Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Железнов Лев Михайлович
Должность: ректор
Дата подписания: 27.04.2026 08:00:00
Уникальный программный ключ:
7f036de85c233e341493b4c0e48bb3a18c939f31

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

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Этика и психология делового общения в профессиональной деятельности»

Направление подготовки 38.03.07 Товароведение

Направленность (профиль) ОПОП Товароведение и экспертиза товаров

Форма обучения очно-заочная

Срок освоения ОПОП 4г 6 м

Кафедра психологии и педагогики

Рабочая программа дисциплины (модуля) разработана на основе:

1) ФГОС ВО по специальности 38.03.07 Товароведение, утвержденного Министерством образования и науки РФ «12» августа 2020 г., приказ № 985.

2) Учебного плана по специальности 38.03.07 Товароведение, одобренного ученым советом ФГБОУ ВО Кировский ГМУ Минздрава России «30» апреля 2021 г. протокол № 4.

3) Профессионального стандарта «Специалист по сертификации продукции», утвержденного Министерством труда и социальной защиты РФ 31.10.2014, приказ № 857н.

4) Профессионального стандарта «Специалист по качеству», утверждённого Министерством труда и социальной защиты РФ 22.04.2021, приказ № 276н.

Рабочая программа дисциплины (модуля) одобрена:

кафедрой психологии и педагогики «11» мая 2021 г. (протокол № 7/1)

Заведующий кафедрой И.В. Новгородцева/

ученым советом социально-экономического факультета
«12» мая 2021 г. (протокол № 3)

Председатель совета факультета Л.Н. Шмакова

Центральным методическим советом «20» мая 2021 г. (протокол № 6)

Председатель ЦМС Е.Н. Касаткин

Разработчик:

Доцент кафедры
психологи и педагогики, к.пс.н. М.Г. Кочуров

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. Типы задач профессиональной деятельности 4
1.6. Планируемые результаты освоения программы - компетенции выпускников, планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения программы 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 6
3.3. Разделы дисциплины (модуля) и виды занятий 7
3.4. Тематический план лекций 7
3.5. Тематический план практических занятий (семинаров) 7
3.6. Самостоятельная работа обучающегося 8
3.7. Лабораторный практикум 8
3.8. Примерная тематика курсовых проектов (работ), контрольных работ 8
Раздел 4. Перечень учебно-методического и материально-технического обеспечения дисциплины (модуля) 8
4.1. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля) 9
4.1.1. Основная литература 9
4.1.2. Дополнительная литература 9
4.2. Нормативная база 9
4.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля) 9
4.4. Перечень информационных технологий, используемых для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю), программного обеспечения и информационно-справочных систем 9
4.5. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю) 10
Раздел 5. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины (модуля) 10
5.1. Методика применения электронного обучения и дистанционных образовательных технологий при проведении занятий и на этапах текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине 11
Раздел 6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля) 14
Раздел 7. Оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) 14
Раздел 8. Особенности учебно-методического обеспечения образовательного процесса по дисциплине для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья 14
8.1. Выбор методов обучения 15
8.2. Обеспечение обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья печатными и электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья 15
8.3. Проведение текущего контроля и промежуточной аттестации с учетом особенностей нозологий инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья 15
8.4. Материально-техническое обеспечение образовательного процесса для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья 16

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

1.1. Цель изучения дисциплины (модуля)

Формирование знаний о нормах и особенностях делового общения и управления, способствование развитию навыков делового этикета в различных областях взаимодействия и общения с людьми.

1.2. Задачи изучения дисциплины (модуля)

1. Обеспечение партнерского взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами.
2. Проанализировать этапы и алгоритмы делового общения.
3. Сформировать навыки поведения в деловом общении.

1.3. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП:

Дисциплина «Этика и психология делового общения в профессиональной деятельности» относится к блоку Б 1. Дисциплины (модули), части, формируемой участниками образовательных отношений, дисциплины (модули) по выбору.

Основные знания, необходимые для изучения дисциплины формируются при изучении дисциплин: Введение в специальность.

Является предшествующей для изучения дисциплин: Менеджмент.

1.4. Объекты профессиональной деятельности

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

- товары и процессы их проектирования, производства, закупки, транспортирования, хранения, реализации и утилизации;
- методы исследования, испытаний, оценки и экспертизы товаров;
- управление качеством и безопасностью товаров;
- нормативные правовые акты и документы в области обеспечения качества, безопасности и предупреждения оборота фальсифицированной продукции;
- новые материалы, товары и технологии;
- потребители товаров, их запросы, потребности, мотивы и ключевые ценности в рамках устойчивого развития;
- информационные ресурсы и системы управления товарами;
- трудовые коллективы в сфере торговой и экспертной деятельности.

1.5. Типы задач профессиональной деятельности

Изучение данной дисциплины (модуля) направлено на подготовку к решению задач профессиональной деятельности следующих типов: организационно-управленческий (промежуточный уровень).

1.6. Планируемые результаты освоения программы - компетенции выпускников, планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения программы

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

№ п/п	Результаты освоения ОПОП (индекс и содержание компетенции)	Индикатор достижения компетенции	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю)			Оценочные средства		№ раздела дисциплины, № семестра, в которых
			Знать	Уметь	Владеть	для текущего контроля	для промежуточной	

							аттестации	формируется компетенция
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	ИД УК-3.1. Выбирает оптимальные способы социального взаимодействия	основы делового общения, деловой этики	использовать психологические знания в профессиональной деятельности	навыками выбора оптимальных способов социального взаимодействия	решение ситуационных задач, тестирование, собеседование	тестирование, собеседование	Раздел № 1 Семестры № 3,4
		ИД УК-3.2. Владеет способами эффективного социального взаимодействия и реализации своей роли в команде для достижения поставленной цели	способы эффективного социального и профессионального взаимодействия	выстраивать деловые взаимоотношения	навыками установления и поддержания деловых контактов	решение ситуационных задач, тестирование, собеседование	тестирование, собеседование	Раздел № 2 Семестры № 3,4
		ИД УК-3.3. Соблюдает установленные нормы и правила командной работы, несет личную ответственность за общий результат	основы конфликтологии, правила и нормы поведения в конфликтных ситуациях	применять способы предупреждения и разрешения конфликтов	навыками анализа конфликтов и конфликтных ситуаций	решение ситуационных задач, тестирование, собеседование	тестирование, собеседование	Раздел № 3 Семестры № 3,4
2	УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	ИД УК-4.3. Выбирает стиль делового общения на государственном языке РФ и иностранном языке в зависимости от цели и условий делового общения и современной	правила и этикет поведения в деловом общении	анализировать формы этикета	навыками делового этикета	решение ситуационных задач, тестирование, собеседование	тестирование, собеседование	Раздел № 4 Семестры № 3,4

		социокультурной ситуации						

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

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 час.

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры	
		3	4
Контактная работа (всего)	24	12	12
в том числе:			
Лекции (Л)	8	4	4
Практические занятия (ПЗ)	16	8	8
Семинары (С)			
Лабораторные занятия (ЛР)			
Самостоятельная работа (всего)	48	24	24
в том числе:			
- Подготовка к занятиям	24	12	12
- Подготовка к текущему контролю и промежуточной аттестации	24	12	12
Вид промежуточной аттестации: зачет	+		+
Общая трудоемкость (часы)	72	36	36
Зачетные единицы	2	1	1

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

3.1. Содержание разделов дисциплины (модуля)

№ п/п	Код компетенции	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Содержание раздела (темы разделов)
1	2	3	4
1	УК-3	Теоретические предпосылки этики и психологии делового общения в профессиональной деятельности	Лекции: Понятие этики и психологии делового общения.
2	УК-3	Психология общения и групп	Лекции: Понятие об общении, структура общения, виды общения. Понятие о группе, виды групп. Практические занятия: Вербальные и невербальные средства делового общения. Стили и модели руководства.
3	УК-3	Конфликты в деловом общении	Лекции: Понятие, виды, структура конфликтов. Практические занятия: Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.
4	УК-4	Этикет поведения в деловых формах общения	Практические занятия: Деловой этикет.

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		+	+	

3.3. Разделы дисциплины (модуля) и виды занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (модуля)		Л	ПЗ	ЛЗ	Сем	СРС	Всего часов
1	2		3	4	5	6	7	8
1	Теоретические предпосылки этики и психологии делового общения в профессиональной деятельности		2				4	6
2	Психология общения и групп		4	8			24	36
3	Конфликты в деловом общении		2	4			12	18
4	Этикет поведения в деловых формах общения			4			8	12
	Вид промежуточной аттестации:	зачет						+
	Итого:		8	16			48	72

3.4. Тематический план лекций

№ п/п	№ раздела дисциплины	Тематика лекций	Содержание лекций	Трудоемкость (час)	
				сем. №3	сем. №4
1	2	3	4	5	6
1	1	Теоретические предпосылки этики и психологии делового общения в профессиональной деятельности	Понятие этики и психологии делового общения.	2	
2	2	Психология общения и групп	Понятие об общении, структура общения, виды общения.	2	
3	2	Психология общения и групп	Понятие о группе, виды групп		2
4	3	Конфликты в деловом общении	Понятие, виды, структура конфликтов.		2
Итого:				4	4

3.5. Тематический план практических занятий (семинаров)

№ п/п	№ раздела дисциплины	Тематика практических занятий (семинаров)	Содержание практических занятий	Трудоемкость (час)	
				сем. №3	сем. №4
1	2	3	4	5	6
1	2	Вербальные и	*Практическая подготовка*:	4	

		невербальные средства делового общения	Отработка навыков невербальное общение.		
2	2	Стили и модели руководства.	*Практическая подготовка*: Анализ моделей руководства.	4	
3	3	Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.	*Практическая подготовка*: Анализ стратегий поведения в конфликтных ситуациях.		4
4	4	Деловой этикет	*Практическая подготовка*: Основы делового этикета.		2
5		Зачетное занятие	Тестирование, собеседование		2
Итого:				8	8

3.6. Самостоятельная работа обучающегося

№ п/п	№ семестра	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Виды СРС	Всего часов
1	2	3	4	5
1	3	Теоретические предпосылки этики и психологии делового общения в профессиональной деятельности	подготовка к занятиям, работа с литературой по темам, подготовка к текущему контролю	4
2		Психология общения и групп	подготовка к занятиям, работа с литературой по темам, подготовка к текущему контролю	20
Итого часов в семестре:				24
1	4	Психология общения и групп	подготовка к занятиям, работа с литературой по темам, подготовка к текущему контролю и промежуточной аттестации	4
2		Конфликты в деловом общении	подготовка к занятиям, работа с литературой по темам, подготовка к текущему контролю и промежуточной аттестации	12
3		Этикет поведения в деловых формах общения	подготовка к занятиям, работа с литературой по темам, подготовка к текущему контролю и промежуточной аттестации	8
Итого часов в семестре:				24
Всего часов на самостоятельную работу:				48

3.7. Лабораторный практикум - не предусмотрен учебным планом

3.8. Примерная тематика курсовых проектов (работ), контрольных работ - не предусмотрены учебным планом

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

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

4.1.1. 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	Лавриненко В.Н.	М.: Юрайт., 2013	20	-

4.1.2. 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	Социальная психология	Майерс Д.	СПб.: Питер, 2014	20	+
3	Психология труда	Карпов А.В.	М.: Юрайт, 2014	20	-

*Настоящий материал (информация) произведен, распространен и (или) направлен иностранным агентом **Андреева Г.М.**, содержащимся в реестре иностранных агентов, либо касается деятельности иностранного агента **Андреева Г.М.**, содержащимся в реестре иностранных агентов.

4.2. Нормативная база - не имеется.

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

- https://www.koob.ru/verderbers/verderber_psihologia_obshenia (учебник по дисциплине)
- https://www.koob.ru/baeva_o/oratorskoe_iskusstvo_i_del_obshenie (учебник по дисциплине)
- https://publishing.intelgr.com/archive/ethicsandpsychology.pdf (учебник по дисциплине)
- http://lib.maupfib.kg/wp-content/uploads/2015/12/lavrinenko_psihologija_i_etika_delovogo_obwenia1.pdf (учебник по дисциплине)
- http://www.hi-edu.ru/e-books/xbook123/01/part-003.htm (методические материалы по конфликтологии)
- http://shnurok14.narod.ru/Psih/Psih2/Psihologia2_11.htm (методические материалы по конфликтологии)
- https://studfile.net/preview/7179677/page:16/ (методические материалы по конфликтологии).

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

Для осуществления образовательного процесса используются: презентации.

В учебном процессе используется лицензионное программное обеспечение:

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

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

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

4. Договор Windows (версия 2010) № 340100010914000246_45106 от 23.12.2014г. (срок действия договора - бессрочный),

5. Договор Антивирус Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Стандартный Russian Edition. 150-249 Node 1 year Educational Renewal License, срок использования с 29.04.2021 до 24.08.2022 г., номер лицензии 280E-210429-102703-540-3202.

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:

Наименование специализированных помещений	Номер кабинета, адрес	Оборудование, технические средства обучения, размещенные в специализированных помещениях
учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа	№ 313 г. Киров, ул. К. Маркса 137 (1 корпус)	учебная мебель, ПК, мультимедиа оборудование
учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа	№ 313 г. Киров, ул. К. Маркса 137 (1 корпус)	учебная мебель, ПК, мультимедиа оборудование
учебные аудитории для проведения групповых и индивидуальных консультаций	№ 313 г. Киров, ул. К. Маркса 137 (1 корпус)	учебная мебель, ПК, мультимедиа оборудование
учебные аудитории для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации	№ 313 г. Киров, ул. К. Маркса 137 (1 корпус)	учебная мебель, ПК, мультимедиа оборудование
помещения для самостоятельной работы	№ 106 г. Киров, ул. К. Маркса 112 (3 корпус)	учебная мебель, ПК с выходом в Интернет

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

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 практические занятия.

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

При изучении учебной дисциплины (модуля) обучающимся необходимо освоить практические умения по этике и психологии делового общения.

При проведении учебных занятий кафедра обеспечивает развитие у обучающихся навыков межличностной коммуникации, принятия решений (путем проведения групповых дискуссий, группового тестирования, тренингов, анализа ситуаций), преподавания дисциплины в форме курса, проводимого Университетом, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Лекции:

Классическая лекция.

Рекомендуется при изучении тем: «Понятие этики и психологии делового общения», «Понятие об общении, структура общения, виды общения», «Понятие о группе, виды групп», «Понятие, виды, структура конфликтов».

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 проводится 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. При этом основным методом ведения лекции является метод проблемного изложения материала.

Практические занятия:

Практические занятия по дисциплине проводятся с целью приобретения практических навыков в области этики и психологии делового общения.

Практические занятия проводятся в виде групповых дискуссий, ролевых игр, анализа ситуаций.

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

При изучении дисциплины используются следующие формы практических занятий:

- групповые дискуссии по темам: «Стратегии поведения в конфликтных ситуациях», «Стили и модели руководства».
- ролевые игры по теме: «Вербальные и невербальные средства делового общения».
- анализ ситуаций по теме: «Деловой этикет».

Самостоятельная работа:

Самостоятельная работа студентов подразумевает подготовку по всем разделам дисциплины «Этика и психология делового общения в профессиональной деятельности» и включает подготовку к занятиям, подготовку к текущему контролю.

Работа с учебной литературой рассматривается как вид учебной работы по дисциплине «Этика и психология 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. Во время изучения дисциплины обучающиеся изучают то содержание тем, которое отводится на СРС.

Исходный уровень знаний обучающихся определяется собеседованием.

Текущий контроль освоения дисциплины проводится в форме устного опроса, решения ситуационных задач, тестирования.

В конце изучения дисциплины (модуля) проводится промежуточная аттестация с использованием тестирования, собеседования.

5.1. Методика применения электронного обучения и дистанционных образовательных технологий при проведении занятий и на этапах текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине

Применение электронного обучения и дистанционных образовательных технологий по

дисциплине осуществляется в соответствии с «Порядком реализации электронного обучения и дистанционных образовательных технологий в ФГБОУ ВО Кировский ГМУ Минздрава России», введенным в действие 01.11.2017, приказ № 476-ОД.

Дистанционное обучение реализуется в электронно-информационной образовательной среде Университета, включающей электронные информационные и образовательные ресурсы, информационные и телекоммуникационные технологии, технологические средства, и обеспечивающей освоение обучающимися программы в полном объеме независимо от места нахождения.

Электронное обучение (ЭО) – организация образовательной деятельности с применением содержащейся в базах данных и используемой при реализации образовательных программ информации и обеспечивающих ее обработку информационных технологий, технических средств, а также информационно-телекоммуникационных сетей, обеспечивающих передачу по линиям связи указанной информации, взаимодействие обучающихся и преподавателя.

Дистанционные образовательные технологии (ДОТ) – образовательные технологии, реализуемые в основном с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии обучающихся и преподавателя. Дистанционное обучение – это одна из форм обучения.

При использовании ЭО и ДОТ каждый обучающийся обеспечивается доступом к средствам электронного обучения и основному информационному ресурсу в объеме часов учебного плана, необходимых для освоения программы.

В практике применения дистанционного обучения по дисциплине используются методики синхронного и асинхронного обучения.

Методика синхронного дистанционного обучения предусматривает общение обучающегося и преподавателя в режиме реального времени – on-line общение. Используются следующие технологии on-line: вебинары (или видеоконференции), аудиоконференции, чаты.

Методика асинхронного дистанционного обучения применяется, когда невозможно общение между преподавателем и обучающимся в реальном времени – так называемое off-line общение, общение в режиме с отложенным ответом. Используются следующие технологии off-line: электронная почта, рассылки, форумы.

Наибольшая эффективность при дистанционном обучении достигается при использовании смешанных методик дистанционного обучения, при этом подразумевается, что программа обучения строится как из элементов синхронной, так и из элементов асинхронной методики обучения.

Учебный процесс с использованием дистанционных образовательных технологий осуществляется посредством:

– размещения учебного материала на образовательном сайте Университета;

– сопровождения электронного обучения;

– организации и проведения консультаций в режиме «on-line» и «off-line»;

– организации обратной связи с обучающимися в режиме «on-line» и «off-line»;

– обеспечения методической помощи обучающимся через взаимодействие участников учебного процесса с использованием всех доступных современных телекоммуникационных средств, одобренных локальными нормативными актами;

– организации самостоятельной работы обучающихся путем обеспечения удаленного доступа к образовательным ресурсам (ЭБС, материалам, размещенным на образовательном сайте);

– контроля достижения запланированных результатов обучения по дисциплине обучающимися в режиме «on-line» и «off-line»;

– идентификации личности обучающегося.

Реализация программы в электронной форме начинается с проведения организационной встречи с обучающимися посредством видеоконференции (вебинара).

При этом преподаватель информирует обучающихся о технических требованиях к оборудованию и каналам связи, осуществляет предварительную проверку связи с обучающимися, создание и настройку вебинара. Преподаватель также сверяет предварительный список обучающихся с фактически присутствующими, информирует их о режиме занятий, особенностях образовательного процесса, правилах внутреннего распорядка, графике учебного процесса.

После проведения установочного вебинара учебный процесс может быть реализован асинхронно (обучающийся осваивает учебный материал в любое удобное для него время и общается с преподавателем с использованием средств телекоммуникаций в режиме отложенного времени) или синхронно (проведение учебных мероприятий и общение обучающегося с преподавателем в режиме реального времени).

Преподаватель самостоятельно определяет порядок оказания учебно-методической помощи обучающимся, в том числе в форме индивидуальных консультаций, оказываемых дистанционно с использованием информационных и телекоммуникационных технологий.

При дистанционном обучении важным аспектом является общение между участниками учебного процесса, обязательные консультации преподавателя. При этом общение между обучающимися и преподавателем происходит удаленно, посредством средств телекоммуникаций.

В содержание консультаций входят:

– разъяснение обучающимся общей технологии применения элементов ЭО и ДОТ, приемов и способов работы с предоставленными им учебно-методическими материалами, принципов самоорганизации учебного процесса;

– советы и рекомендации по изучению программы дисциплины и подготовке к промежуточной аттестации;

– анализ поступивших вопросов, ответы на вопросы обучающихся;

– разработка отдельных рекомендаций по изучению частей (разделов, тем) дисциплины, по подготовке к текущей и промежуточной аттестации.

Также осуществляются индивидуальные консультации обучающихся в ходе выполнения ими письменных работ.

Обязательным компонентом системы дистанционного обучения по дисциплине является электронный учебно-методический комплекс (ЭУМК), который включает электронные аналоги печатных учебных изданий (учебников), самостоятельные электронные учебные издания (учебники), дидактические материалы для подготовки к занятиям, текущему контролю и промежуточной аттестации, аудио- и видеоматериалы, другие специализированные компоненты (текстовые, звуковые, мультимедийные). ЭУМК обеспечивает в соответствии с программой организацию обучения, самостоятельной работы обучающихся, тренинги путем предоставления обучающимся необходимых учебных материалов, специально разработанных для реализации электронного обучения, контроль знаний. ЭУМК размещается в электронно-библиотечных системах и на образовательном сайте Университета.

Используемые виды учебной работы по дисциплине при применении ЭО и ДОТ:

№ п/п	Виды занятий/работ	Виды учебной работы обучающихся	
		Контактная работа (on-line и off-line)	Самостоятельная работа
1	Лекции	- видеолекции - лекции-презентации	- работа с архивами проведенных занятий - работа с опорными конспектами лекций - выполнение контрольных заданий
2	Практические занятия	- вебинары - видеодоклады - веб-тренинги	- работа с архивами проведенных занятий - самостоятельное изучение учебных и методических материалов - решение тестовых заданий и ситуационных задач - работа по планам занятий - самостоятельное выполнение заданий и отправка их на проверку преподавателю
3	Консультации (групповые и индивидуальные)	- видеоконсультации - консультации в чате	- консультации в чате - консультации посредством образовательного сайта
4	Проверочные, самостоятельные работы	- видеозащиты выполненных работ (групповые и индивидуальные)	- работа с архивами проведенных занятий - самостоятельное изучение учебных и методических материалов

		- тестирование	- решение тестовых заданий и ситуационных задач - выполнение проверочных / самостоятельных работ

При реализации программы или ее частей с применением электронного обучения и дистанционных технологий кафедра ведет учет и хранение результатов освоения обучающимися дисциплины на бумажном носителе и (или) в электронно-цифровой форме (на образовательном сайте, в системе INDIGO).

Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация обучающихся по учебной дисциплине с применением ЭО и ДОТ осуществляется посредством собеседования (on-line), компьютерного тестирования или выполнения письменных работ (on-line или off-line).

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.

Раздел 8. Особенности учебно-методического обеспечения образовательного процесса по дисциплине для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

8.1. Выбор методов обучения

Выбор методов обучения осуществляется, исходя из их доступности для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Выбор методов обучения определяется содержанием обучения, уровнем профессиональной подготовки педагогов, методического и материально-технического обеспечения, особенностями восприятия учебной информации обучающихся-инвалидов и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья. В образовательном процессе используются социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими обучающимися, создании комфортного психологического климата в группе.

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная работа. Под индивидуальной работой подразумеваются две формы взаимодействия с преподавателем: индивидуальная учебная работа (консультации), т.е. дополнительное разъяснение учебного материала и углубленное изучение материала с теми обучающимися, которые в этом заинтересованы, и индивидуальная воспитательная работа. Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или обучающимся с ограниченными возможностями здоровья.

8.2. Обеспечение обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья печатными и электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья

Подбор и разработка учебных материалов производятся с учетом того, чтобы предоставлять этот материал в различных формах так, чтобы инвалиды с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения – аудиально (например, с использованием программ-синтезаторов речи) или с помощью тифлоинформационных устройств.

Учебно-методические материалы, в том числе для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Категории обучающихся	Формы
С нарушением слуха	- в печатной форме - в форме электронного документа
С нарушением зрения	- в печатной форме увеличенным шрифтом - в форме электронного документа - в форме аудиофайла
С ограничением двигательных функций	- в печатной форме - в форме электронного документа - в форме аудиофайла

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

8.3. Проведение текущего контроля и промежуточной аттестации с учетом особенностей нозологий инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

обучающихся созданы оценочные средства, адаптированные для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья и позволяющие оценить достижение ими запланированных результатов обучения и уровень сформированности компетенций, предусмотренных рабочей программой дисциплины.

Форма проведения текущего контроля и промежуточной аттестации для обучающихся -инвалидов устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающемуся-инвалиду предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на этапе промежуточной аттестации.

Для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья предусмотрены следующие оценочные средства:

Категории обучающихся	Виды оценочных средств	Формы контроля и оценки результатов обучения
С нарушением слуха	Тест	преимущественно письменная проверка
С нарушением зрения	Собеседование	преимущественно устная проверка (индивидуально)
С ограничением двигательных функций	решение дистанционных тестов, контрольные вопросы	организация контроля с помощью электронной оболочки MOODLE, письменная проверка

8.4. Материально-техническое обеспечение образовательного процесса для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

1) для инвалидов и лиц с ОВЗ по зрению:

- обеспечение доступа обучающегося, являющегося слепым и использующего собаку-поводыря, к зданию Университета;
- присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь;
- наличие альтернативной версии официального сайта Университета в сети «Интернет» для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими;
- размещение аудиторных занятий преимущественно в аудиториях, расположенных на первых этажах корпусов Университета;
- размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме (с учетом их особых потребностей) справочной информации о расписании учебных занятий, которая выполняется крупным рельефно-контрастным шрифтом на белом или желтом фоне и дублируется шрифтом Брайля;
- предоставление доступа к учебно-методическим материалам, выполненным в альтернативных форматах печатных материалов или аудиофайлов;
- наличие электронных луп, видеоувеличителей, программ невизуального доступа к информации, программ-синтезаторов речи и других технических средств приема-передачи учебной информации в доступных для обучающихся с нарушениями зрения формах;
- предоставление возможности прохождения промежуточной аттестации с применением специальных средств.

2) для инвалидов и лиц с ОВЗ по слуху:

- присутствие сурдопереводчика (при необходимости), оказывающего обучающемуся необходимую помощь при проведении аудиторных занятий, прохождении промежуточной аттестации;
- дублирование звуковой справочной информации о расписании учебных занятий визуальной (установка мониторов с возможностью трансляции субтитров);
- наличие звукоусиливающей аппаратуры, мультимедийных средств, компьютерной техники, аудиотехники (акустические усилители и колонки), видеотехники (мультимедийный проектор, телевизор), электронная доска, документ-камера, мультимедийная система, видеоматериалы.

3) для инвалидов и лиц с ОВЗ, имеющих ограничения двигательных функций:

- обеспечение доступа обучающегося, имеющего нарушения опорно-двигательного аппарата, в здание Университета;

- организация проведения аудиторных занятий в аудиториях, расположенных только на первых этажах корпусов Университета;

- размещение в доступных для обучающихся, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, местах и в адаптированной форме (с учетом их особых потребностей) справочной информации о расписании учебных занятий, которая располагается на уровне, удобном для восприятия такого обучающегося;

- присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь при проведении аудиторных занятий, прохождении промежуточной аттестации;

- наличие компьютерной техники, адаптированной для инвалидов со специальным программным обеспечением, альтернативных устройств ввода информации и других технических средств приема-передачи учебной информации в доступных для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата формах;

4) для инвалидов и лиц с ОВЗ с другими нарушениями или со сложными дефектами - определяется индивидуально, с учетом медицинских показаний и ИПРА.

Дополнения и изменения в рабочей программе учебной дисциплины «Этика и психология делового общения в профессиональной деятельности»

Направление подготовки 38.03.07 Товароведение (3++)
Направленность (профиль) - Товароведение
Форма обучения очно-заочная
Кафедра клинической психологии, психологии и педагогики
Автор (ы) Санникова Ю.П.

На 2025 / 2026 учебный год в рабочую программу вносятся следующие дополнения и изменения:
1. Пункт **4.1 «Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)»** изменить и читать в следующей редакции:

4.1.1. 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 психологов: учебное пособие	Павлова К. Н.	Чита: ЗабГУ, 2021. — 116 с.		ЭБС «Лань»
2	Психология делового общения	Ильин Е. П.	Санкт-Петербург : Питер, 2021. - 240 с.		ЭБС «Айбук»

4.1.2. 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.	Психология делового общения: учебное пособие	Черняева, А. В.	Волгоград: Волгоградский ГАУ, 2021. — 124 с.	-	ЭБС «Лань»

2. В пункте **4.4. «Перечень информационных технологий, используемых для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю), программного обеспечения и информационно-справочных систем»**: п. 5. изменить и читать в следующей редакции:
5. Договор Антивирус Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Стандартный Russian Edition. 150-249 Node 1 year Educational Renewal License, срок использования с 11.08.2025 до 09.09.2026 г., номер лицензии 2B1E-250808-154818-2-497-4841

3. Пункт **«4.5. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)»** изменить и читать в следующей редакции:
В процессе преподавания дисциплины (модуля) используются следующие специальные помещения:

Наименование специализированных помещений	*Номер кабинета, адрес*	*Оборудование, технические средства обучения, размещенные в специализированных помещениях*
учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	№ 313 г. Киров, ул. Владимирская, 137 (1 корпус)	учебная мебель, ПК, мультимедиа оборудование
учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа	№ 313 г. Киров, ул. Владимирская, 137 (1 корпус)	учебная мебель, ПК, мультимедиа оборудование
учебные аудитории для проведения групповых и индивидуальных консультаций	№ 313 г. Киров, ул. Владимирская, 137 (1 корпус)	учебная мебель, ПК, мультимедиа оборудование
учебные аудитории для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации	№ 313 г. Киров, ул. Владимирская, 137 (1 корпус)	учебная мебель, ПК, мультимедиа оборудование
помещения для самостоятельной работы	№ 220 г. Киров, ул. Владимирская, 137 (1 корпус)	учебная мебель, ПК с выходом в Интернет

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

Дополнения и изменения в рабочей программе рассмотрены на заседании кафедры
«29» августа 2025 г., протокол № 1
Заведующий кафедрой Е.К. Черанева

Внесенные изменения и дополнения утверждаю:
И.о. проректора по учебной работе М.П. Разин
18 сентября 2025 г., протокол № 1

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

Кафедра психологи 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 38.03.07 Товароведение
Направленность (профиль) ОПОП - Товароведение и экспертиза товаров
Форма обучения – очно-заочная

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

Тема 1.1: Понятие этики и психологии делового общения

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 основные этические аспекты делового общения.

Обучающийся должен знать: понятие делового общения, деловой этики, способы профессионального саморазвития.

Обучающийся должен уметь: использовать психологические знания в процессе личностного и профессионального роста.

Обучающийся должен владеть: навыками учета психологических особенностей людей.

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.

- каково место этики и психологии делового общения в системе наук?
- какие существуют подходы к деловому общению?
- укажите специфику деловой этики.

3) Проверить свои знания с использованием тестового контроля:

1. Знание основных потребностей человека помогает руководителю:

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

2. Наилучшим типом взаимодействия руководителя и коллектива в принятии решения будет:

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;

3. При большой загруженности руководитель должен:

а) перенести важное решение на завтра
б) выполнить работу наполовину

в) стремиться сделать все и сразу
г) передать часть заданий для выполнения другим сотрудникам

Ответы на тесты: 1г, 2в, 3г

Рекомендуемая литература:

Основная:

1. Лавриненко В.Н. Психология и этика делового общения [Текст]. - М.: Юрайт., 2013.

Дополнительная:

1. Андреева Г.М.* Социальная психология [Текст]. - М.: Аспект-Пресс, 2014.
2. Карпов А.В. Психология труда [Текст]. - М.: Юрайт, 2014.
3. Майерс Д. Социальная психология [Текст]. - СПб.: Питер, 2014.

*Настоящий материал (информация) произведен, распространен и (или) направлен иностранным агентом **Андреева Г.М.**, содержащимся в реестре иностранных агентов, либо касается деятельности иностранного агента **Андреева Г.М.**, содержащимся в реестре иностранных агентов.

Раздел 2. Психология общения и групп

Тема 2.1: Понятие об общении, структура общения, виды общения

Цель: изучение методологических основ общения и взаимодействия.

Задачи:

1.Рассмотреть определения общения, коммуникации, взаимодействия.
2.Изучить структуру общения.
3.Изучить содержание трех сторон общения.

Обучающийся должен знать: способы профессионального взаимодействия.

Обучающийся должен уметь: выстраивать деловые взаимоотношения.

Обучающийся должен владеть: навыками установления и поддержания деловых контактов.

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:

- что входит в коммуникативную сторону общения?
- что входит в интерактивную сторону общения?
- что входит в перцептивную сторону общения?

3) Проверить свои знания с использованием тестового контроля:

1. Поступки и действия людей по отношению друг к другу – это … сторона общения.
а) коммуникативная
б) интерактивная
в) перцептивная
г) вербальная
2. Обмен информацией между людьми – это … сторона общения.
а) коммуникативная
б) интерактивная
в) перцептивная
г) вербальная
3. Процесс восприятия партнерами друг друга – это … сторона общения.
а) перцептивная
б) коммуникативная
в) интерактивная
г) невербальная
4. Типология общения по целям:

а) деловое - личное
б) вербальное – невербальное
в) прямое – опосредованное
г) межличностное - групповое
5. Типология общения по каналу информации:
а) деловое - личное
б) вербальное – невербальное
в) прямое – опосредованное
г) межличностное - групповое

Ответы на тесты: 1б, 2а, 3а, 4а, 5б

Рекомендуемая литература:

Основная:

1. Лавриненко В.Н. Психология и этика делового общения [Текст]. - М.: Юрайт., 2013.

Дополнительная:

1. Андреева Г.М. Социальная психология [Текст]. - М.: Аспект-Пресс, 2014.
2. Майерс Д. Социальная психология [Текст]. - СПб.: Питер, 2014.

Тема 2.2: Вербальные и невербальные средства делового общения

Цель: изучение видов общения, особенностей вербального и невербального общения.

Задачи:

1.Изучить особенности вербального общения.

2.Изучить особенности невербального общения.

3.Обучить навыкам использования невербального общения в профессиональной деятельности.

Обучающийся должен знать: способы профессионального взаимодействия.

Обучающийся должен уметь: выстраивать деловые взаимоотношения.

Обучающийся должен владеть: навыками установления и поддержания деловых контактов.

Самостоятельная аудиторная работа обучающихся по теме:

1. Ответить на вопросы по теме занятия:

- какие средства общения Вы знаете?
- что относится к невербальному общению?
- что входит в вербальные средства общения?

2. Практическая подготовка.

Выполнение практических заданий – отработка навыков невербального общения.

3. Решить ситуационные задачи

1) Алгоритм разбора задач

- демонстрируется определенный жест, приводится его значение.

2) Пример задачи с разбором по алгоритму

- демонстрируются и анализируются жесты оценки и критической оценки (руки у лица)

3) Задачи для самостоятельного разбора на занятии

- жесты открытости, лжи, оценочные и др.

4. Задания для групповой работы

Варианты заданий для групповой работы

- игра «Таможня» - 3 участника группы выходят в коридор, один из них прячет на себе определенный предмет; вернувшись в аудиторию, они садятся у доски в ряд. Остальные участники за 5 минут должны выяснить, у кого спрятан определенный предмет, ориентируясь на жесты и признаки лжи.

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 рекомендуемой учебной литературы.

2) Ответить на вопросы для самоконтроля:

- приведите пример вербальных средств общения;
- приведите примеры оценочных жестов;
- приведите примеры жестов лжи.

3) Проверить свои знания с использованием тестового контроля:

1. Прихорашивание, поправление волос относится к жестам:

А) уверенности
Б) замешательства
В) скуки
Г) эротическим

2. Скрещенные на груди руки являются жестом:

А) готовности
Б) закрытости
В) фрустрации
Г) оценки

3. Шпилеобразное соединение кончиков пальцев рук («купол») является жестом:

А) замешательства
Б) скуки
В) эротическим
Г) уверенности

Ответы на тесты: 1г, 2б, 3г

Рекомендуемая литература:

Основная:

1. Лавриненко В.Н. Психология и этика делового общения [Текст]. - М.: Юрайт., 2013.

Дополнительная:

1. Андреева Г.М.* Социальная психология [Текст]. - М.: Аспект-Пресс, 2014.
2. Майерс Д. Социальная психология [Текст]. - СПб.: Питер, 2014.

*Настоящий материал (информация) произведен, распространен и (или) направлен иностранным агентом **Андреева Г.М.**, содержащимся в реестре иностранных агентов, либо касается деятельности иностранного агента **Андреева Г.М.**, содержащимся в реестре иностранных агентов.

Тема 2.3: Понятие о группе, виды групп

Цель: формирование представлений о социальных группах, анализ видов групп.

Задачи:

- рассмотреть определения групп;
- изучить классификации и виды групп.

Обучающийся должен знать: определения групп.

Обучающийся должен уметь: анализировать влияние группы на человека.

Обучающийся должен владеть: навыками классификации групп.

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 рекомендуемой учебной литературы.

2) Ответить на вопросы для самоконтроля:

- назовите основные признаки коллектива как группы;
- охарактеризуйте эффекты влияние группы на человека.

3) Проверить свои знания с использованием тестового контроля:

1. Группы студентов заочного отделения - это группа:

а) постоянная
б) условная
в) временная
г) случайная
2. Пассажиры в салоне автобуса - это группа:
а) постоянная
б) условная
в) временная
г) случайная
3. Российские студенты - это группа:
а) контактная
б) постоянная
в) условная
г) референтная

Ответы на тесты: 1в, 2г, 3в

Рекомендуемая литература:

Основная:

1. Лавриненко В.Н. Психология и этика делового общения [Текст]. - М.: Юрайт., 2013.

Дополнительная:

1. Андреева Г.М.* Социальная психология [Текст]. - М.: Аспект-Пресс, 2014.
2. Майерс Д. Социальная психология [Текст]. - СПб.: Питер, 2014.

*Настоящий материал (информация) произведен, распространен и (или) направлен иностранным агентом **Андреева Г.М.**, содержащимся в реестре иностранных агентов, либо касается деятельности иностранного агента **Андреева Г.М.**, содержащимся в реестре иностранных агентов.

Тема 2.4: Стили и модели руководства

Цель: изучение феноменов лидерства и руководства.

Задачи:

- рассмотреть определения лидерства и руководства;
- изучить стили и модели руководства.

Обучающийся должен знать: основные теории лидерства и руководства.

Обучающийся должен уметь: анализировать стили и модели руководства.

Обучающийся должен владеть: навыками управления.

Самостоятельная аудиторная работа обучающихся по теме:

1. Ответить на вопросы по теме занятия:

- перечислите и охарактеризуйте теории лидерства;
- перечислите и охарактеризуйте модели руководства;
- укажите достоинства и недостатки моделей руководства.

2. Практическая подготовка.

Выполнение практических заданий – отработка практических навыков анализа моделей руководства.

3. Задания для групповой работы:

1. Групповая дискуссия: анализ и сопоставление моделей руководства.

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 рекомендуемой учебной литературы.

2) Ответить на вопросы для самоконтроля:

- назовите основные теории лидерства;
- охарактеризуйте модели руководства.

3) Проверить свои знания с использованием тестового контроля:

1. Если руководитель всегда самостоятельно принимает решение, мы имеем дело с:

а) демократическим стилем руководства

б) авторитарным стилем руководства

в) попустительским стилем руководства

г) большим чувством ответственности у руководителя

2. Основными недостатками авторитарного стиля руководства являются:

а) деловые и краткие распоряжения

б) четкий «язык»

в) планирование всей деятельности коллектива

г) позиция руководителя «вне группы»

3. Наилучшим типом взаимодействия руководителя и коллектива в принятии решения будет:

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

Ответы на тесты: 1б, 2г, 3в

Рекомендуемая литература:

Основная:

1. Лавриненко В.Н. Психология и этика делового общения [Текст]. - М.: Юрайт., 2013.

Дополнительная:

1. Андреева Г.М.* Социальная психология [Текст]. - М.: Аспект-Пресс, 2014.

2. Карпов А.В. Психология труда [Текст]. - М.: Юрайт, 2014.

3. Майерс Д. Социальная психология [Текст]. - СПб.: Питер, 2014.

*Настоящий материал (информация) произведен, распространен и (или) направлен иностранным агентом **Андреева Г.М.**, содержащимся в реестре иностранных агентов, либо касается деятельности иностранного агента **Андреева Г.М.**, содержащимся в реестре иностранных агентов.

Раздел 3. Конфликты в деловом общении

Тема 3.1: Понятие, виды, структура конфликтов

Цель: изучение основ конфликтологии.

Задачи:

1.Рассмотреть определения конфликта.

2.Изучить виды конфликтов по различным основаниям.

3.Рассмотреть примеры различных видов конфликтов.

Обучающийся должен знать: методологические основы конфликтологии.

Обучающийся должен уметь: классифицировать конфликты.

Обучающийся должен владеть: навыками анализа конфликтов.

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 рекомендуемой учебной литературы.

2) Ответить на вопросы для самоконтроля:

- какие основания для типологии конфликтов Вам известны?
- перечислите особенности межличностных конфликтов;
- перечислите особенности групповых конфликтов.

3) Проверить свои знания с использованием тестового контроля:

1. Конфликт – это:

а) борьба мнений

б) спор дискуссия по острой проблеме

в) противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений

г) соперничество, направленное на достижение победы

2. Конфликтология как относительно самостоятельная теория возникла в:

а) конце XIX века

б) начале XX века

в) 30-е годы XX века

г) конце 50-х годов XX века

3. Возникновение конфликтологии как относительно самостоятельной теории связано с работами:

а) К. Маркса, Ф. Энгельса, О. Конта

б) П. Сорокина, Г. Зиммеля, З. Фрейда

в) Р. Дарендорфа, Л. Козера, М. Дойча, М. Шерифа

г) Р. Фишера, У. Юри, К. Томоса

4. Вид конфликта, причиной которого является членство человека в разных социальных группах:

а) личный

б) межличностный

в) принадлежности

г) социального давления

5. Вид конфликта, причиной которого являются отношения между двумя или несколькими членами одной группы:

а) личный

б) межличностный

в) принадлежности

г) социального давления

Ответы на тесты: 1в, 2г, 3в, 4в, 5б

Рекомендуемая литература:

Основная:

1. Лавриненко В.Н. Психология и этика делового общения [Текст]. - М.: Юрайт., 2013.

Дополнительная:

1. Андреева Г.М.* Социальная психология [Текст]. - М.: Аспект-Пресс, 2014.

*Настоящий материал (информация) произведен, распространен и (или) направлен иностранным агентом **Андреева Г.М.**, содержащимся в реестре иностранных агентов, либо касается деятельности иностранного агента **Андреева Г.М.**, содержащимся в реестре иностранных агентов.

Тема 3.2: Стратегии поведения в конфликтных ситуациях

Цель: обучение навыкам анализа поведения в конфликтных ситуациях.

Задачи:

1.Изучить стратегии поведения в конфликтных ситуациях.

2.Рассмотреть этапы разрешения конфликтных ситуаций.

3.Изучить правила и нормы общения в конфликтных ситуациях.

Обучающийся должен знать: правила и нормы поведения в конфликтных ситуациях, психологические особенности выстраивания связей с поставщиками и покупателями.

Обучающийся должен уметь: применять способы предупреждения и разрешения конфликтов.

Обучающийся должен владеть: навыками анализа конфликтных ситуаций.

Самостоятельная аудиторная работа обучающихся по теме:

1. Ответить на вопросы по теме занятия:

- какие теории конфликтов Вы знаете?

- в чем особенности конструктивной модели поведения в конфликтном взаимодействии?
- сколько стратегий описывает теория Томаса?

2. Практическая подготовка.

Выполнение практических заданий – отработка практических навыков анализа стратегий поведения в конфликтных ситуациях

3. Задания для групповой работы:

1. Групповая дискуссия: стратегии поведения в конфликтных ситуациях.

Самостоятельная аудиторная работа обучающихся по теме:

1. Ответить на вопросы по теме занятия:

- каковы этапы разрешения конфликтов?
- какие приемы управления эмоциями Вы знаете?
- укажите группы методов управления конфликтами.

2. Практическая работа.

Выполнение практических заданий под контролем преподавателя – отработка практических навыков разрешения конфликтов под контролем преподавателя.

3. Решить ситуационные задачи.

1. Проанализировать конфликтные ситуации, оценив выраженность каждого.

4. Задания для групповой работы

1. Оценка выбора стратегий, вариантов поведения в конфликте.

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 рекомендуемой учебной литературы.

2) Ответить на вопросы для самоконтроля:

- перечислите основные нормы общения в конфликтном взаимодействии;
- перечислите психологические способы разрешения деловых конфликтов;
- перечислите организационные способы разрешения деловых конфликтов;

3) Проверить свои знания с использованием тестового контроля:

1. Управление конфликтами – это:

а) целенаправленное воздействие на процесс его динамики

б) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействия на процесс его динамики в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт

в) целенаправленное воздействие на конфликтующих в интересах снижения уровня направленности между нами

г) целенаправленное воздействие на мотивы конфликтующих

2. Под конфликтами в сфере управления понимают:

а) конфликт между субъектами и объектами управления

б) конфликты, которые возникают в системах социального взаимодействия субъектов и объектов управления

в) конфликты между субъектами управления различных уровней

г) конфликты между руководителем и подчиненным

3. Административный способ, при котором руководитель четко формулирует условия выполнения задания: что конкретно сделать, кто ответственный за работу:

а) выдачи заданий

б) формулы отрицательной оценки

в) разъяснения требований

г) иерархии подчинения

4. Административный способ, при котором подчиненные должны четко знать, чье распоряжение они выполняли и кому должны персонально отчитываться:

а) выдачи заданий

б) формулы отрицательной оценки

в) разъяснения требований

г) иерархии подчинения

5. Административный способ, при котором при указаниях сотрудникам необходимо учитывать характерологические особенности людей, уровень их знания и опыта: (УК-3)

а) выдачи заданий

б) формулы отрицательной оценки

в) разъяснения требований

г) иерархии подчинения

Ответы на тесты: 1б, 2а, 3в, 4г, 5а

Рекомендуемая литература:

Основная:

1. Лавриненко В.Н. Психология и этика делового общения [Текст]. - М.: Юрайт., 2013.

Дополнительная:

1. Андреева Г.М.* Социальная психология [Текст]. - М.: Аспект-Пресс, 2014.

*Настоящий материал (информация) произведен, распространен и (или) направлен иностранным агентом **Андреева Г.М.**, содержащимся в реестре иностранных агентов, либо касается деятельности иностранного агента **Андреева Г.М.**, содержащимся в реестре иностранных агентов.

Раздел 4. Этикет поведения в деловых формах общения

Тема 4.1: Формы и правила этикета

Цель: изучение теоретических основ этикета.

Задачи:

- рассмотреть понятие этикета;
- изучить формы этикета.

Обучающийся должен знать: понятие и компоненты этикета.

Обучающийся должен уметь: анализировать формы этикета.

Обучающийся должен владеть: навыками делового этикета.

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 рекомендуемой учебной литературы.

2) Ответить на вопросы для самоконтроля:

- дайте определение этикета;
- охарактеризуйте формы этикета.

3) Проверить свои знания с использованием тестового контроля:

1. Имидж – это:

а) красота

б) обаяние

в) сопереживание

г) образ

2. Совокупность норм и правил, которые регулируют внешние формы поведения людей, их взаимоотношения:

а) этикет

б) имидж

в) роль

г) статус

3. Свод правил вежливости, демонстрирующих достоинство человека, его уважение собеседнику и к обществу – это этикет:

а) общегражданский

б) светский

в) деловой

г) дипломатический

Ответы на тесты: 1г, 2а, 3б

Рекомендуемая литература:

Основная:

1. Лавриненко В.Н. Психология и этика делового общения [Текст]. - М.: Юрайт., 2013.

Дополнительная:

1. Карпов А.В. Психология труда [Текст]. - М.: Юрайт, 2014.

Тема 4.2: Деловой этикет

Цель: обучение навыкам этикета поведения в деловом общении.

Задачи:

1. Познакомиться с формами делового общения, правилами их ведения.
2. Изучить составляющие делового имиджа.
3. Овладеть навыками делового этикета.

Обучающийся должен знать: правила и этикет поведения в деловом общении; правила создания делового имиджа.

Обучающийся должен уметь: организовать пространство для делового общения.

Обучающийся должен владеть: навыками делового этикета.

Самостоятельная аудиторная работа обучающихся по теме:

1. Ответить на вопросы по теме занятия:

- что входит в деловой этикет?
- из каких компонентов складывается деловой имидж?

2. Практическая подготовка.

Выполнение практических заданий – отработка практических навыков основ делового этикета.

3. Задания для групповой работы:

1. Анализ ситуаций по деловому этикету.

Самостоятельная аудиторная работа обучающихся по теме:

1. Ответить на вопросы по теме занятия:

- какова роль этикета в деловом общении?
- какие деловые качества являются составляющими делового имиджа?

2. Практическая работа.

Выполнение практических заданий под контролем преподавателя – визитная карточка:

- знакомство с различными видами визитных карточек;
- составление визитных карточек.

3. Решить ситуационные задачи.

1. К Вам неожиданно прибывает представитель заказчика. Разработайте программы пребывания, включая следующие пункты: встреча, размещение, деловая часть, питание, культурная программа, проводы.

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 рекомендуемой учебной литературы.

2) Ответить на вопросы для самоконтроля:

- каковы правила составления визитных карточек?
- какие есть виды визитных карточек?
- перечислите и охарактеризуйте компоненты программы пребывания деловой делегации.

3) Проверить свои знания с использованием тестового контроля:

1. Правила делового этикета не нужны для:

а) произведения приятного впечатления

б) подавать пример подчиненным
в) общения с чиновниками
г) общения с друзьями
2. Не относится к основным правилам дресс-кода у мужчин:
а) прямой контакт глаз
б) деловой костюм или рубашка с брюками
в) чистая обувь в любую погоду
г) аккуратная стрижка, уложенные волосы
3. В общении с коллегами следует избегать:
а) понижения голоса
б) повышения голоса
в) обсуждения рабочих моментов
г) обратной связи

Ответы на тесты: 1г, 2а, 3б

Рекомендуемая литература:

Основная:
1. Лавриненко В.Н. Психология и этика делового общения [Текст]. - М.: Юрайт., 2013.
Дополнительная:
1. Карпов А.В. Психология труда [Текст]. - М.: Юрайт, 2014.

Составитель: М.Г. Кочуров

Зав. кафедрой И.В. Новгородцева

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

Кафедра психологи 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 38.03.07 Товароведение
Направленность (профиль) ОПОП - Товароведение и экспертиза товаров
Форма обучения – очно-заочная

1. 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
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде						
ИД УК-3.1. Выбирает оптимальные способы социального взаимодействия						
Знать	Не знает основы делового общения, деловой этики	Не в полном объеме знает основы делового общения, деловой этики, допускает существенные ошибки	Знает основы делового общения, деловой этики, допускает ошибки	Знает основы делового общения, деловой этики	устный опрос	тест
Уметь	Не умеет использовать психологические знания в профессиональной деятельности	Частично освоено умение использовать психологические знания в профессиональной деятельности	Правильно использует психологические знания в профессиональной деятельности	Самостоятельно использовать психологические знания в профессиональной деятельности	тестирование	собеседование
Владеть	Не владеет навыками выбора оптимальных способов	Не полностью владеет выбора оптимальных способов	Способен использовать навыки выбора оптимальных способов	Владеет навыками выбора оптимальных способов социального	решение ситуационных задач	собеседование

	социального взаимодействия	социального взаимодействия	социального взаимодействия	взаимодействия		
ИД УК-3.2. Владеет способами эффективного социального взаимодействия и реализации своей роли в команде для достижения поставленной цели						
Знать	Не знает способы эффективного социального и профессионального взаимодействия	Не в полном объеме знает способы эффективного социального и профессионального взаимодействия, допускает существенные ошибки	Знает основные способы эффективного социального и профессионального взаимодействия, допускает ошибки	Знает способы эффективного социального и профессионального взаимодействия	устный опрос	тест
Уметь	Не умеет использовать способы выстраивания деловых взаимоотношений	Частично освоено умение использовать способы выстраивания деловых взаимоотношений	Правильно использует способы выстраивания деловых взаимоотношений	Самостоятельно выстраивает деловые взаимоотношения	тестирование	собеседование
Владеть	Не владеет навыками установления и поддержания деловых контактов	Не полностью владеет навыками установления и поддержания деловых контактов	Способен использовать навыки установления и поддержания деловых контактов	Владеет навыками установления и поддержания деловых контактов	решение ситуационных задач	собеседование
ИД УК-3.3. Соблюдает установленные нормы и правила командной работы, несет личную ответственность за общий результат						
Знать	Не знает основы конфликтологии, правила и нормы поведения в конфликтных ситуациях	Не в полном объеме знает основы конфликтологии, правила и нормы поведения в конфликтных ситуациях, допускает существенные ошибки	Знает основы конфликтологии, правила и нормы поведения в конфликтных ситуациях, допускает ошибки	Знает основы конфликтологии, правила и нормы поведения в конфликтных ситуациях	устный опрос	тест
Уметь	Не умеет применять способы предупреждения и разрешения конфликтов	Частично освоено умение применять способы предупреждения и разрешения конфликтов	Правильно применяет способы предупреждения и разрешения конфликтов, допускает ошибки	Самостоятельно применяет способы предупреждения и разрешения конфликтов	тестирование	собеседование

Владеть	Не владеет навыками анализа конфликтов и конфликтных ситуаций	Не полностью владеет навыками анализа конфликтов и конфликтных ситуаций	Способен использовать навыки анализа конфликтов и конфликтных ситуаций	Владеет навыками анализа конфликтов и конфликтных ситуаций	решение ситуационных задач	собеседование
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)						
ИД УК-4.3. Выбирает стиль делового общения на государственном языке РФ и иностранном языке в зависимости от цели и условий делового общения и современной социокультурной ситуации						
Знать	Не знает правила и этикет поведения в деловом общении	Не в полном объеме знает правила и этикет поведения в деловом общении, допускает существенные ошибки	Знает основные правила и этикет поведения в деловом общении, допускает ошибки	Знает правила и этикет поведения в деловом общении	устный опрос	тест
Уметь	Не умеет анализировать формы этикета	Частично освоено умение анализировать формы этикета	Правильно анализирует формы этикета, допускает ошибки	Самостоятельно анализирует формы этикета	тестирование	собеседование
Владеть	Не владеет навыками делового этикета	Не полностью владеет навыками делового этикета	Способен использовать навыки делового этикета	Владеет навыками делового этикета	решение ситуационных задач	собеседование

2. Типовые контрольные задания и иные материалы

2.1. Примерный комплект типовых заданий для оценки сформированности компетенций, критерии оценки

УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	**Примерные вопросы к зачету** **(с № 1 по № 20) (полный перечень вопросов – см. п. 2.2))** 1. Понятие психологии и этики делового общения. 2. Теоретические предпосылки становления психологии и этики делового общения. 3. Понятие об общении, взаимодействии, коммуникации. 4. Структура общения, 3 стороны общения. 5. Виды общения. 6. Невербальное общение, его виды. 7. Вербальные средства делового общения. 8. Групповые нормы. 9. Конформизм. 10. Социально-психологический климат. 11. Роль и статус. 12. Лидерство и руководство. Теории лидерства. Стили лидерства. 13. Понятие конфликта, теории конфликта. 14. Виды и причины конфликтов. 15. Стратегии поведения в конфликте. 16. Этапы разрешения конфликтов. 17. Правила и нормы общения в конфликтном взаимодействии.

18. Методы управления конфликтами.
19. Способы регуляции деловых конфликтов.
20. Методы профилактики, предупреждения и минимизации конфликтов.

Примерные вопросы к устному опросу текущего контроля
(с № 1 по № 20) (полный перечень вопросов – см. п. 2.2))

1. Что входит в психологию и этику делового общения?
2. Каковы теоретические предпосылки становления психологии и этики делового общения?
3. Чем общение отличатся от коммуникации? Приведите примеры.
4. Определите, что входит в каждую из сторон общения.
5. Перечислите основания классификаций видов общения. Приведите примеры.
6. Перечислите, что относится к невербальному общению. Приведите примеры.
7. Перечислите, что относится к вербальному общению. Приведите примеры.
8. Дайте определение нормы.
9. Перечислите виды конформности.
10. Охарактеризуйте подходы к понимаю социально-психологического климата.
11. Перечислите и охарактеризуйте виды ролей.
12. Перечислите и охарактеризуйте теории лидерства.
13. Дайте определения элементам конфликта (инцидент, ситуация, субъект, объект). Приведите пример конфликта и разберите его по элементам.
14. Перечислите основания классификаций видов конфликтов. Приведите примеры.
15. Перечислите стратегии поведения в конфликте по Томасу. Приведите примеры.
16. Укажите этапы и конкретные способы разрешения конфликтов.
17. Укажите приемы управления эмоциями в конфликтной ситуации.
18. Укажите и охарактеризуйте административные способы воздействия при улаживании конфликтов.
19. Что понимается под управлением конфликтами? Перечислите группы методов управления конфликтами.
20. Укажите психологические («мягкие») способы регуляции деловых конфликтов.

Тестовые задания (разноуровневые) для текущего контроля и промежуточной аттестации
1 уровень:

1. Обмен информацией между людьми – это … сторона общения.
а) коммуникативная
б) интерактивная
в) перцептивная
г) вербальная
2. Типология общения по целям:
а) деловое - личное
б) вербальное – невербальное
в) прямое – опосредованное
г) межличностное - групповое
3. Вид конфликта, причиной которого являются отношения между двумя или несколькими членами одной группы:
а) личный
б) межличностный
в) принадлежности
г) социального давления
4. Состояние группового настроя и качественная сторона межличностных отношений в группе:
а) групповые феномены
б) деловые роли
в) социально-психологический климат
г) групповая динамика
5. Если руководитель всегда самостоятельно принимает решение, мы имеем дело с:
а) демократическим стилем руководства
б) авторитарным стилем руководства
в) попустительским стилем руководства
г) большим чувством ответственности у руководителя

2 уровень:

1. Соотнесите стороны общения с процессами:

(1) Коммуникативная	(1) прием и передача информации между людьми
(2) Интерактивная	(2) взаимодействие между людьми
(3) Перцептивная	(3) восприятие людьми друг друга

2. Соответствие стилей поведения в конфликте их содержанию:

(1) Сотрудничество	(1) активный поиск решения, удовлетворяющего всех участников взаимодействия
(2) Соперничество	(2) активная борьба индивида за свои интересы
(3) Компромисс	(3) поиск решения за счет взаимных уступок

3. Соответствие видов общения свойствам:

(1) Опосредованное	(1) осуществляется через технические средства
(2) Непосредственное	(2) предполагает личные контакты и непосредственное восприятие друг другом общающихся людей в самом акте общения
(3) Косвенное	(3) осуществляется через посредников, которыми могут выступать другие люди

3 уровень:

1. Вы видите человека с наклоненной в сторону головой (ОК-6)



Как вы проинтерпретируете данный жест?
а) скука и апатия
б) негативное отношение к происходящему
в) интерес к происходящему
г) замешательство

Примерные ситуационные задачи

1. В организации, в которой изучались межличностные отношения, выявилось наличие двух группировок. Обе группировки были в одинаковой мере дружными и сплоченными. Однако руководитель по-разному отнесся к обоим выявленным объединениям. Он сделал все для того, чтобы разбить первую группировку, и поддержать, сохранить вторую.
Вопрос: Почему по-разному относится руководитель к двум неформальным группировкам, обнаруженным в своей организации?
Ответ: внутригрупповой фаворитизм.

2. В одном из исследований опрашивали врачей двух отделений - хирургического и терапевтического, с кем бы каждый хотел встретить Новый год. Подсчитывалось количество взаимных положительных выборов.
Хирурги среди своих коллег сделали 20 выборов, а терапевты – 8.
Вопрос: В чем различие межличностных отношений в группах врачей?
Ответ: в группе хирургов сплоченность выше.

Примерный перечень практических навыков

- способен применять практические навыки общения;
- способен анализировать модели руководства;
- способен анализировать стратегии поведения в конфликтных ситуациях.

УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и

Примерные вопросы к зачету
(с № 21 по № 24) (полный перечень вопросов – см. п. 2.2))

21. Правила ведения деловой беседы, переговоров.
22. Правила ведения телефонных переговоров и деловой переписки.
23. Формы и правила этикета.
24. Деловой этикет

Примерные вопросы к устному опросу текущего контроля
(с № 21 по № 24) (полный перечень вопросов – см. п. 2.2))

21. Перечислите правила ведения переговоров.
22. Перечислите правила ведения телефонных переговоров.
23. Перечислите правила этикета.
24. В чем специфика делового этикета?

иностранном(ых) языке(ах)

Тестовые задания (разноуровневые) для текущего контроля и промежуточной аттестации

1 уровень:

1. Правила делового этикета не нужны для:
а) произведения приятного впечатления
б) подавать пример подчиненным
в) общения с чиновниками
г) общения с друзьями
2. Не относится к основным правилам дресс-кода у мужчин:
а) прямой контакт глаз
б) деловой костюм или рубашка с брюками
в) чистая обувь в любую погоду
г) аккуратная стрижка, уложенные волосы
3. В общении с коллегами следует избегать:
а) понижения голоса
б) повышения голоса
в) обсуждения рабочих моментов
г) обратной связи
4. Свод правил вежливости, демонстрирующих достоинство человека, его уважение собеседнику и к обществу – это этикет:
а) общегражданский
б) светский
в) деловой
г) дипломатический
4. Имидж – это:
а) красота
б) обаяние
в) сопереживание
г) образ

2 уровень:

1. Соотнесите вид этикета определению:

(1) Социальный	(1) свод правил вежливости, демонстрирующих достоинство человека, его уважение собеседнику и к обществу
(2) Деловой	(2) правила формального поведения в контексте бизнес-коммуникаций
(3) Корпоративный	(3) свод коммуникативных правил вежливого поведения, применяемых сотрудниками организации между собой и в отношениях организации с внешней средой

2. Соотнесите вид этикета определению:

(1) Общегражданский	(1) совокупность правил, традиций и условностей, соблюдаемых гражданами при общении друг с другом
(2) Сервиса	(2) правила поведения между участниками процесса предоставления услуг
(3) Присутственный	(3) нормы поведения в общественных местах, в государственных учреждениях

3 уровень:

Отрывки 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, считалась самою умной и образованной в доме и держала себя солидно, строго.

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? *Вопрос:* Какие правила ведения спора нарушает Варя? *Ответы:* а) предвосхищение аргументов оппонента б) изменение позиции в споре в) уважение, доверие г) насмешка, ирония *Ответ:* г
	Примерные ситуационные задачи 1. Выберите в своём воображении кто из студентов группы вам не нравится. Оцените, является ли эта неприязнь результатом: а) ваших индивидуальных особенностей (стереотипов, установок); б) особенностей вашего партнёра; в) особенностей ваших взаимодействий (неудачный опыт, конфликты). 2. 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.
	Примерный перечень практических навыков - способен применять основы делового этикета в профессиональной деятельности.

Критерии оценки зачетного собеседования, устного опроса текущего контроля:

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.

Критерии оценки тестовых заданий:

«зачтено» - не менее 71% правильных ответов;

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

Критерии оценки ситуационных задач*:*

«зачтено» - обучающийся решил задачу в соответствии с алгоритмом, дал полные и точные ответы на все вопросы задачи, представил комплексную оценку предложенной ситуации, сделал

выводы, привел дополнительные аргументы, продемонстрировал знание теоретического материала с учетом междисциплинарных связей, нормативно-правовых актов; предложил альтернативные варианты решения проблемы;

«не зачтено» - обучающийся не смог логично сформулировать ответы на вопросы задачи, сделать выводы, привести дополнительные примеры на основе принципа межпредметных связей, продемонстрировал неверную оценку ситуации.

2.2. Примерные вопросы к зачету

1. Понятие психологии и этики делового общения.
2. Теоретические предпосылки становления психологии и этики делового общения.
3. Понятие об общении, взаимодействии, коммуникации.
4. Структура общения, 3 стороны общения.
5. Виды общения.
6. Невербальное общение, его виды.
7. Вербальные средства делового общения.
8. Групповые нормы.
9. Конформизм.
10. Социально-психологический климат.
11. Роль и статус.
12. Лидерство и руководство. Теории лидерства. Стили лидерства.
13. Понятие конфликта, теории конфликта.
14. Виды и причины конфликтов.
15. Стратегии поведения в конфликте.
16. Этапы разрешения конфликтов.
17. Правила и нормы общения в конфликтном взаимодействии.
18. Методы управления конфликтами.
19. Способы регуляции деловых конфликтов.
20. Методы профилактики, предупреждения и минимизации конфликтов.
21. Правила ведения деловой беседы, переговоров.
22. Правила ведения телефонных переговоров и деловой переписки.
23. Формы и правила этикета.
24. Деловой этикет.

Примерные вопросы к устному опросу собеседованию текущего контроля

1. Что входит в психологию и этику делового общения?
2. Каковы теоретические предпосылки становления психологии и этики делового общения?
3. Чем общение отличатся от коммуникации? Приведите примеры.
4. Определите, что входит в каждую из сторон общения.
5. Перечислите основания классификаций видов общения. Приведите примеры.
6. Перечислите, что относится к невербальному общению. Приведите примеры.
7. Перечислите, что относится к вербальному общению. Приведите примеры.
8. Дайте определение нормы.
9. Перечислите виды конформности.
10. Охарактеризуйте подходы к понимаю социально-психологического климата.
11. Перечислите и охарактеризуйте виды ролей.
12. Перечислите и охарактеризуйте теории лидерства.
13. Дайте определения элементам конфликта (инцидент, ситуация, субъект, объект). Приведите пример конфликта и разберите его по элементам.
14. Перечислите основания классификаций видов конфликтов. Приведите примеры.
15. Перечислите стратегии поведения в конфликте по Томасу. Приведите примеры.
16. Укажите этапы и конкретные способы разрешения конфликтов.
17. Укажите приемы управления эмоциями в конфликтной ситуации.
18. Укажите и охарактеризуйте административные способы воздействия при улаживании

конфликтов.

19. Что понимается под управлением конфликтами? Перечислите группы методов управления конфликтами.

20. Укажите психологические («мягкие») способы регуляции деловых конфликтов.

21. Перечислите правила ведения переговоров.

22. Перечислите правила ведения телефонных переговоров.

23. Перечислите правила этикета.

24. В чем специфика делового этикета?

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

3.1. 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 Порядком проведения текущего контроля 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	**36**

Количество ТЗ 2 уровня (соответствие, последовательность)	8
Кол-во баллов за правильный ответ	4
Всего баллов	**32**
Количество ТЗ 3 уровня (ситуационная задача)	4
Кол-во баллов за правильный ответ	8
Всего баллов	**32**
Всего тестовых заданий	**30**
Итого баллов	**100**
Мин. количество баллов для аттестации	70

Описание проведения процедуры:

Тестирование является обязательным этапом зачёта 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.

3.2. 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).

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

Проведение промежуточной аттестации обучающихся регламентируется Порядком проведения текущего контроля 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. 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 перечень тем, выносимых на опрос. 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. 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.

Составитель: М.Г. Кочуров

Зав. кафедройИ.В. Новгородцева