.	2
3.	4	Этикет поведения в деловых формах общения и создания имиджа делового человека в профессиональной деятельности	Формы делового общения, правила их ведения. Понятие и составляющие имиджа. Создание профессионального имиджа с учётом индивидуальных особенностей и сферы деятельности.	2
Итого:				6

### 3.6. Самостоятельная работа обучающегося

№ п/п	№ семестра	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Виды СРС	Всего часов
1	2	3	4	5
1.	1	Теоретические предпосылки этики и психологии делового общения в	Подготовка к текущему контролю; подготовка к	14



		профессиональной деятельности	промежуточной аттестации	
2.		Управленческое общение в профессиональной деятельности	Подготовка к текущему контролю; подготовка к промежуточной аттестации	14
3.		Стили и модели руководства. Конфликты в деловом общении	Подготовка к текущему контролю; подготовка к промежуточной аттестации	14
4.		Этикет поведения в деловых формах общения и создания имиджа делового человека в профессиональной деятельности	Подготовка к текущему контролю; подготовка к промежуточной аттестации	14
		Контрольная работа		4
Итого часов в семестре:				60
Всего часов на самостоятельную работу:				60

**3.7.** Лабораторный практикум – не предусмотрено.

**3.8. Примерная тематика курсовых проектов (работ), контрольных работ**  
**Курсовая работа не предусмотрена учебным планом.**

**Темы контрольных работ.**

1. Деловое общение и профессиональная деятельность
2. Эффективное общение. Методология и технология.
3. Управленческое решение, его функции.
4. Методы и приемы воздействия на сотрудников.
5. Психологический климат коллектива, его характеристики.
6. Имидж. Психологические закономерности формирования имиджа.
7. Модели коммуникативных сетей и эффективность управления.
8. Психология манипуляции в деловом общении.
9. Типология трудных личностей в общении.
10. Деловая беседа как ведущая форма делового общения.
11. Основные коммуникативные барьеры в общении
12. Успешные стратегии построения профессиональной карьеры.
13. Жизненные кризисы в профессиональной деятельности.
14. Лидерство и руководство в профессиональной деятельности
15. Зрелость, эффективность рабочей группы.
16. Развитие отношений в рабочей группе. Процесс управления рабочей группой.
17. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.

**Раздел 4. Перечень учебно-методического и материально-технического обеспечения дисциплины (модуля)**

**4.1. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)**

- методические материалы по изучению дисциплины «Этика делового общения в профессиональной деятельности», автор: доцент кафедры психологии и педагогики, к.п.н. Бельтюкова О.В.

**4.2. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)**

#### 4.2.1. Основная литература

№ п/п	Наименование	Автор (ы)	Год, место издания	Кол-во экземпляров в библиотеке	Наличие в ЭБС
1	2	3	4	5	6
1.	Психология и этика делового общения: учебник	Под ред. В.Н. Лавриненко	М.: Юрайт, 2012	20	-

#### 4.2.2. Дополнительная литература

№ п/п	Наименование	Автор (ы)	Год, место издания	Кол-во экземпляров в библиотеке	Наличие в ЭБС
1	2	3	4	5	6
1.	Социальная психология	Андреева Г.М	М.: Аспект-Пресс, 2014	20	-
2.	Психология труда	Карпов А.В.	СПб.: Питер, 2014	20	-
3.	Социальная психология	Майерс Д.	СПб.: Питер, 2014	20	-
4.	Общая психология: учеб. пособие для студентов	Маклаков А.Г.	СПб.: Питер, 2010.	20	-

#### 4.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Журнал «Вопросы психологии» [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.vorpsy.ru>.

Московский психологический журнал [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://magazine.mospsy.ru/>.

Научный электронный журнал «Психологические исследования» [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.psystudy.com/>.

Всероссийское издание для психологов «[Психологическая газета](#)» [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.psy.su/>. Учредитель — группа компаний «ИМАТОН» (г. Санкт-Петербург).

#### 4.4. Перечень информационных технологий, используемых для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю), программного обеспечения и информационно-справочных систем

В учебном процессе используется лицензионное программное обеспечение:

1. Договор Microsoft Office (версия 2003) №0340100010912000035\_45106 от 12.09.2012г. (срок действия договора - бессрочный),

2. Договор Microsoft Office (версия 2007) №0340100010913000043\_45106 от 02.09.2013г. (срок действия договора - бессрочный),

3. Договор Microsoft Office (версия 2010) № 340100010914000246\_45106 от 23.12.2014г. (срок действия договора - бессрочный).

4. Договор Windows (версия 2003) №0340100010912000035\_45106 от 12.09.2012г. (срок действия договора - бессрочный)

5. Договор Windows (версия 2007) №0340100010913000043\_45106 от 02.09.2013г. (срок действия договора - бессрочный),

6. Договор Windows (версия 2010) № 340100010914000246\_45106 от 23.12.2014г. (срок действия договора - бессрочный),
7. Договор Антивирус Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Стандартный Russian Edition. 100-149 Node 1 year Educational Renewal License от 12.07.2018, лицензии 685В-МУ\05\2018 (срок действия – 1 год),
8. Медицинская информационная система (КМИС) (срок действия договора - бессрочный),
9. Автоматизированная система тестирования Indigo Договор № Д53783/2 от 02.11.2015 (срок действия бессрочный, 1 год технической поддержки),
10. ПО FoxitPhantomPDF Стандарт, 1 лицензия, бессрочная, дата приобретения 05.05.2016 г.

Обучающиеся обеспечены доступом (удаленным доступом) к современным профессиональным базам данных и информационно-справочным системам:

- 1) Научная электронная библиотека e-LIBRARY. Режим доступа: <http://www.e-library.ru/>.
- 2) Справочно-поисковая система Консультант Плюс – ООО «КонсультантКиров».
- 3) «Электронно-библиотечная система Кировского ГМУ». Режим доступа: <http://elib.kirovgma.ru/>.
- 4) ЭБС «Консультант студента» - ООО «ИПУЗ». Режим доступа: <http://www.studmedlib.ru>.
- 5) ЭБС «Университетская библиотека онлайн» - ООО «НексМедиа». Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru>.
- 6) ЭБС «Консультант врача» - ООО ГК «ГЭОТАР». Режим доступа: <http://www.rosmedlib.ru/>
- 7) ЭБС «Айбукс» - ООО «Айбукс». Режим доступа: <http://ibooks.ru>.

#### **4.5. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)**

В процессе преподавания дисциплины (модуля) используются следующие специальные помещения:

- учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа – каб. 313, корпус 1;
- учебные аудитории занятий семинарского типа – каб. 313, корпус 1;
- учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций – каб. 313, корпус 1;
- учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации – каб. 313, корпус 1;
- помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования – каб. 313, корпус 1;

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

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины (модуля).

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду организации.

#### **Раздел 5. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины (модуля)**

Процесс изучения дисциплины предусматривает: контактную (работа на лекциях и практических занятиях) и самостоятельную работу.

Основное учебное время выделяется на самостоятельную работу.

В качестве основных форм организации учебного процесса по дисциплине выступают классические лекционные и практические занятия (с использованием интерактивных технологий обучения), а также самостоятельная работа обучающихся.

При проведении учебных занятий кафедра обеспечивает развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации в форме курса, составленного на основе результатов научных исследований, проводимых Университетом, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей.

#### **Лекции:**

##### Классическая лекция.

Рекомендуется при изучении всех тем. На лекциях излагаются темы дисциплины, предусмотренные рабочей программой, акцентируется внимание на наиболее принципиальных и сложных вопросах дисциплины, устанавливаются вопросы для самостоятельной проработки. Конспект лекций является базой при подготовке к практическим занятиям, к зачету, а также для самостоятельной работы.

Изложение лекционного материала рекомендуется проводить в мультимедийной форме. Смысловая нагрузка лекции смещается в сторону от изложения теоретического материала к формированию мотивации самостоятельного обучения через постановку проблем обучения и показ путей решения профессиональных проблем в рамках той или иной темы.

#### **Практические занятия:**

Практические занятия по дисциплине проводятся с целью приобретения практических навыков в области психологии.

Практические занятия проводятся в виде собеседований, обсуждений, решения ситуационных задач, тестовых заданий.

Выполнение практической работы обучающиеся производят как в устном, так и в письменном виде, в виде презентаций.

Практическое занятие способствует более глубокому пониманию теоретического материала учебной дисциплины, а также развитию, формированию и становлению различных уровней составляющих профессиональной компетентности обучающихся.

При изучении дисциплины используется форма практических занятий: семинар традиционный по всем темам.

#### **Самостоятельная работа:**

Самостоятельная работа студентов подразумевает подготовку по всем разделам дисциплины «Этика делового общения в профессиональной деятельности» и включает написание контрольной работы, подготовку к промежуточному контролю, подготовку к текущему контролю

Работа с учебной литературой рассматривается как вид учебной работы по дисциплине «Этика делового общения в профессиональной деятельности» и выполняется в пределах часов, отводимых на её изучение (в разделе СРС). Каждый обучающийся обеспечен доступом к библиотечным фондам университета и кафедры. Написание контрольной работы способствует формированию навыков использования учебной и научной литературы, глобальных информационных ресурсов, способствует формированию клинического мышления. Работа обучающегося в группе формирует чувство коллективизма и коммуникабельность.

Исходный уровень знаний обучающихся определяется тестированием, собеседованием.

Текущий контроль освоения дисциплины проводится в форме собеседования, написания контрольной работы.

В конце изучения дисциплины (модуля) проводится промежуточная аттестация с использованием тестового контроля и собеседования.

## **Раздел 6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля) (приложение А)**

Изучение дисциплины следует начинать с проработки данной рабочей программы, методических указаний, прописанных в программе, особое внимание уделяется целям, задачам, структуре и содержанию дисциплины.

Успешное изучение дисциплины требует от обучающихся посещения лекций, активной работы на практических занятиях, выполнения всех учебных заданий преподавателя, ознакомления с базовыми учебниками, основной и дополнительной литературой. Лекции имеют

в основном обзорный характер и нацелены на освещение наиболее трудных вопросов, а также призваны способствовать формированию навыков работы с научной литературой. Предполагается, что обучающиеся приходят на лекции, предварительно проработав соответствующий учебный материал по источникам, рекомендуемым программой.

Основным методом обучения является самостоятельная работа студентов с учебно-методическими материалами, научной литературой, Интернет-ресурсами.

Правильная организация самостоятельных учебных занятий, их систематичность, целесообразное планирование рабочего времени позволяют обучающимся развивать умения и навыки в усвоении и систематизации приобретаемых знаний, обеспечивать высокий уровень успеваемости в период обучения, получить навыки повышения профессионального уровня.

Основной формой промежуточного контроля и оценки результатов обучения по дисциплине является зачет. На зачете обучающиеся должны продемонстрировать не только теоретические знания, но и практические навыки, полученные на практических занятиях.

Постоянная активность на занятиях, готовность ставить и обсуждать актуальные проблемы дисциплины - залог успешной работы и положительной оценки.

Подробные методические указания к практическим занятиям и внеаудиторной самостоятельной работе по каждой теме дисциплины представлены в приложении А.

### **Раздел 7. Оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) (приложение Б)**

Оценочные средства – комплект методических материалов, нормирующих процедуры оценивания результатов обучения, т.е. установления соответствия учебных достижений запланированным результатам обучения и требованиям образовательной программы, рабочей программы дисциплины.

ОС как система оценивания состоит из следующих частей:

1. Перечня компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.
2. Показателей и критерий оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания.
3. Типовых контрольных заданий и иных материалов.
4. Методических материалов, определяющих процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта профессиональной деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине представлены в приложении Б.

- Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение высшего образования  
– «Кировский государственный медицинский университет»  
– Министерства здравоохранения Российской Федерации

Кафедра психологии и педагогики

## Приложение А к рабочей программе дисциплины (модуля)

### Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля) «Этика и психология делового общения в профессиональной деятельности»

*Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент (заочная форма обучения)*

**Раздел 1.** Теоретические предпосылки этики и психологии делового общения в профессиональной деятельности.

**Тема 1.1:** Теоретические предпосылки этики и психологии делового общения в профессиональной деятельности.

**Цель:** способствовать формированию системы теоретических знаний об этике и психологии делового общения.

**Задачи:**

1. Рассмотреть понятие, структуру этики делового общения.
2. Изучить подходы к деловому общению.
3. Рассмотреть средства делового общения.

**Обучающийся должен знать:** понятие, стороны общения.

**Обучающийся должен уметь:** анализировать процесс общения; использовать знания по невербальной коммуникации при общении в профессиональной деятельности.

**Обучающийся должен владеть:** навыками использования знаний в процессе выстраивания взаимоотношений в профессиональной деятельности.

**Самостоятельная внеаудиторная работа обучающихся по теме:**

*Задания для самостоятельной внеаудиторной работы студентов по указанной теме:*

1) *Ознакомиться с теоретическим материалом по теме занятия с использованием конспектов лекций и/или рекомендуемой учебной литературы.*

2) *Ответить на вопросы для самоконтроля.*

1. Место этики и психологии делового общения в системе наук. Понятие этики и психологии делового общения.

2. Психодинамический, гуманистический, когнитивный подходы к деловому общению.

3. Структура «Я», макро- и микросреда, социальные стереотипы и ролевое поведение – составляющие делового общения.

4. Вербальные и невербальные средства делового общения.

**Рекомендуемая литература:**

Основная:

1. Психология и этика делового общения: учебник / под ред. В.Н.Лавриненко. – М.: Юрайт, 2012.

Дополнительная:

1. Андреева Г.М. Социальная психология. – М.: Аспект-Пресс, 2014.

2. Карпов А.В. Психология труда. – М.: Юрайт, 2014.

3. Майерс Д. Социальная психология. – СПб.: Питер, 2014

4. Маклаков А.Г. Общая психология: учеб. пособие для студентов. – СПб.: Питер, 2010.

**Раздел 2.** Управленческое общение в профессиональной деятельности.

**Тема 2.1:** Управленческое общение в профессиональной деятельности.

**Цель:** формировать умения и первичные навыки делового и межличностного общения; учиться приемам эффективного партнерского взаимодействия с клиентами и коллегами.

### **Задачи:**

1. Закрепить понятие, компоненты, содержание отношений, показатели зрелости и эффективности рабочей группы.
2. Познакомиться с характеристиками морально-психологического климата, развитием отношений в рабочей группе.
3. Рассмотреть организацию управленческого общения.
4. Формировать умение выявлять психологические проблемы руководства группой.

**Обучающийся должен знать:** основные понятия темы; психологические особенности взаимоотношений; психологические модели взаимодействия; группы и их классификация; феноменология малых групп; официальная и неофициальная структуры группы; коллектив; межличностные отношения в группах.

**Обучающийся должен уметь:** использовать психолого-педагогические знания в процессе выстраивания взаимоотношений с клиентами и коллегами.

**Обучающийся должен владеть:** навыками установления конструктивного взаимодействия с коллегами, клиентами.

### **Самостоятельная аудиторная работа обучающихся по теме:**

#### **1. Ответить на вопросы по теме занятия.**

1. Дайте классификацию групп.
2. Дайте определение понятию конформность.
3. Дайте определение нормативного и информационного группового давления.
4. Дайте определение групповой сплоченности по А.В.Петровскому. Нарисовать схему.
5. В чем отличие лидера от руководителя?
6. Перечислите факторы, снижающие межгрупповую враждебность.
7. Дайте определение понятию стереотип социальный.
8. Дайте определение понятию Фаворитизм внутригрупповой.

#### **2. Практическая работа.**

1. Вы можете эффективно и гармонично работать вместе лишь в том случае, если стремитесь к общим целям. В то же время не вызывает сомнения, что каждый в своей работе преследует и личные цели. И чем больше он встречает понимания, тем скорее будет готов сохранять лояльность по отношению к интересам коллектива.

Возьмите лист бумаги, выясните, что, с Вашей точки зрения, является общими целями коллектива, и выпишите эти цели на левую сторону листа. Если Вам не удастся сделать это, то данная цель является, очевидно, неясной. Сформулируйте ее в виде вопроса и впишите в правую колонку, так как именно здесь надо собрать все вопросы, относящиеся к целям команды. Что еще вам надо выяснить, чтобы Ваше представление о целях стало полным и конкретным?

Когда Вы сделаете это, приступайте ко второму шагу: запишите на другой стороне листа свое имя и свои личные цели, которые стремитесь достичь, участвуя в групповой работе.

В заключение проанализируйте, каким образом Ваши личные цели связаны с целями организации, в которую он входит.

Ту же самую работу предложите сделать всем членам коллектива с целью создания более полной картины включенности каждого сотрудника в групповую работу.

2. Групповая дискуссия на тему «Психологические особенности профессиональных коллективов»,

3. Групповая форма работы. Привести примеры сложных случаев нарушения взаимоотношений товаровед и клиента.

Результаты: запись выводов в тетрадях.

#### **Самостоятельная внеаудиторная работа обучающихся по теме:**

*Задания для самостоятельной внеаудиторной работы студентов по указанной теме:*

1) *Ознакомиться с теоретическим материалом по теме занятия с использованием конспектов лекций и/или рекомендуемой учебной литературы.*

2) *Ответить на вопросы для самоконтроля.*

1. Дайте классификацию групп.
2. Дайте определение понятию конформность.
3. Дайте определение нормативного и информационного группового давления.

4. Дайте определение групповой сплоченности по А.В. Петровскому. Нарисовать схему.
5. В чем отличие лидера от руководителя?

3) *Выполнить другие задания, предусмотренные рабочей программой по дисциплине.*

1. Подготовиться к дискуссии на тему: «Психологические особенности профессиональных коллективов».

2. Подготовить примеры случаев нарушения взаимоотношений товароведа и клиента.

#### **Рекомендуемая литература:**

Основная:

1. Психология и этика делового общения: учебник / под ред. В.Н.Лавриненко. – М.: Юрайт, 2012.

Дополнительная:

1. Андреева Г.М. Социальная психология. – М.: Аспект-Пресс, 2014.

2. Карпов А.В. Психология труда. – М.: Юрайт, 2014.

3. Майерс Д. Социальная психология. – СПб.: Питер, 2014

4. Маклаков А.Г. Общая психология: учеб. пособие для студентов. – СПб.: Питер, 2010.

**Раздел 3. Стили и модели руководства. Конфликты в деловом общении.**

**Тема 3.1: Стили и модели руководства. Конфликты в деловом общении.**

**Цель:** формирование первичных навыков прогнозирования и регулирования конфликтов; развитие навыков эффективного и рационального поведения в конфликте.

**Задачи:**

1. Закрепить понятие, виды, структуру конфликтов.
2. Рассмотреть стратегии поведения в конфликтных ситуациях в деловом общении.
3. Изучить стили руководства в управленческом воздействии.
4. Формировать представление о многомерных моделях руководства.

**Обучающийся должен знать:** психологические особенности взаимоотношений; стили и приемы эффективной деловой и межличностной коммуникации; психологические модели взаимодействия; понятие об общении; коммуникативная, интерактивная и перцептивная стороны общения; вербальная и невербальная коммуникации; конфликты общения, его истоки, пути преодоления и коррекция.

**Обучающийся должен уметь:** анализировать процесс общения, использовать знания по невербальной коммуникации при общении с деловым партнером.

**Обучающийся должен владеть:** навыками выбора оптимальных стратегий взаимодействия, применения коммуникативных приемов и техник при взаимодействии с людьми.

**Самостоятельная аудиторная работа обучающихся по теме:**

**1. Ответить на вопросы по теме занятия.**

1. Виды, структура и стадии протекания конфликтов.
2. Стратегия поведения в конфликтной ситуации. Правила поведения в конфликте.
3. Методы снятия психологического напряжения в условиях конфликта.

**2. Практическая работа.**

1. Самообследование.

- Тест «Конфликтная ли вы личность?».

- Тест «Ваш способ реагирования в конфликте».

2. Выступление с докладом: «Основные этапы деятельности товароведа по урегулированию конфликта».

**Самостоятельная внеаудиторная работа обучающихся по теме:**

*Задания для самостоятельной внеаудиторной работы студентов по указанной теме:*

1) *Ознакомиться с теоретическим материалом по теме занятия с использованием конспектов лекций и/или рекомендуемой учебной литературы.*

2) *Ответить на вопросы для самоконтроля.*

1. Виды, структура и стадии протекания конфликтов.
2. Стратегия поведения в конфликтной ситуации. Правила поведения в конфликте.
3. Методы снятия психологического напряжения в условиях конфликта.



3) Проверить свои знания с использованием тестового контроля.

1. Конфликт между производственными требованиями и ценностями, с одной стороны, и желаниями сотрудника, с другой, – это ...

- а) конфликт внутриличностный;
- б) конфликт межличностный;
- в) конфликт между организациями или группами.

2. Конфликт между рядовыми сотрудниками, не находящимися в подчинении друг к другу,

– это ...

- а) конфликт по горизонтали;
- б) конфликт по вертикали;
- в) конфликт смешанного типа.

3. Наиболее распространенные типы конфликтов – ...

- а) конфликты по горизонтали;
- б) конфликты по вертикали;
- в) конфликты смешанного типа.

4. К позитивным функциям конфликта относятся ...

- а) получение новой информации об оппоненте;
- б) чрезмерное увлечение конфликтным взаимодействием в ущерб работе;
- в) стимулирование к изменениям и развитию.

5. Конфликт, приводящий к негативным, часто разрушительным действиям – это конфликт

- а) конструктивный;
- б) деструктивный;
- в) объективный.

6. Какие действия могут привести к нарастанию конфликта?

- а) силовое давление;
- б) уговоры;
- в) невмешательство.

7. Конструктивное разрешение конфликта зависит от ...

- а) адекватности восприятия конфликта;
- б) открытости и эффективности общения;
- в) количества отрицательных эмоций.

8. Стиль поведения в конфликтной ситуации, при котором стороны пытаются урегулировать разногласия, идя на взаимные уступки, – это стиль ...

- а) конкуренции;
- б) сотрудничества;
- в) компромисса;
- г) приспособления.

9. Стиль поведения в конфликтной ситуации, при котором стороны стремятся к одностороннему выигрышу, к победе – это стиль ...

- а) компромисса;
- б) конкуренции и соперничества;
- в) сотрудничества;
- г) уклонения.

4) Подготовить реферат.

Подготовить доклад на тему: «Основные этапы деятельности товароведа по урегулированию конфликта».

**Рекомендуемая литература:**

Основная:

1. Психология и этика делового общения: учебник / под ред. В.Н.Лавриненко. – М.: Юрайт, 2012.

Дополнительная:

1. Андреева Г.М. Социальная психология. – М.: Аспект-Пресс, 2014.

2. Карпов А.В. Психология труда. – М.: Юрайт, 2014.

3. Майерс Д. Социальная психология. – СПб.: Питер, 2014

4. Маклаков А.Г. Общая психология: учеб. пособие для студентов. – СПб.: Питер, 2010.

**Раздел 4.** Этикет поведения в деловых формах общения и создания имиджа делового человека в профессиональной деятельности.

**Тема 4.1:** Этикет поведения в деловых формах общения и создания имиджа делового человека в профессиональной деятельности.

**Цель:** усвоение знаний об этикете поведения в деловом общении, правил создания имиджа делового человека.

**Задачи:**

1. Познакомиться с формами делового общения, правилами их ведения.
2. Усвоить понятие и составляющие имиджа.
3. Овладеть правилами создания профессионального имиджа с учётом индивидуальных особенностей и сферы профессиональной деятельности.

**Обучающийся должен знать:** понятия делового общения, имиджа, форм делового общения; правила и этикет поведения в деловом общении; правила создания делового имиджа.

**Обучающийся должен уметь:** организовать пространство для делового общения.

**Обучающийся должен владеть:** навыками создания образа работника, соответствующего правилам делового имиджа.

**Самостоятельная аудиторная работа обучающихся по теме:**

**1. Ответить на вопросы по теме занятия.**

1. Дать понятие «Этика делового общения»
2. Назвать принципы этики делового общения.
3. Назвать и охарактеризовать формы делового общения.
4. Роль этикета в деловом общении?
5. Чем отличаются индивидуальный и социальный имиджи?
6. Раскрыть составляющие имиджа.
7. Каковы требования к подбору деловой одежды и обуви, украшениям, причёске?
8. Какие деловые качества являются составляющими делового имиджа?
9. Значение первого впечатления в деловом общении.
10. Правила делового вербального этикета, телефонного этикета.

**2. Практическая работа.**

1. Определить содержание своего представления в деловой ситуации.
2. Составить правила ведения различных форм делового общения.
3. Разработка имиджа будущей фирмы. Описание предполагаемой внешности будущего руководителя.

4. Создать образ работника, соответствующего требованиям делового имиджа (на своем примере).

5. Проанализировать собственные сильные и слабые стороны деловых качеств.

6. Обсуждение сообщений:

- Имидж фирмы (организации).
- Технологии имиджирования в разных странах.
- Успех и имидж.
- Тайм-менеджмент и успех.
- Имидж офиса.

**Самостоятельная внеаудиторная работа обучающихся по теме:**

*Задания для самостоятельной внеаудиторной работы студентов по указанной теме:*

1) *Ознакомиться с теоретическим материалом по теме занятия с использованием конспектов лекций и/или рекомендуемой учебной литературы.*

2) *Ответить на вопросы для самоконтроля.*

1. Дать понятие «Этика делового общения»
2. Назвать принципы этики делового общения.
3. Назвать и охарактеризовать формы делового общения.
4. Роль этикета в деловом общении?
5. Чем отличаются индивидуальный и социальный имиджи?

6. Раскрыть составляющие имиджа.
7. Каковы требования к подбору деловой одежды и обуви, украшениям, причёске?
8. Какие деловые качества являются составляющими делового имиджа?
9. Значение первого впечатления в деловом общении.
10. Правила делового вербального этикета, телефонного этикета.

3) *Подготовить реферат*

Подготовить сообщение:

- Имидж фирмы (организации).
- Технологии имиджирования в разных странах.
- Успех и имидж.
- Тайм-менеджмент и успех.
- Имидж офиса.

4) *Выполнить другие задания, предусмотренные рабочей программой по дисциплине.*

1. Составить правила ведения различных форм делового общения.
2. Разработать имидж будущей фирмы. Описать предполагаемую внешности будущего руководителя.

**Рекомендуемая литература:**

Основная:

1. Психология и этика делового общения: учебник / под ред. В.Н.Лавриненко. – М.: Юрайт, 2012.

Дополнительная:

1. Андреева Г.М. Социальная психология. – М.: Аспект-Пресс, 2014.
2. Карпов А.В. Психология труда. – М.: Юрайт, 2014.
3. Майерс Д. Социальная психология. – СПб.: Питер, 2014
4. Маклаков А.Г. Общая психология: учеб. пособие для студентов. – СПб.: Питер, 2010.

**Кафедра психологии и педагогики**

**Приложение Б к рабочей программе дисциплины (модуля)**

**ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА**

**для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся  
по дисциплине (модулю)**

**«Этика и психология делового общения в профессиональной деятельности»**

Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент

**1.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы**

Код компетенции	Содержание компетенции	Результаты обучения			Разделы дисциплины, при освоении которых формируется компетенция	Номер семестра, в котором формируется компетенция
		<i>Знать</i>	<i>Уметь</i>	<i>Владеть</i>		
ОК-5	способностью работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	3.3. Основы психологии межличностных отношений, психологии малых групп; психологические факторы, влияющие на эффективность межличностного общения; способы взаимодействия с различными субъектами межличностных отношений	У.3. Системно анализировать, бесконфликтно общаться с различными субъектами; выстраивать взаимоотношения с субъектами	В.3. Способами взаимодействия с субъектами; способами установления контактов и поддержания взаимодействия с субъектами; способами выявления и учета социально-психологических особенностей рабочей группы при организации типа отношений в системе «руководитель-подчиненный»	<i>Раздел 1.</i> Теоретическое предпосылки и этики и психологии делового общения в профессиональной деятельности  <i>Раздел 2.</i> Управленческое общение в профессиональной деятельности  <i>Раздел 3.</i> Стили и модели руководства  Конфликты в деловом	<i>1 семестр</i>

				й»	общении <i>Раздел 4.</i> Этикет поведения в деловых формах общения и создания имиджа делового человека в профессиональной деятельности
ОК-6	способностью к самоорганизации и самообразованию	3.2. Способы профессионального самопознания и саморазвития	У.2. Использовать психологические знания в процессе личностного и профессионального роста	В.2. Способами учета психологических особенностей личности	
ОПК-4	способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	3.2. Понятие, стороны общения; - конфликты общения, его истоки, пути преодоления; - психологические особенности взаимоотношений в процессе коммуникации; - модели, стили и приемы эффективной деловой и межличностной коммуникации	У.2. Анализировать процесс общения и выбирать оптимальные стратегии; - использовать знания по невербальной коммуникации при общении с деловым партнером; - применять коммуникативные приемы и техники при взаимодействии с людьми	В.2. Навыками самоорганизации, планирования и контроля своей деятельности; - публичного выступления; - навыками выстраивания собственного взаимоотношения с людьми	

## 2. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Показатели оценивания	Критерии и шкалы оценивания				Оценочное средство	
	не зачтено	зачтено	зачтено	зачтено	для текущего контроля	для промежуточной аттестации
<b>ОК-5 (3)</b>						

Знать	Не знает основы психологии межличностных отношений, психологии малых групп; психологические факторы, влияющие на эффективность межличностного общения; способы взаимодействия с различными субъектами межличностных отношений	Не в полном объеме знает основы психологии межличностных отношений, психологии малых групп; психологические факторы, влияющие на эффективность межличностного общения; способы взаимодействия с различными субъектами межличностных отношений	Знает основы психологии межличностных отношений, психологии малых групп; психологические факторы, влияющие на эффективность межличностного общения; способы взаимодействия с различными субъектами межличностных отношений	Знает основы психологии межличностных отношений, психологии малых групп; психологические факторы, влияющие на эффективность межличностного общения; способы взаимодействия с различными субъектами межличностных отношений	Собеседование, контрольная работа	Тест, собеседование
Уметь	Не умеет системно анализировать, бесконфликтно общаться с различными субъектами; выстраивать взаимоотношения с субъектами	Частично освоено умение системно анализировать, бесконфликтно общаться с различными субъектами; выстраивать взаимоотношения с субъектами	Правильно использует умение системно анализировать, бесконфликтно общаться с различными субъектами; выстраивать взаимоотношения с субъектами	Самостоятельно использует умение системно анализировать, бесконфликтно общаться с различными субъектами; выстраивать взаимоотношения с субъектами	Собеседование, контрольная работа	Тест, собеседование
Владеть	Не владеет способами взаимодействия с субъектами; способами установления контактов и поддержания взаимодействия с субъектами; способами выявления и	Не полностью владеет способами взаимодействия с субъектами; способами установления контактов и поддержания взаимодействия с субъектами;	Способен использовать способы взаимодействия с субъектами; способами установления контактов и поддержания взаимодействия с субъектами; способами	Владеет способами взаимодействия с субъектами; способами установления контактов и поддержания взаимодействия с субъектами;	Собеседование, контрольная работа	Тест, собеседование

	учета социально-психологических особенностей рабочей группы при организации типа отношений в системе «руководитель-подчиненный»	способами выявления и учета социально-психологических особенностей рабочей группы при организации типа отношений в системе «руководитель-подчиненный»	выявления и учета социально-психологических особенностей рабочей группы при организации типа отношений в системе «руководитель-подчиненный»	способами выявления и учета социально-психологических особенностей рабочей группы при организации типа отношений в системе «руководитель-подчиненный»		
<b>ОК-6 (2)</b>						
Знать	Не знает способы профессионального самопознания и саморазвития	Не в полном объеме знает способы профессионального самопознания и саморазвития, допускает существенные ошибки	Знает основные способы профессионального самопознания и саморазвития, допускает ошибки	Знает способы профессионального самопознания и саморазвития	Собеседование, контрольная работа	Тест, собеседование
Уметь	Не умеет использовать психологические знания в процессе личностного и профессионального роста	Частично освоено умение использовать психологические знания в процессе личностного и профессионального роста	Правильно использует умение использовать психологические знания в процессе личностного и профессионального роста, допускает ошибки	Самостоятельно использует умение использовать психологические знания в процессе личностного и профессионального роста	Собеседование, контрольная работа	Тест, собеседование
Владеть	Не владеет способами учета психологических особенностей личности	Не полностью владеет способами учета психологических особенностей личности	Способен использовать способы учета психологических особенностей личности	Владеет способами учета психологических особенностей личности	Собеседование, контрольная работа	Тест, собеседование
<b>ОПК-4 (2)</b>						
Знать	Фрагментарные знания понятия, стороны общения;	Общие, но не структурированные знания понятия, стороны	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы	Сформированные систематические знания	Собеседование, контрольная работа	Тест, собеседование

	конфликта общения, его истоки, путей преодоления; психологических особенностей взаимоотношений в процессе коммуникации; моделей, стилей и приемы эффективной деловой и межличностной коммуникации	общения; конфликта общения, его истоки, путей преодоления; психологических особенностей взаимоотношений в процессе коммуникации; моделей, стилей и приемы эффективной деловой и межличностной коммуникации	знания понятия, стороны общения; конфликта общения, его истоки, путей преодоления; психологических особенностей взаимоотношений в процессе коммуникации; моделей, стилей и приемы эффективной деловой и межличностной коммуникации	понятия, стороны общения; конфликта общения, его истоки, путей преодоления; психологических особенностей взаимоотношений в процессе коммуникации; моделей, стилей и приемы эффективной деловой и межличностной коммуникации		
Уметь	Частично освоенное умение анализировать процесс общения и выбирать оптимальные стратегии; использовать знания по невербальной коммуникации при общении с деловым партнером; применять коммуникативные приемы и техники при взаимодействии с людьми	В целом успешное, но не систематически осуществляемое умение анализировать процесс общения и выбирать оптимальные стратегии; использовать знания по невербальной коммуникации при общении с деловым партнером; применять коммуникативные приемы и техники при взаимодействии с людьми	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы умение анализировать процесс общения и выбирать оптимальные стратегии; использовать знания по невербальной коммуникации при общении с деловым партнером; применять коммуникативные приемы и техники при взаимодействии с людьми	Сформированное умение анализировать процесс общения и выбирать оптимальные стратегии; использовать знания по невербальной коммуникации при общении с деловым партнером; применять коммуникативные приемы и техники при взаимодействии с людьми	Собеседование, контрольная работа	Тест, собеседование
Владеть	Фрагментарное применение навыков	В целом успешное, но не систематическое	В целом успешное, но содержащее отдельные	Успешное и систематическое применение	Собеседование, контрольная	Тест, собеседование



	самоорганизации, планирования и контроля своей деятельности; публичного выступления; выстраивания собственного взаимоотношения с людьми	кое применение навыков самоорганизации, планирования и контроля своей деятельности; публичного выступления; выстраивания собственного взаимоотношения с людьми	пробелы применение навыков самоорганизации, планирования и контроля своей деятельности; публичного выступления; выстраивания собственного взаимоотношения с людьми	навыков самоорганизации, планирования и контроля своей деятельности; публичного выступления; выстраивания собственного взаимоотношения с людьми	работа	
--	---	--	--	---	--------	--

### 3. Типовые контрольные задания и иные материалы

#### 3.1. Примерные вопросы к зачету, критерии оценки (ОК-5, ОК-6, ОПК-4)

1. Понятие психологии и этики делового общения.
2. Теоретические предпосылки становления психологии и этики делового общения.
3. Психологическая структура личности в психоаналитической теории З. Фрейда и делового общения.
4. Психологическая структура личности в психоаналитической теории К. Юнга и деловое общение.
5. Гуманистический и когнитивный подходы к деловому общению.
6. Структура «Я» в деловом общении.
7. Микро- и макросреда личности как детерминация поведения в деловом общении.
8. Социальные стереотипы и ролевое поведение в деловом общении.
9. Манипулятивное поведение в деловом общении.
10. Психологические позиции в деловом общении (по Э. Берну).
11. Вербальные средства делового общения.
12. Невербальные средства делового общения.
13. Социально-психологические особенности рабочей группы: компоненты рабочей группы, содержание отношений, профессиональная зрелость, ограничения, препятствующие эффективной работе.
14. Морально-психологический климат в рабочей группе и его динамика.
15. Психотипы личностей в рабочей группе и проблема лидерства в группе.
16. Типы отношений в системе руководитель – подчинённый.
17. Роль руководителя в становлении коллектива.
18. Подходы к выбору оптимального стиля руководства.
19. Конфликты в деловом общении.
20. Выбор стратегии поведения в конфликтных ситуациях при деловом общении.
21. Деловой этикет: понятие, история зарождения, заповеди и принципы, роль в деловом общении.
22. Правила ведения деловой беседы, переговоров.
23. Правила ведения телефонных переговоров и деловой переписки.
24. Имидж делового человека.

Критерии оценки:

Оценка «зачтено» выставляется обучающемуся если он обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, усвоил основную и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой; усвоил взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для приобретаемой профессии, проявил творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала; владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении ситуационных заданий, безошибочно ответил на основной и дополнительные вопросы на зачете.

Оценка «не зачтено» выставляется обучающемуся если он обнаружил пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустил принципиальные ошибки при ответе на основной и дополнительные вопросы; не может продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании образовательной организации без дополнительных занятий по дисциплине.

### **3.2. Примерные тестовые задания, критерии оценки**

#### *1 уровень*

1. Эмоциональная окраска психологических связей членов коллектива, взаимодействующих на основе интересов, склонностей и совпадении характеров представляет: **(ОК-5, ОК-6, ОПК-4)**

- а) моральный климат,
- б) психологический климат,**
- в) социальный климат;
- г) межличностный климат.

2. Другой человек рассматривается как равноправный партнер в общении, как коллега в совместном поиске знаний при стиле деятельности: **(ОК-5, ОК-6, ОПК-4)**

- а) демократическом;**
- б) авторитарном;
- в) либеральном;
- г) попустительском.

3. Интерактивная функция общения заключается в ... **(ОК-5, ОК-6, ОПК-4)**

- а) обмене партнеров информацией
- б) уточнении и формировании информации
- в) организации взаимодействия людей**
- г) восприятию и формированию образа другого человека

4. Вербальное общение – это общение, которое ... **(ОК-5, ОК-6, ОПК-4)**

- а) осуществляется при помощи мимики, жестов
- б) осуществляется при помощи устной речи**
- в) осуществляется при помощи письменной речи**
- г) осуществляется при помощи пантомимики

5. Состояние группового настроения и качественная сторона межличностных отношений в группе – это ... **(ОК-5, ОК-6, ОПК-4)**

- а) групповые феномены
- б) деловые роли
- в) социально-психологический климат**
- г) групповая динамика

6. По нисходящим коммуникативным связям осуществляется движение информации от **(ОК-5, ОК-6, ОПК-4)**

- а) подчиненных к руководителям
- б) руководителей к подчиненным**
- в) поставщиков к потребителям
- г) служб снабжения к производственным подразделениям

7. На формирование социально-психологического климата коллектива влияет: **(ОК-**

## **5, ОК-6, ОПК-4)**

- а) стиль руководства;
- б) условия труда;
- в) совместимость членов коллектива;
- г) все ответы верны.

8. Внешняя структура публичного выступления включает в себя: **(ОК-5, ОК-6, ОПК-4)**

- а) выход на сцену;
- б) заключительную речь;
- в) установление контакта с аудиторией;
- г) чтение докладов других выступающих;
- д) донесение до слушателей основного объема информации;
- е) заключение, выход из контакта;
- ж) благодарности в адрес организаторов и спонсоров.

9. Внутренняя структура публичного выступления содержит следующие компоненты: **(ОК-5, ОК-6, ОПК-4)**

- а) «Я»;
- б) «МЫ»;
- в) «ОПЕРАЦИЯ»;
- г) «ДЕЛО» («ПРЕДМЕТ»);
- д) «ВЫ» («ТЫ»);
- е) «ЗАКЛЮЧЕНИЕ».

10. Для успешного выполнения управленческой деятельности руководителю необходимы знания... (отметьте лишнее) **(ОК-5, ОК-6, ОПК-4)**

- а) об индивидуальных особенностях личности человека;
- б) об особенностях развития и функционирования группы;
- в) о тестах и тестировании;
- г) об особенностях управленческой деятельности;

11. Знание основных потребностей человека помогает руководителю **(ОК-5, ОК-6, ОПК-4)**

- а) стимулировать творческую активность подчиненных;
- б) меньше общаться с людьми;
- в) выявлять лидеров в коллективе;
- г) способствовать улучшению взаимоотношений между членами коллектива;

12. Групповая сплоченность – это... **(ОК-5, ОК-6, ОПК-4)**

- а) взаимные симпатии и антипатии;
- б) умение лидера «вести» группу за собой;
- в) отсутствие конфликтных ситуаций в группе;
- г) способность группы действовать как единое целое;

13. Наилучшим типом взаимодействия руководителя и коллектива в принятии решения будет... **(ОК-5, ОК-6, ОПК-4)**

- а) абсолютное преобладание руководителя над всеми членами группы;
- б) сильное преобладание;
- в) оптимальная активность руководителя при взаимодействии с неформальным лидером;
- г) невмешательство руководителя в принятие решений;

14. Если руководитель всегда самостоятельно принимает решение, мы имеем дело с ... **(ОК-5, ОК-6, ОПК-4)**

- а) демократическим стилем руководства;
- б) авторитарным стилем руководства;
- в) попустительским стилем руководства;
- г) большим чувством ответственности у руководителя.

15. Основными недостатками авторитарного стиля руководства являются... **(ОК-5, ОК-6, ОПК-4)**

- а) деловые и краткие распоряжения;
- б) четкий «язык»;
- в) планирование всей деятельности коллектива;
- г) позиция руководителя «вне группы»;

16. Гибкость в поведении руководителя - это ... **(ОК-5, ОК-6, ОПК-4)**

- а) умение перестраивать свое поведение в зависимости от ситуации;
- б) умение общаться с людьми;
- в) способность подстраиваться под каждого члена группы;
- г) умение распределять обязанности;

17. При большой загруженности руководитель должен ... **(ОК-5, ОК-6, ОПК-4)**

- а) перенести важное решение на завтра;
- б) выполнить работу наполовину;
- в) стремиться сделать все и сразу;
- г) передать часть заданий для выполнения другим сотрудникам;

18. Информация, поступающая без использования речевых и письменных знаков, лежит в основе коммуникации **(ОК-5, ОК-6, ОПК-4)**

- а) открытой
- б) закрытой
- в) невербальной
- г) вербальной

19. Основными элементами коммуникативного процесса являются **(ОК-5, ОК-6, ОПК-4)**

- а) отправитель, сообщение, канал, получатель
- б) организация, отправитель, сообщение, получатель
- в) внешняя среда, отправитель, сообщение, получатель
- г) отправитель, невербальная информация, канал, получатель

20. Имидж – это **(ОК-5, ОК-6, ОПК-4)**

- а) красота
- б) обаяние
- в) соперничество
- г) манера поведения
- д) образ

2 уровень

1. Установите соответствие стилей поведения в конфликте и их содержанием **(ОК-5, ОК-6, ОПК-4)**

1. Сотрудничество	А. Активная борьба индивида за свои интересы
2. Соперничество, противоборство	Б. Не отстаивает свои права и не сотрудничает в выработке общего решения
3. Компромисс	В. Активный поиск решения, удовлетворяющее всех участников взаимодействия
4. Уклонение	Г. Поиск решения за счет взаимных уступок

Ответ: 1 – В, 2 – А, 3 – Г, 4 – Б

2. Установите соответствие понятий и их содержания **(ОК-5, ОК-6, ОПК-4)**

1. Конформизм	А. Личность подчиняет себе коллектив
2. Нонконформизм	Б. Личность подчиняется коллективу

Ответ: 1 – Б, 2 – А

3. Установите соответствие **(ОК-5, ОК-6, ОПК-4)**

1. Опосредованное	А. Обмен побуждениями, целями, интересами, мотивами и потребностями
2. Непосредственное	Б. Обмен знаниями
3. Косвенное	В. Осуществляется через посредников, которыми могут выступать другие люди

4. Мотивационное	Г. Осуществляется через посредников, которыми могут выступать другие люди
5. Прямое	Д. Обмен предметами и продуктами деятельности
6. Деятельностное	Е. Предполагает личные контакты и непосредственное восприятие друг другом общающихся людей в самом акте общения
7. Когнитивное	Ж. Осуществляется с помощью естественных органов, данных живому существу: руки, голова, туловище, голосовые связки и т. д.
8. Материальное	З. Обмен действиями, операциями, умениями, навыками

Ответ: 1 – В, 2 – Е, 3 – Г, 4 – А, 5 – Ж, 6 – З, 7 – Б, 8 – Д

4. Установите соответствие видов речи и их содержания (**ОК-5, ОК-6, ОПК-4**)

1. Монологическим	А. Деловой разговор и деловая беседа
	Б. Дискуссия и совещание
2. Письменные	В. Доклад (на заседании, собрании)
	Г. Монологические и диалогические
3. Устные	Д. Справка, докладная и объяснительная записка, приказ, доверенность
	Е. Акт, заявление, договор, устав, положение, распоряжение
4. Диалогическим	Ж. Переговоры и интервью
	З. Деловое письмо, протокол, отчет, инструкция

Ответ: 1 – В; 2 – З, Д, Е; 3 – Г; 4 – А, Ж, Б

5. Установите соответствие (**ОК-5, ОК-6, ОПК-4**)

1. Деловая беседа	Б. Межличностное речевое общение, предполагающее обмен взглядами, точками зрения, мнениями, информацией, направленное на решение той или иной проблемы
2. Переговоры	А. Обсуждение с целью заключения согласия между кем-либо по какому-либо вопросу
3. Презентация	В. Межличностное речевое общение, предполагающее обмен взглядами, точками зрения, мнениями, информацией, направленное на решение той или иной проблемы

Ответ: 1 – Б, 2 – А, 3 – В

3 уровень

1. (**ОК-5, ОК-6, ОПК-4**)

«Нужен мне работник:

Повар, конюх, плотник.

А где мне найти такого

Служителя не слишком дорогого?»

Балда говорит: «Буду служить тебе славно,

Усердно и очень исправно,

В год за три щелка тебе по лбу,

Есть же мне давай вареную полбу».

Призадумался поп,

Стал себе почесывать лоб.

Щелк щелку ведь рознь.

Да понадеялся он на русский авось.

Поп говорит Балде: «Ладно.

Не будет нам обоим накладно...».

*Контрольный вопрос:* Какие условия соглашения выполняются?

*Варианты ответа:*

а) оплата труда, оговоренная соглашением

б) заключение трудового соглашения

в) отношение работника к своим обязанностям.

*Ответ:* б.

**2. (ОК-5, ОК-6, ОПК-4)**

Справедливость каких правил делового сотрудничества подтверждают заключительные слова Балды: «Не гонялся бы ты, поп, за дешевизною».

*Контрольный вопрос:* Какие условия соглашения выполняются?

*Варианты ответа:*

а) оплата труда, оговоренная соглашением

б) заключение трудового соглашения

в) отношение работника к своим обязанностям.

*Ответ:* а.

**3. (ОК-5, ОК-6, ОПК-4)**

В коллективе отдела одного НИИ газовой промышленности за годы совместной работы сложились хорошие отношения между всеми членами коллектива. Отдел успешно справлялся с порученными заданиями.

В связи с переводом на другую работу старого начальника отдела на его должность был назначен молодой ученый, известный своими новаторскими разработками. Свою деятельность новый руководитель начал с укрепления трудовой дисциплины: была установлена регистрация времени прихода на работу и ухода с работы, внутренних командировок, установлено время приемов по личным вопросам. Он значительно расширил тематику научных исследований отдела, заключив договоры с производственными организациями в соответствии со своей научной специализацией. Задания подчиненным старался давать как можно более подробно, считая, что сотрудники недостаточно компетентны в данных вопросах и что они строго должны придерживаться инструкций.

Через некоторое время заказчики отметили ухудшение качества научных разработок отдела. В коллективе ухудшились взаимоотношения, повысилась раздражительность, начались конфликты. Решив, что нужно оздоровить коллектив, начальник отдела предложил уйти на пенсию нескольким сотрудникам, взяв на их место молодых специалистов. Однако положение не улучшилось.

*Контрольный вопрос:* Определите конфликтующие стороны.

*Варианты ответа:*

а) сотрудники

б) начальник отдела

*Ответ:* а, б.

**4. (ОК-5, ОК-6, ОПК-4)**

Чичиков начал как-то очень отдаленно, коснулся вообще всего русского государства и отозвался с большой похвалой об его пространстве, сказал, что даже самая древняя римская монархия не была так велика, и иностранцы справедливо удивляются...Собакевич все слушал, наклонив голову. И что по существующим положениям этого государства, в славе которому нет равного, ревизские души, окончивши жизненное поприще, числятся, однако ж, до подачи новой ревизской сказки, наравне с живыми, чтоб таким образом не обременить присутственные места множеством мелочных и бесполезных справок и не увеличить сложность и без того уже весьма сложного, государственного механизма...Собакевич все слушал, наклонивши голову, - и что, однако же, при всей справедливости этой меры, она бывает отчасти тягостна для многих владельцев, обязывая их вносить подати так, как бы за живой предмет, и что он, чувствуя уважение личное к нему, готов бы даже отчасти принять на себя эту действительную тяжелую обязанность. Насчет главного предмета Чичиков выразился очень осторожно: никак не назвал души умершими, а только несуществующими.

Собакевич слушал все по-прежнему, нагнувши голову, и хоть бы что-нибудь, похожее на выражение, показалось на его лице. Казалось, что в этом теле совсем не было души, или она у него была, но совсем не там, где следует, а, как у бессмертного кощея,

где-то за горами и закрыта такую толстою скорлупою, что все, что ни ворочалось на дне ее, не производило решительно никакого потрясения на поверхности.

- Итак? ... - сказал Чичиков, ожидая, не без некоторого волнения, ответа.

- Вам нужно мертвых душ? – спросил Собакевич очень просто, без малейшего удивления, как бы речь шла о хлебе.

- Да, - ответил Чичиков и опять смягчил выражение, прибавивши, - несуществующих.

- Найдутся, почему не быть... - сказал Собакевич – А если найдутся, то вам, без сомнения...будет приятно от них избавиться?

- Извольте, я готов продать, - сказал Собакевич, уже несколько приподнявши голову и смекнувши, что покупатель, верно, должен иметь здесь какую-нибудь выгоду.

«Черт возьми!» - подумал Чичиков про себя, - этот уж продает прежде, чем я заикнулся!» - и проговорил вслух:

- А например, как же цена? хотя, впрочем, конечно, это такой предмет ... что о цене даже странно.....

- Да чтобы не запрашивать с вас лишнего, по сту рублей за штуку! – сказал Собакевич.

- Посту! – вскричал Чичиков, разинув рот и поглядевши ему в самые глаза, не зная, сам ли он ослышался, или язык Собакевича, по своей тяжелой натуре не так поворотившись, брякнул вместо одного другое слово.

- Что ж, разве это для вас дорого? – произнес Собакевич и потом прибавил: - А какая бы, однако ж, ваша цена?

- Моя цена! Мы, верно, как-нибудь ошиблись или не понимаем друг друга, позабыли, в чем состоит предмет. Я полагаю с своей стороны, положила руку на сердце: по восьми гривен за душу – это самая красная цена!

- Эх куда хватили, по восьми гривенок!

- Что ж, по моему суждению, как я думаю, больше нельзя. – Ведь я продаю не лапти.

- Однако ж, согласитесь сами, ведь это тоже не люди.

- Так вы думаете, същете такого дурака, который бы вам продал по двугривенному ревизскую душу?

- Но позвольте: зачем вы их называете ревизскими, ведь души-то самые давно уже умерли, остался один неосязаемый чувствами звук. Впрочем, чтобы не входить в дальнейшие разговоры по этой части, по полтора рубли, извольте, дам, а больше не могу.

- Стыдно вам и говорить такую сумму! Вы торгуйтесь, говорите настоящую цену!

- Не могу, Михаил Семенович, поверьте моей совести, не могу: чего уж невозможно сделать, того невозможно сделать, - говорил Чичиков, однако ж по полтинке еще прибавил.

- Да чего вы скупитесь? – сказал Собакевич, - право, недорого! Другой мошенник обманет вас, продаст вам дрянь, а не души; а у меня что ядреный орех, все на отбор: не мастеровой, так иной какой-нибудь здоровый мужик. Вы рассмотрите: вот, например, каретник Михеев! Ведь больше никаких экипажей и не делал, как только рессорные. И не то, как бывает московская работа, что на один час, прочность такая...сам и обобьет и лаком покроет!

Чичиков открыл рот с тем, чтобы заметить, что Михеева, однако же, давно нет на свете; но Собакевич вошел, как говорится, в самую силу речи, откуда взялась рысь и дар слова.

- А Пробка Степан, плотник? Я голову про закладую, если вы еще същете такого мужика. Ведь что за силища была! Служи он в гвардии – ему бы бог знает что дали, трех аршин с вершком ростом!

Чичиков опять хотел заметить, что и Пробки нет на свете; но Собакевича, как видно, понесло: полились такие потоки речей, что только нужно было слушать.

- Милушкин, кирпичник! Мог поставить печь в каком угодно доме. Максим Телятников, сапожник: что шилом кольнет, то и сапоги; что сапоги, то и спасибо, и хоть бы в рот хмельного.

А Еремей Сорокоплексин! Да этот мужик один станет за всех, в Москве торговал, одного оброку приносил по пятисот рублей. Ведь вот какой народ! Это не то, что вам продаст какой-нибудь Плюшкин.

- Но позвольте, - сказал, наконец, Чичиков, изумленный таким обильным наводнением речей, которым, казалось, и конца не было, - зачем вы исчисляете все их качества? Ведь в них, толку теперь нет никакого, ведь это все народ мертвый. Мертвым телом хоть забор подпирай, говорит пословица.

- Да, конечно, мертвые, - сказал Собакевич, как бы одумавшись и припомнив, что они в самом деле были уже мертвые; а потом прибавил: - впрочем, и то сказать: что из этих людей, которые числятся теперь живущими? Что это за люди? – мухи, а не люди.

- Да, все же они существуют, а это ведь мечта.

- Ну, нет, не мечта! Я вам доложу, каков был Михеев, так вы таких людей не сыщете: машиница такая, что в эту комнату не войдет; нет, это не мечта! А в плечищах у него такая силища, какой нет у лошади, хотел бы я знать, где бы в другом месте нашли такую мечту!

- Нет, больше двух рублей я не могу дать, - сказал Чичиков. – Извольте, чтоб не претендовали на меня, что дорого запрашиваю и не хочу сделать вам никакого одолжения, извольте по семидесяти пяти рублей за душу, только ассигнациями, право, только для знакомства»

«Что в самом деле, - подумал про себя Чичиков, - за дурака, что ли принимает меня?» - и прибавил потом вслух:

- Мне странно, право: кажется, между нами происходит какое-то театральное представление или комедия: иначе я не могу себе объяснить ... Вы, кажется, человек довольно умный, владеете сведениями образованности. Ведь предмет просто – фу-фу! Что ж он стоит? Кому нужен?

- Да, вот, вы же покупаете; стало быть, нужен.

Здесь Чичиков закусил губу и не нашелся, что отвечать. Он стал было говорить про какие-то обстоятельства фамильные и семейственные, но Собакевич отвечал просто:

- Мне не нужно знать, какие у вас отношения: я в дела фамильные не мешаюсь, - это ваше дело. Вам понадобились души, я и продаю вам, и будете раскаиваться, что не купили.

- Два рублика, - с казал, Чичиков.

- Эх, право! Затвердила сорока Якова – одно про всякого, как говорит пословица: как наладили на два, так не хотите с них съехать. Вы давайте настоящую цену.

«Ну, уж черт его побери! - подумал про себя Чичиков, - по полтине ему прибавлю, собаке, на орехи!»

- Извольте, по полтине прибавлю.

- Ну, извольте, и я вам скажу тоже мое последнее слово: пятьдесят рублей! Право, убыток себе, дешевле нигде не купите такого хорошего народа!

«Экой кулак!» - сказал про себя Чичиков и потом продолжал вслух с некоторою досадою: «Да что в самом деле?...Как будто точно серьезное дело! Да я в другом месте нипочем возьму. Еще мне всякий с охотой сбудет их, чтобы только поскорей избавиться. Дурак разве станет держать их при себе и платить за них подати!»

- Но знаете ли, что такого рода покупки, я это говорю между нами, по дружбе, не всегда позволительны, и расскажи я или кто иной – такому человеку не будет никакой доверенности относительно контрактов или вступления в какие-нибудь выгодные обязательства.

«Вишь, куда метит, подлец!» - подумал Чичиков и тут же произнес с самым хладнокровным видом:

- Как вы себе хотите, я покупаю не для какой-либо надобности, как вы думаете, а так...по наклонности собственных мыслей. Два с половиною не хотите – прощайте!

«Его не собьешь, не податлив!» - подумал Собакевич. – Ну, бог с вами, давайте по тридцати и берите их себе!

- Нет, я вижу, вы не хотите продать; прощайте!



- Позвольте, позвольте! – сказал Собакевич, не выпуская его руки и наступив ему на ногу, ибо герой наш позабыл побережся, в наказание, за что должен был зашипеть и подскочить на одной ноге.

- Прошу прощения! Я, кажется, вас побеспокоил. Пожалуйста, садитесь сюда! Прошу! – Здесь он усадил его в кресла с некоторою даже ловкостью, как такой медведь, который уже побывал в руках, умеет и перевертываться, и делать разные штуки на вопросы: «А покажи, Миша, как бабы парятся?» или: «А как Миша, малые ребята горох крадут?»

- Право, я напрасно время трачу; мне нужно спешить.

- Посидите одну минуточку, я вам сейчас скажу одно приятное для вас слово. – Тут Собакевич подсел поближе и сказал ему тихо на ухо, как будто секрет: «Хотите – угол?»

- То есть двадцать пять рублей! Ни, ни, ни! Даже четверти угла не дам, копейки не прибавлю.

Собакевич замолчал. Чичиков тоже замолчал. Минуты две длилось молчание. Багратион с орлиным носом глядел со стены чрезвычайно внимательно на эту покупку.

- Какая же будет ваша последняя цена? – сказал наконец Собакевич. – Два с полтиною.

- Право, у вас душа человеческая все равно, что пареная репа. Уж хоть по три рубля дайте!

- Не могу.

- Ну, нечего с вами делать, извольте! Убыток, да уж нрав такой собачий: не могу не доставить удовольствия ближнему. Ведь, я чай, нужно и купчую совершить, чтоб все было в порядке.

- Разумеется.

- Ну, вот то-тоже, нужно будет ехать в город.

*Контрольный вопрос:* Какой метод используется партнерами?

*Варианты ответа:*

а) позиционный торг

б) принципиальные переговоры.

*Ответ:* б.

#### **5. (ОК-5, ОК-6, ОПК-4)**

Отрывок из рассказа А.П. Чехова «Учитель словесности».

Споры всякий раз за чаем и за обедом начинала Варя, ей было уже 23 года, она была хороша собой, красивее Манюси, считалась самою умной и образованной в доме и держала себя солидно, строго, как это и подобало старшей дочери, занявшей в доме место покойной матери. На правах хозяйки она ходила при гостях в блузе, офицеров величала по фамилии, на Манюсю глядела как на девочку и говорила с нею тоном классной дамы. Называла она себя старою девою – значит, была уверена, что выйдет замуж.

Всякий разговор, даже о погоде, она непременно сводила на спор. У нее была какая-то страсть – ловить всех на слове, уличать в противоречии, придирается к фразе. Вы начинаете говорить с ней о чем-нибудь, а она уже пристально смотрит вам в лицо и перебивает: «Позвольте, позвольте, Петров, третьего дня вы говорили совсем противоположное».

Или же она насмешливо улыбается и говорит: «Однако, я замечаю, вы начинаете проповедовать принципы третьего отделения, поздравляю вас».

Если вы сострили или сказали каламбур, тотчас же вы слышите ее голос: «Это старо!» Или: «Это плоско!» Если острит офицер, то она делает презрительную гримасу и говорит: «Арррмейская острота!» И это «ррр»...выходило у нее так внушительно, что Мушка непременно отвечала ей из-под стула :«ррр...нга-нга-нга...»

Теперь за чаем спор начался с того, что Никитин заговорил о гимназических экзаменах.

- Позвольте, Сергей Васильевич, - перебила его Варя, - Вот вы говорите, что ученикам трудно. А кто виноват, позвольте вас спросить? Например, вы задали ученикам VIII класса сочинение на тему: «Пушкин как психолог». Во-первых, нельзя задавать таких

трудных тем, а во вторых, какой же Пушкин психолог? Ну, Щедрин или, положим, Достоевский – другое дело, а Пушкин великий поэт и больше ничего.

- Щедрин сам по себе, а Пушкин сам по себе, - угрюмо ответил Никитин.

- Я знаю, у вас в гимназии не признают Щедрина, но не в этом дело. Вы скажите мне, какой же Пушкин психолог?

- А то разве не психолог? Извольте, я приведу вам примеры. И Никитин продекламировал несколько мест из «Онегина», потом из «Бориса Годунова».

- Никакой не вижу тут психологии, - вздохнула Варя. – Психологом называется тот, кто описывает изгибы человеческой души, а это прекрасные стихи и больше ничего.

- Я знаю, какой вам нужно психологии! – обиделся Никитин.

- Вам нужно, чтобы кто-нибудь пилил мне тупой пилою палец и чтобы я орал во все горло, - это, по-вашему, психология.

- Плоско! Однако, вы все-таки не доказали мне: почему же Пушкин психолог?

Когда Никитину приходилось оспаривать то, что казалось ему рутиной, узостью или чем-нибудь вроде этого, то обыкновенно он вскакивал с места, хватал себя обеими руками за голову и начинал со стоном бегать из угла в угол. И теперь то же самое: он вскочил, схватил себя за голову и со стоном прошелся вокруг стола, потом сел поодаль.

За него вступились офицеры. Штабс-капитан Полянский стал уверять Варю, что Пушкин в самом деле психолог, и в доказательство привел два стиха из Лермонтова; поручик Гернет сказал, что если бы Пушкин не был психологом, то ему не поставили бы в Москве памятника.

- Это хамство! – доносилось с другого конца стола. – Я так и губернатору сказал: это, ваше превосходительство, хамство!

- Я больше не спорю! – крикнул Никитин. – Это его же царствию не будет конца! Баста! Ах, да поди ты прочь, поганая собака! – крикнул он на Сома, который положил ему на колени голову и лапу.

*Контрольный вопрос:* Какие правила ведения спора нарушает Варя?

*Варианты ответа:*

- а) софизмы
- б) приклеивание ярлыков
- в) абсурдная гиперболизация
- г) насмешка, ирония
- д) высокомерие.

*Ответ:* а,б,в,г,д.

*Критерии оценки:*

«зачтено» - не менее 71% правильных ответов;

«не зачтено» - 70% и менее правильных ответов.

### **3.3. Примерные задания для написания (и защиты) контрольной работы, критерии оценки**

#### **(ОК-5, ОК-6, ОПК-4)**

1. Деловое общение и профессиональная деятельность
2. Эффективное общение. Методология и технология.
3. Управленческое решение, его функции.
4. Методы и приемы воздействия на сотрудников.
5. Психологический климат коллектива, его характеристики.
6. Имидж. Психологические закономерности формирования имиджа.
7. Модели коммуникативных сетей и эффективность управления.
8. Психология манипуляции в деловом общении.
9. Типология трудных личностей в общении.
10. Деловая беседа как ведущая форма делового общения.
11. Основные коммуникативные барьеры в общении
12. Успешные стратегии построения профессиональной карьеры.

13. Жизненные кризисы в профессиональной деятельности.
14. Лидерство и руководство в профессиональной деятельности
15. Зрелость, эффективность рабочей группы.
16. Развитие отношений в рабочей группе. Процесс управления рабочей группой.
17. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.

Критерии оценки:

**«зачтено»** – обоснована актуальность проблемы и темы, содержание соответствует теме и плану реферата, полно и глубоко раскрыты основные понятия проблемы, обнаружено достаточное владение терминологией, продемонстрировано умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал, умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы, к анализу привлечены новейшие работы по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.), полностью соблюдены требования к оформлению реферата, грамотность и культура изложения материала на высоком уровне.

**«не зачтено»** – не обоснована или слабо обоснована актуальность проблемы и темы, содержание не соответствует теме и плану реферата, обнаружено недостаточное владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы, не продемонстрировано умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал, умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы, использован очень ограниченный круг литературных источников по проблеме, не соблюдены требования к оформлению реферата, отсутствует грамотность и культура изложения материала.

#### **4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта профессиональной деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

##### **4.1. Методика проведения тестирования**

**Целью этапа** промежуточной аттестации по дисциплине (модулю), проводимой в форме тестирования, является оценка уровня усвоения обучающимися знаний, приобретения умений, навыков и сформированности компетенций в результате изучения учебной дисциплины (части дисциплины).

##### **Локальные нормативные акты, регламентирующие проведение процедуры:**

Проведение промежуточной аттестации обучающихся регламентируется Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся.

##### **Субъекты, на которых направлена процедура:**

Процедура оценивания должна охватывать всех обучающихся, осваивающих дисциплину (модуль). В случае, если обучающийся не проходил процедуру без уважительных причин, то он считается имеющим академическую задолженность.

##### **Период проведения процедуры:**

Процедура оценивания проводится по окончании изучения дисциплины (модуля) на последнем занятии. В случае проведения тестирования на компьютерах время и место проведения тестирования преподаватели кафедры согласуют с информационно-вычислительным центром и доводят до сведения обучающихся.

##### **Требования к помещениям и материально-техническим средствам для проведения процедуры:**

Требования к аудитории для проведения процедуры и необходимость применения специализированных материально-технических средств определяются преподавателем.

##### **Требования к кадровому обеспечению проведения процедуры:**

Процедуру проводит преподаватель, ведущий дисциплину (модуль).

##### **Требования к банку оценочных средств:**

До начала проведения процедуры преподавателем подготавливается необходимый банк тестовых заданий. Преподаватели кафедры разрабатывают задания для тестового этапа зачёта, утверждают их на заседании кафедры и передают в информационно-вычислительный центр в электронном виде вместе с копией рецензии. Минимальное количество тестов, составляющих фонд тестовых заданий, рассчитывают по формуле: трудоемкость дисциплины в з.е. умножить на 50.

Тесты включают в себя задания 3-х уровней:

- ТЗ 1 уровня (выбрать все правильные ответы)
- ТЗ 2 уровня (соответствие, последовательность)
- ТЗ 3 уровня (ситуационная задача)

#### **Соотношение заданий разных уровней и присуждаемые баллы**

	Вид промежуточной аттестации
	зачет
Количество ТЗ 1 уровня (выбрать все правильные ответы)	18
Кол-во баллов за правильный ответ	2
Всего баллов	<b>36</b>
Количество ТЗ 2 уровня (соответствие, последовательность)	8
Кол-во баллов за правильный ответ	4
Всего баллов	<b>32</b>
Количество ТЗ 3 уровня (ситуационная задача)	4
Кол-во баллов за правильный ответ	8
Всего баллов	<b>32</b>
Всего тестовых заданий	<b>30</b>
Итого баллов	<b>100</b>
Мин. количество баллов для аттестации	70

#### **Описание проведения процедуры:**

Тестирование является обязательным этапом зачёта/экзамена независимо от результатов текущего контроля успеваемости. Тестирование может проводиться на компьютере или на бумажном носителе.

##### Тестирование на бумажном носителе:

Каждому обучающемуся, принимающему участие в процедуре, преподавателем выдается бланк индивидуального задания. После получения бланка индивидуального задания обучающийся должен выбрать правильные ответы на тестовые задания в установленное преподавателем время.

Обучающемуся предлагается выполнить 30 тестовых заданий разного уровня сложности на зачете. Время, отводимое на тестирование, составляет не более одного академического часа на зачете.

##### Тестирование на компьютерах:

Для проведения тестирования используется программа INDIGO. Обучающемуся предлагается выполнить 30 тестовых заданий разного уровня сложности на зачете. Время, отводимое на тестирование, составляет не более одного академического часа на зачете.

#### **Результаты процедуры:**

Результаты тестирования на компьютере или бумажном носителе имеют качественную оценку «зачтено» – «не зачтено». Оценки «зачтено» по результатам тестирования являются основанием для допуска обучающихся к собеседованию. При получении оценки «не зачтено» за тестирование обучающийся к собеседованию не допускается и по результатам промежуточной аттестации по дисциплине (модулю) выставляется оценка «не зачтено».

Результаты проведения процедуры в обязательном порядке проставляются преподавателем в зачётные ведомости в соответствующую графу.

#### **4.2.Методика проведения устного собеседования**

**Целью процедуры** промежуточной аттестации по дисциплине (модулю), проводимой в форме устного собеседования, является оценка уровня усвоения обучающимися знаний, приобретения умений, навыков и сформированности компетенций в результате изучения учебной дисциплины (части дисциплины).

**Локальные нормативные акты, регламентирующие проведение процедуры:**

Проведение промежуточной аттестации обучающихся регламентируется Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся.

**Субъекты, на которые направлена процедура:**

Процедура оценивания должна охватывать всех обучающихся, осваивающих дисциплину (модуль). В случае, если обучающийся не проходил процедуру без уважительных причин, то он считается имеющим академическую задолженность.

**Период проведения процедуры:**

Процедура оценивания проводится по окончании изучения дисциплины (модуля) в соответствии с расписанием учебных занятий (если промежуточная аттестация проводится в форме зачета) либо в соответствии с приказом о проведении промежуточной аттестации (если промежуточная аттестация проводится в форме экзамена). Деканатом факультета может быть составлен индивидуальный график прохождения промежуточной аттестации для обучающегося при наличии определенных обстоятельств.

**Требования к помещениям и материально-техническим средствам для проведения процедуры:**

Требования к аудитории для проведения процедуры и необходимость применения специализированных материально-технических средств определяются преподавателем.

**Требования к кадровому обеспечению проведения процедуры:**

Процедуру проводит преподаватель, ведущий дисциплину (модуль), как правило, проводящий занятия лекционного типа.

**Требования к банку оценочных средств:**

До начала проведения процедуры преподавателем подготавливается необходимый банк оценочных материалов для оценки знаний, умений, навыков. Банк оценочных материалов включает вопросы, как правило, открытого типа, перечень тем, выносимых на опрос, типовые задания. Из банка оценочных материалов формируются печатные бланки индивидуальных заданий (билеты). Количество вопросов, их вид (открытые или закрытые) в бланке индивидуального задания определяется преподавателем самостоятельно.

**Описание проведения процедуры:**

Каждому обучающемуся, принимающему участие в процедуре, преподавателем выдается бланк индивидуального задания. После получения бланка индивидуального задания и подготовки ответов обучающийся должен в меру имеющихся знаний, умений, навыков, сформированности компетенции дать устные развернутые ответы на поставленные в задании вопросы и задания в установленное преподавателем время. Продолжительность проведения процедуры определяется преподавателем самостоятельно, исходя из сложности индивидуальных заданий, количества вопросов, объема оцениваемого учебного материала, общей трудоемкости изучаемой дисциплины (модуля) и других факторов.

Собеседование может проводиться по вопросам билета и (или) по ситуационной(ым) задаче(ам). Результат собеседования при проведении промежуточной аттестации в форме зачёта – оценками «зачтено», «не зачтено».

**Результаты процедуры:**

Результаты проведения процедуры в обязательном порядке проставляются преподавателем в зачетные книжки обучающихся и зачётные ведомости и представляются в деканат факультета.

По результатам проведения процедуры оценивания преподавателем делается вывод о результатах промежуточной аттестации по дисциплине.

### **4.3. Методика проведения контрольной работы**

Работа выполняется путем компьютерного набора текста, объем работы – 10-12 страниц, включая титульный лист и список литературы. Текст печатается только с одной стороны листа, при предоставлении преподавателю работа прошивается.

Работа выполняется в шрифте Times New Roman, размер 14, междустрочный интервал 1,5. Размеры полей: верхнее/нижнее 2 см, левое 3, правое 1,5.

Все страницы нумеруются по порядку от титульного листа до последней страницы. Титульный лист считается, но не нумеруется. Вторая страница - содержание, где пишется план работы с указанием страниц.

Работа состоит из титульного листа, плана (оглавления), краткого введения, основной части, заключения и списка использованной литературы. Основная часть делится на 2-3 раздела, раскрывающих определенные аспекты темы, каждый раздел может состоять из 2-3 пунктов.

Работа завершается списком использованной литературы, который должен включать фундаментальные работы по теме и последние публикации (не менее 5 наименований). Список оформляется в соответствии с «Правилами библиографического описания источников».

Содержание работы должно точно соответствовать заявленной теме и раскрывать ее.

В кратком введении к работе должна быть обоснована актуальность выбранной темы и сформулированы конкретные цели и задачи, т.е. вопросы, на которые автор дает ответы в своей работе.

Разделы работы должны раскрывать отдельные аспекты темы, не допускается дословное совпадение темы реферата и одного из разделов; проблемы, раскрываемые в каждом разделе работы, не должны выходить за пределы темы реферата, которая определяет исследовательское поле. Каждый раздел работы должен завершаться промежуточными выводами, которые позволят сформулировать выводы по работе в целом.

Реферативная работа предполагает изучение не только учебной, но и научной литературы.

В заключении автор формулирует выводы по работе. Они не должны иметь отвлеченного характера, а содержать конкретные положения, подтвержденные текстом основной части. В заключении допускается резюмирование промежуточных выводов по разделам.