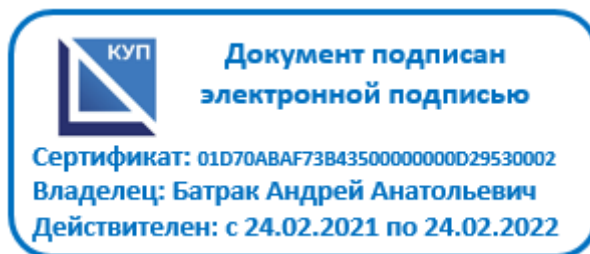




Частное профессиональное образовательное учреждение  
«КОЛЛЕДЖ УПРАВЛЕНИЯ И ПРОИЗВОДСТВА»

**УТВЕРЖДАЮ**  
Директор ЧПОУ «КУП»



**А.А.Батрак**  
« 01 » апреля 2021 г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ  
ОГСЭ.06 ЭТИКА И ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

**Специальность СПО: 42.02.01 Реклама**

**Форма обучения:** очная

**Срок освоения:** 3 года 10 месяцев

Москва

2021

Фонд оценочных средств учебной дисциплины ОГСЭ.06 Этика и психология делового общения разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) 42.02.01 Реклама

**Организация разработчик:** Частное профессиональное образовательное учреждение «Колледж управления и производства»

Заместитель директора по МР

  
\_\_\_\_\_ С.Х. Морозова

30.03.2021

## **Оглавление**

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДИСЦИПЛИНЫ .....	4
2. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ .....	6

# 1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДИСЦИПЛИНЫ

Фонд оценочных средств (ФОС) предназначен для проверки результатов освоения дисциплины ОП.06 Этика и психология делового общения основной профессиональной образовательной программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 42.02.01 Реклама.

ФОС позволяет оценивать освоение умений и усвоения знаний по дисциплине.

Перечень формируемых компетенций:

- ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
- ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
- ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
- ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
- ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
- ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
- ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.
- ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
- ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

№ п/п	Контролируемые разделы (темы)	Код контролируемой компетенции (или её части)	Наименование оценочного средства
1	Основы профессиональной этики.	ОК 1, 2, 3, 6	Групповая дискуссия
	Самостоятельная работа (подготовка к дискуссии)		

2	Профессионально важные качества личности как компонент профессиональной этики специалиста	ОК 2, 9	Упражнения в малых группах
	Самостоятельная работа (подготовка к практическому занятию)		
3	Особенности этики в различных сферах жизнедеятельности. Корпоративная этика	ОК 6, 7, 9	Коллоквиум №1
	Самостоятельная работа (подготовка к коллоквиуму)		
4	Этикет в деловых отношениях	ОК 3, 4, 5, 6	Доклад, сообщение №1
	Самостоятельная работа (подготовка доклада, разработка презентации)		
5	Психологические основы делового общения	ОК 6, 8	Конспект
	Самостоятельная работа (составление конспекта)		
6	Коммуникации в деловом общении	ОК 6	Коммуникативная игра №1
7	Интерактивный компонент делового общения	ОК 6, 7, 8	Ролевая или деловая игра
	Самостоятельная работа (подготовка игры)		
8	Перцепция в деловом общении	ОК 4, 5, 6	Доклад, сообщение №2
	Самостоятельная работа (подготовка доклада, сообщения)		
9	Содержание и основные понятия психологии управления	ОК 4, 5, 7	Доклад, сообщение №3

	Самостоятельная работа (подготовка доклада, сообщения)		
10	Психологические основы формирования групп и управления коллективом	ОК 7	Коллоквиум №2
	Самостоятельная работа (подготовка к коллоквиуму)		
11	Конфликты в личностно- мотивационной сфере, управление конфликтами	ОК 3, 6	Доклад, сообщение №4
12	Психологические аспекты проведения деловых разговоров, переговоров, деловых встреч, служебных совещаний	ОК 4, 5, 7	Доклад с презентацией
13	Невербальные средства общения	ОК 6	Коммуникативная игра №2
14	Промежуточная аттестация	ОК 1-8	Диф.Зачёт

Сформированность вышеперечисленных компетенций предполагает, что в результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Уметь:

- применять в профессиональной деятельности приемы делового общения;

Знать:

- основные правила профессиональной этики и приемы делового общения в коллективе;

**- особенности профессиональной этики и психологии делового общения служащих государственных и иных организационно-правовых форм учреждений и организаций**

## 2. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

### ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

#### ➤ **ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО** групповая дискуссия.

1. **Цель** формирование у студентов осознанного отношения к правилам этики и этикета, понимания сущности и социальной значимости своей будущей профессии; демонстрация студентами знаний основ профессиональной этики, что является необходимым условием для эффективного общения с коллегами, руководителем, потребителями и решения повседневных профессиональных задач (телефонные переговоры, подготовка и проведение совещаний, деловых встреч и др).

2. **Проверяемые компетенции (код):** ОК 1-9

3. **Оценочное средство:**

Студентам предлагается поучаствовать в коллективном обсуждении этических основ профессиональной деятельности, а также особенностей этики в сфере документационного сопровождения управления и архивоведения.

На групповое обсуждение выносятся следующие вопросы:

1. В чём состоит необходимость соблюдения этических норм в деловой сфере?
2. Чем обусловлено жёсткое отношение к соблюдению этических норм специалистами в сфере документационного сопровождения управления и архивоведения?
3. Какие ещё профессиональные сферы с требованиями к соблюдению этических норм и правил делового этикета вы знаете?
4. В чём специфика этических норм в сфере вашей профессии? В чём отличие от этических норм других профессий?
5. Профессиональные деформации: есть ли положительные стороны в формировании данного феномена?
6. Как можно скомпенсировать негативные последствия профессионализации?
7. В чём состоит важность соблюдения делового этикета?

4. **Критерии оценивания:**

Уровень освоения	Критерии
85-100 баллов (оценка «отлично»)	Студент активно участвует в групповой дискуссии, уверенно аргументирует свою позицию, рассматривает различные точки зрения, участвует в формировании коллективного мнения.
70-84 баллов	Студент активно высказывает своё мнение, аргументирует его, но не

(оценка «хорошо»)	участвует в групповой дискуссии, в обсуждении с другими участниками, в выработке общегруппового мнения.
50-69 баллов (оценка «удовлетворительно»)	Студент участвует в обсуждении вяло, высказывает своё мнение по некоторым вопросам, не принимает участия в выработке общегруппового мнения.
0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»)	Не участвует в обсуждении.

### 5. Рекомендуемый перечень вопросов для самостоятельной подготовки.

На самостоятельную подготовку выносятся список теоретических вопросов, с которыми студентам необходимо ознакомиться для эффективного участия в дискуссии на практических занятиях:

1. Этика как наука. Понятие морали и нравственности.
2. Предмет и функции этики. Место этики в системе наук.
3. Понятие и содержание профессиональной этики. Этические кодексы.
4. Этический кодекс специалиста сферы документационного сопровождения управления и архивоведения.
5. Профессионально важные качества личности как составляющая деловой этики специалиста.
6. Профессионально важные качества специалиста в сфере документационного сопровождения управления и архивоведения.
7. Профессиональные деформации личности работников в сфере документационного сопровождения управления и архивоведения.

#### ➤ **ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО:** упражнения в малых группах.

1. **Цель:** формирование понимания студентами сущности профессионально важных качеств личности, необходимого для осознанного планирования задач профессионального и личностного развития, а также организации собственной деятельности и оценки качества своих методов и способов решения профессиональных задач.
2. **Проверяемые компетенции (код):** ОК 2, 8;
3. **Оценочное средство.**

Проводится групповое обсуждение по результатам самостоятельной подготовки студентов. Затем студенты делятся по группам, каждая из групп выбирает себе одно



профессионально важное качество (например, стрессоустойчивость, пунктуальность, коммуникабельность и т.д) и в ходе групповой работы придумывают упражнения, которые способствуют развитию этих качеств. Здорово, если это упражнение можно хотя бы в демонстрационном формате попробовать в ходе работы в аудитории.

Далее каждая группа представляет свои упражнения. По возможности (наличие времени) группы обмениваются упражнениями, пробуют, обсуждают результаты.

По окончании занятия студенты обязательно делятся размышлениями о том, какие практические знания они могут внедрить в свою повседневную практику.

#### 4. Критерии оценивания:

Уровень освоения	Критерии
85-100 баллов (оценка «отлично»)	Студент (группа студентов) успешно проводит обсуждения и упражнения, участвует в общегрупповом обсуждении, демонстрирует высокую подготовленность по теме.
70-84 баллов (оценка «хорошо»)	Студент (группа студентов) проводит обсуждение и упражнения, участвует в общегрупповом обсуждении, демонстрирует хорошую подготовленность по теме.
50-69 баллов (оценка «удовлетворительно»)	Студент (группа студентов) принимает вялое участие в обсуждении и проведении упражнения, но при необходимости в письменной форме предоставляет выполненное задание.
0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»)	Студент не участвует в выполнении задания или мешает работе группы.

#### 5. Рекомендуемый перечень вопросов для самостоятельной подготовки:

В ходе самостоятельной работы группа студентов проявляет творчество и актуализирует страхи и ожидания от будущей профессии, которые целесообразно проработать в ходе практических занятий. Студенту рекомендуется подготовиться по следующим вопросам: что такое профессионально важные качества личности (ПВК)? Какие ПВК имеют общепрофессиональное значение? Какие ПВК специфичны для вашей профессии? Как эти качества личности можно в себе целенаправленно развивать?

➤ **ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО:** коллоквиум №1.

**1. Цель** демонстрация студентами знаний особенностей этики в различных сферах, необходимых для эффективного общения с коллегами и руководителем, успешной командной работы, понимания меры своей ответственности за результат выполнения заданий и профессиональных обязанностей.

**2. Проверяемые компетенции (код):** ОК 6, 7.

**3. Оценочное средство:**

Коллоквиум проводится в виде беседы с каждым студентом по всем вопросам раздела, что позволяет оценить степень глубины понимания обучающимся каждой отдельной темы и всех структурных взаимосвязей между различными темами раздела.

Вопросы, выносимые на коллоквиум по теме «Особенности этики в различных сферах жизнедеятельности. Корпоративная этика»:

1. Этика сферы предпринимательства: исторические традиции и сущность этики в бизнесе.
2. Роль этики в бизнесе и управлении. Этика современного менеджмента.
3. Этические обязанности руководителя и подчиненных.
4. Этика партнерских отношений.
5. Управление этическими нормами межличностных отношений в коллективе.
6. Морально-психологическая структура и климат в коллективе; их влияние на предупреждение и разрешение конфликтов.
7. Этическая культура специалиста в сфере документационного обеспечения управления и архивоведения.
8. Принципы корпоративной этики ведения бизнеса. Корпоративная этика и корпоративная культура.
9. Типы корпоративных культур.

**4. Критерии оценивания:**

Уровень освоения	Критерии
85-100 баллов (оценка «отлично»)	Демонстрирует полное понимание проблемы, знание всех ключевых понятий и взаимосвязей между ними, легко переключается между теоретическими знаниями и вопросами о применении этих знаний на практике, аргументирует свою позицию.
70-84 баллов (оценка «хорошо»)	Демонстрирует значительное понимание проблемы, знание всех ключевых понятий раздела и взаимосвязей между ними.
50-69 баллов (оценка «удовлетворительно»)	Демонстрирует частичное понимание проблемы, знание базовых понятий раздела.
0-49 баллов	Не знает значительной части программного материала, допускает

(оценка «неудовлетвори- тельно»)	существенные ошибки.
--	----------------------

## 5. Рекомендуемый перечень вопросов для самостоятельной подготовки:

В самостоятельную работу студентов входит составление опорного конспекта по основным вопросам темы или другой способ подготовки, который студент выбирает самостоятельно. Дополнительных вопросов для самостоятельной подготовки не предусматривается.

### ➤ **ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО:** доклад, сообщение № 1.

**1. Цель:** формирование умения использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности; демонстрация студентами знаний этикета в деловых отношениях, необходимых для решения профессиональных задач, в том числе таких, как: работа по подготовке и проведению совещаний, деловых встреч, приемов и презентаций; подготовка деловых поездок руководителя и других сотрудников организации; организация рабочего места секретаря и руководителя; оформление и регистрация организационно-распорядительных документов, контроль сроков их исполнения; телефонные переговоры.

**2. Проверяемые компетенции (код):** ОК 3, 4, 5, 6;

**3. Оценочное средство:**

Доклад – публичное сообщение, представляющее собой развернутое изложение на определенную тему. Чтобы выступление было удачным, оно должно хорошо восприниматься на слух, быть интересным для слушателей. После выступления докладчик и должен ответить на вопросы слушателей. Допускается готовить доклад в парах или тройках, при условии углубленного изучения выбранной темы и освещения её с разных точек зрения. Рекомендуется подготовить презентацию в сопровождение выступления.

Перед созданием презентации необходимо четко определиться с целью создаваемой презентации, построить вступление и сформулировать заключение, придерживаться основных этапов и рекомендуемых принципов ее создания. Основные этапы работы над компьютерной презентацией:

1. Спланируйте общий вид презентации по выбранной теме, опираясь на собственные разработки и методические рекомендации.
2. Распределите материал по слайдам.
3. Отредактируйте и оформите слайды.

4. Задайте единообразный анимационный эффект для демонстрации презентации.
5. Распечатайте презентацию.
6. Прогоните готовый вариант перед демонстрацией с целью выявления ошибок.
7. Доработайте презентацию, если возникла необходимость.

Примерные темы докладов по теме «Этикет в деловых отношениях»:

1. Взаимосвязь и различие понятий «этики» и «этикета». Этикет и мораль.
2. Основные требования этикета: вежливость, тактичность, обязательность, скромность, деликатность, корректность. Уважение к людям, почтительность, любезность как показатели культуры поведения человека в обществе.
3. Этикет неделового общения: этикет неформального общения, поведение в быту; нетикет – этикет виртуального общения; этикет в конфликтной ситуации.
4. Культура одежды делового человека. Общая характеристика делового стиля: консерватизм, умеренность.
5. Социально-ролевое и функциональное назначение одежды служащих. Требования к деловой одежде и обуви, к прическе и аксессуарам.
6. Создание профессионального имиджа мужчин.
7. Профессиональный имидж женщин. Требования к цвету, фасону, фактуре материала деловой одежды и обуви. Роль прически, украшений, макияжа.
8. Манеры поведения. Внешний вид и привычки.
9. Правила поведения в общественных местах.
10. Этикет письменного делового общения и обмена деловой информацией по факсу.
11. Эпистолярный этикет.
12. Визитные карточки.
13. Культура речи и речевой этикет. Роль речевого воздействия в деловых отношениях.
14. Культура письменной речи и административный речевой этикет
15. Этика и этикет деловых встреч и разговоров.
16. Переговоры и совещания в профессиональной деятельности.
17. Культура общения по телефону.
18. Деловые подарки и сувениры: виды и особенности преподнесения.

#### 4. Критерии оценивания:

Уровень освоения	Критерии
85-100 баллов (оценка «отлично»)	Представлен развернутый доклад по выбранной теме, интересные примеры. Выступление хорошо воспринимается на слух, студент

	поддерживает визуальный и эмоциональный контакт с аудиторией, ориентируется в излагаемом материале. Презентация дополняет выступление и соответствует методическим рекомендациям, оформлена со вкусом и в деловом стиле.
70-84 баллов (оценка «хорошо»)	Представлен достаточно развернутый доклад, приведены примеры. Выступление хорошо воспринимается на слух, однако докладчик затрудняется поддерживать эмоциональный и визуальный контакт с аудиторией, отвечать на дополнительные вопросы. Презентация дополняет выступление и соответствует методическим рекомендациям.
50-69 баллов (оценка «удовлетворительно»)	Выбранная тема раскрыта докладчиком недостаточно. Имеются существенные затруднения в поддержании контакта с аудиторией и ответах на дополнительные вопросы. Презентация полностью повторяет текст выступления или мало дополняет его.
0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»)	Выбранная тема не раскрыта. Студент затрудняется отвечать на дополнительные вопросы, непосредственно относящиеся к сути содержания доклада. Презентация не соответствует методическим рекомендациям.

## 5. Рекомендуемый перечень вопросов для самостоятельной подготовки:

В самостоятельную работу студентов входит выбор темы из представленных в задании, подготовка доклада и презентации и репетиция выступления. Для удачного выступления студентам предлагается самостоятельно ознакомиться с целями и приёмами публичного выступления, установления и поддержания контакта с аудиторией.

### ➤ **ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО** конспект.

- 1. Цель** формирование у студентов навыков работы с информацией, а также критического и аналитического мышления; получение студентами представления о психологических основах общения; знакомство студентов с такими сторонами общения, как взаимодействие, обмен информацией, восприятие, познание и оценка себя и партнёра по общению.
- 2. Проверяемые компетенции (код):** ОК 6, 8;
- 3. Оценочное средство:**

Составить развёрнутый конспект по теме «Психологические основы делового общения». Конспект должен быть структурирован (абзацы, подзаголовки, подчёркивания, выделение цветом важным моментов и т.д.). Приветствуется наличие в конспекте схем, иллюстрирующих взаимосвязи компонентов данной сложной темы.

Обязательно понимание студентом того, как теоретические аспекты социальной психологии общения находят отражение в практике, в том числе в профессиональной жизни. Это понимание должно отражаться в примерах, приведённых в конспекте, либо в устной беседе по конспекту.

Конспект подготавливается студентом дома в ходе самостоятельной работы. На практическом занятии проводится групповое обсуждение теоретических и практических аспектов темы, особое внимание уделяется контексту делового общения и профессиональной деятельности.

#### 4. Критерии оценивания:

Уровень освоения	Критерии
85-100 баллов (оценка «отлично»)	содержание конспекта полностью соответствует поставленному заданию, студент активно участвует в групповом обсуждении темы, легко переключается с теоретических вопросов на практические примеры в контексте делового общения, легко ориентируется во взаимосвязях внутри темы.
70-84 баллов (оценка «хорошо»)	содержание конспекта соответствует поставленному заданию, студент активно участвует в групповом обсуждении темы, может привести примеры из практики в контексте общения в повседневной жизни, ориентируется во взаимосвязях внутри темы.
50-69 баллов (оценка «удовлетворительно»)	содержание конспекта в целом соответствует поставленному заданию; студент испытывает затруднение в переключении с теоретических вопросов на практические примеры, с трудом понимает структурные взаимосвязи внутри темы.
0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»)	содержание конспекта не соответствует поставленному заданию.

#### 5. Рекомендуемый перечень вопросов для самостоятельной подготовки.

Список тем, которые должны найти отражение в конспекте:

1. Цели, функции, виды и уровни общения. Специфика делового общения.
2. Роли и ролевые ожидания в общении.
3. Социально-психологический анализ общения:
  - а) общение как коммуникация;

- б) общение как взаимодействие (интеракция);
- в) общение как перцепция;
- 4. Коммуникативная компетентность.
- 5. Структура коммуникативного акта и условия установления контакта.
- 6. Причины затруднённой коммуникации и коммуникативные барьеры.
- 7. Механизмы взаимопонимания в общении.
- 8. Влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения.
- 9. Позиции взаимодействия в общении.
- 10. Стратегии взаимодействия.
- 11. Способы психологического воздействия.
- 12. Механизмы межличностного познания и восприятия (рефлексия, стереотипизация и т.д)
- 13. Феномены межличностного познания. Эффект первого впечатления, эффект ореола и т.д.
- 14. Каузальная атрибуция. Фундаментальная ошибка атрибуции.
- 15. Понятие о межличностной аттракции. Эксперименты в отечественной и зарубежной психологии.

➤ **ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО:** коммуникативная игра №1.

1. **Цель:** формирование у студентов умений эффективного общения и слушания; знакомство с вербальным компонентом коммуникативного аспекта общения.
2. **Проверяемые компетенции (код):** ОК 6;
3. **Оценочное средство:**

Часть 1. Коммуникативное упражнение «Испорченный телефон»

Цель: показать участникам важность активного слушания, важность задавания уточняющих вопросов.

Описание. Преподаватель просит выйти 7–10 добровольцев, которые будут принимать участие в упражнении, после объясняет правила: 6–9 человек выходят за двери, одному (тому, кто остался) преподаватель зачитывает текст.

Задача слушавшего: передать то, что он запомнил следующему участнику. Участники заходят по очереди — слушают и передают полученную информацию следующему участнику.

Примеры текстов:

Вариант А

«Исполнительный директор ОАО «Косметикс трейдинг групп» Ираида Генриховна Оюшминальд просила сообщить всем акционерам общества, что собрание акционеров, посвященное переизбранию членов правления, в связи с тяжёлым финансовым положением общества переносится со вторника, 19 сентября в 17–00 на четверг, 22 сентября в 16–00. Место

проведения собрания изменилось с актового зала Оперного театра на Зал заседаний ДК «Шинник»».

Вариант В

«Иван Петрович ждал Вас и не дождался. Очень огорчился и просил передать, что он сейчас в главном здании решает вопрос насчет оборудования, кстати, возможно, японского.

Должен вернуться к обеду, но если его не будет к 15 часам, то совещание нужно начинать без него.

А самое главное, объявите, что всем руководителям среднего звена необходимо пройти тестирование в 20-ой комнате в главном здании, в любое удобное время, но до 20-го февраля».

Обсуждение итогов:

Сколько информации от первоначального текста вы услышали?

Наблюдатели, заметили ли вы, как искажалась информация? Почему это происходило?

Какие есть способы повышения качества передачи информации? (например, задавать уточняющие вопросы, фиксировать письменно и т.д)

Часть 2. Коммуникативное упражнение «слушание».

Прежде всего, преподаватель проводит беседу со студентами. Всегда ли мы слушаем одинаково качественно? Какие виды слушания вы замечали в повседневной жизни? Например, заинтересованное слушание, только видимость слушания и т.д. Затем преподаватель рассказывает про такие виды слушания, как активное рефлексивное, нерефлексивное и эгоцентрическое слушание. Уточняются приёмы и особенности каждого вида слушания.

Затем студенты делятся на мини-группы по 3 человека и в случайном порядке получают номер от 1 до 3. В соответствии с этими номерами раздаются роли. После выполнения одного круга упражнений роли меняются по кругу.

В первом круге упражнения:

№ 1 – тот, кто будет говорящим; №2 – тот, кто будет слушающим; №3 – тот, кто будет наблюдателем.

Во втором круге упражнения:

№ 1 – тот, кто будет слушающим; №2 – тот, кто будет наблюдателем; №3 – тот, кто будет говорящим.

В третьем круге упражнения:

№ 1 – тот, кто будет наблюдателем; №2 – тот, кто будет говорящим; №3 – тот, кто будет слушающим.

Задача говорящего – говорить в течение 6 минут, независимо от инструкций преподавателя для слушающего. Тема выбирается произвольно, с учётом комфорта



говорящего. Это может быть тема «почему я выбрал эту профессию», «как я провёл лето», «как я планирую встретить Новый год», «что мне нравится в моей профессии» и т.д.

Задача слушающего: слушать поочерёдно одним из трёх видов слушания. В каждом круге упражнения виды слушания меняются дважды. Преподаватель засекает три отрезка времени по 2 минуты и даёт слушающему сигнал, что нужно поменять технику слушания. В течение первого отрезка времени слушающий использует технику эгоцентрического слушания, то есть слушает ровно столько, сколько ему нужно, интересно, но в голове удерживает свою мысль и хочет как можно скорее её высказать или вернуть говорящего на тему, интересующую слушающего, а не говорящего.

В течение второго отрезка времени слушающий использует технику активного рефлексивного слушания, т.е. помогает говорящему раскрыть его тему и использует приёмы рефлексивного слушания (парафраз, уточнение, открытые вопросы и т.д.).

В течение третьего отрезка времени слушающий использует технику активного нерефлексивного слушания, т.е. его внимание так же целиком сосредоточено на говорящем и его теме, но происходит минимальное вмешательство в его рассказ. Слушающий поддерживает говорящего кивками, зрительным контактом, «угуканиями» и другими способами, показывая свою заинтересованность и внимательность.

Задача наблюдающего: не вмешиваться в происходящее, но внимательно следить и отмечать все изменения в поведении как слушающего, так и говорящего.

После окончания третьего отрезка времени преподаватель даёт студентам несколько минут на фиксацию своих впечатлений. Затем студенты меняются ролями по кругу, и преподаватель засекает заново три отрезка времени.

По итогам упражнения проводится групповое обсуждение. Студенты делятся своими впечатлениями и размышлениями:

- Какие виды слушания мне лучше всего удались?
- В роли говорящего: что мне помогало и что мешало в поведении слушающего?
- В каких жизненных ситуациях уместен каждый из видов слушания и почему?
- В каких профессиональных ситуациях уместен каждый из видов слушания и почему?
- В каких ситуациях каждый из видов слушания не уместен?

#### **4. Критерии оценивания:**

Уровень освоения	Критерии
85-100 баллов (оценка «отлично»)	Студент участвует в выполнении упражнений, соблюдает инструкции; аргументированно рассуждает, в каких ситуациях в профессии полезен навык каждого вида слушания – в том числе эгоцентрического; в каких ситуациях применение каждого из видов слушания не уместно, в том

	числе активного слушания.
70-84 баллов (оценка «хорошо»)	Студент участвует в выполнении упражнений, соблюдает инструкции; рассуждает с существенными ошибками, в каких ситуациях в профессии полезен навык каждого вида слушания.
50-69 баллов (оценка «удовлетворительно»)	Студент участвует в выполнении упражнений, соблюдает инструкции, однако практически не участвует в обсуждении.
0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»)	Студент не участвует в выполнении упражнений или мешает работе группы.

➤ **ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО:** ролевая или деловая игра.

**1. Цель:** формирование у студентов умения работать в команде, правильно организовывать психологический контакт с членами коллектива, брать на себя ответственность за работу команды, результат выполнения заданий; демонстрация студентами знаний основ социальной психологии и психологии общения.

**2. Проверяемые компетенции (код):** ОК 2, 3, 4, 6, 7, 8;

**3. Оценочное средство:**

Студентам в ходе самостоятельной подготовки предлагается придумать (или подготовить на основании известной) игру на тему «интерактивная сторона делового общения». Желательно готовиться в мини-группах по 2-3 человека. Игра должна отражать один из компонентов интеракции, например, стратегии взаимодействия или позиция взаимодействия. Это может быть деловая игра (студенты заготавливают заранее карточки с контекстами диалога, например, описание проблемной ситуации), в ходе которой участникам игры предлагается разыграть сценки, исходя из различных стратегий взаимодействия: соперничество, избегание, конфликт, сотрудничество, компромисс. Это может быть ролевая игра (студенты заготавливают заранее карточки с ролями, например, «начальник в позиции Критикующий Родитель», «начальник в позиции Попустительствующий Родитель», «начальник в позиции Ребёнок» и т.д).

В ходе практического занятия студентам рекомендуется провести игру на своих товарищах. Возможен вариант устного представления придуманной игры, но в таком случае оценка будет снижена.

После проведения игры проводится короткое обсуждение: что удалось, что не удалось? Какая была задумка? Как вы видите цель и задачи своей игры? Какой аспект делового

взаимодействия вам хотелось отразить? Как вы (авторы) сами видите оптимальное решение заданной вами ситуации? И т.д.

#### 4. Критерии оценивания:

Уровень освоения	Критерии
85-100 баллов (оценка «отлично»)	Студент (группа студентов) успешно проводит свою игру, аргументирует и защищает её, рассказывает цели и задачи, а также принимает активное участие в чужих играх.
70-84 баллов (оценка «хорошо»)	Студент (группа студентов) проводит игру и принимает активное участие в чужих играх, но не в полной мере раскрывает цели, задачи и особенности своей игры.
50-69 баллов (оценка «удовлетворительно»)	Студент (группа студентов) принимает малое участие чужих играх, с трудом или безынициативно проводит свою игру, не внятно отвечает на вопросы о целях и задачах игры или отказывается проводить игру, но в письменной форме предоставляет выполненное задание.
0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»)	Студент не участвует в выполнении задания или мешает работе группы.

#### 5. Рекомендуемый перечень вопросов для самостоятельной подготовки:

В ходе самостоятельной работы студент (или пара студентов) ищут интерактивные игры, выбирают ту, что заинтересует, проявляют творчество и актуализируют опыт профессиональных ситуаций, полученный на практике или практических занятиях. При необходимости заготавливают вспомогательный материал (карточки с заданиями, ролями и т.д.). Дополнительных вопросов на самостоятельную подготовку не подразумевается.

#### ➤ **ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО:** доклад, сообщение № 2.

1. **Цель:** формирование у студентов навыков исследовательской работы и критического мышления; демонстрация студентами знаний основ социальной психологии; знакомство с перцептивным компонентом общения (познание, восприятие и оценка партнёра по общению).
2. **Проверяемые компетенции (код):** ОК 4, 5, 6.
3. **Оценочное средство:**

Доклад – публичное сообщение, представляющее собой развернутое изложение на определенную тему. Чтобы выступление было удачным, оно должно хорошо восприниматься на слух, быть интересным для слушателей. После выступления докладчик и должен ответить на вопросы слушателей. Допускается готовить доклад в парах или тройках, при условии углубленного изучения выбранной темы и освещения её с разных точек зрения.

В качестве темы доклада студент может выбрать любой из механизмов межличностного познания и восприятия (рефлексия, стереотипизация, каузальная атрибуция и т.д), или эффектов познания (эффект первого впечатления, эффект ореола и т.д), раскрыть теоретический аспект темы и привести примеры в контексте профессиональной деятельности и делового общения. Например: управление первым впечатлением на деловой встрече; формирование аттракции в ходе деловых переговоров; роль точности восприятия партнёра по деловому общению и др. Задание придумать себе тему доклада самостоятельно подразумевает не только навык поиска информации, но и творческий подход и демонстрирует глубину понимания студентом данного раздела.

#### 4. Критерии оценивания:

Уровень освоения	Критерии
85-100 баллов (оценка «отлично»)	Представлен развернутый доклад по выбранной теме, интересные примеры. Выступление хорошо воспринимается на слух, студент поддерживает визуальный и эмоциональный контакт с аудиторией, ориентируется в излагаемом материале, а не просто «читает с листа», отвечает на дополнительные вопросы.
70-84 баллов (оценка «хорошо»)	Представлен достаточно развернутый доклад, приведены примеры. Выступление хорошо воспринимается на слух, однако докладчик затрудняется поддерживать эмоциональный и визуальный контакт с аудиторией, отвечать на дополнительные вопросы.
50-69 баллов (оценка «удовлетворительно»)	Выбранная тема раскрыта докладчиком недостаточно. Имеются существенные затруднения в поддержании контакта с аудиторией и ответах на дополнительные вопросы. Докладчик демонстрирует узкие знания, представленные только в одном источнике информации.
0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»)	Выбранная тема не раскрыта. Студент затрудняется отвечать на дополнительные вопросы, непосредственно относящиеся к сути содержания доклада.

## 5. Рекомендуемый перечень вопросов для самостоятельной подготовки:

В самостоятельную работу студентов входит выбор темы, подготовка доклада и репетиция выступления. Для удачного выступления студентам предлагается самостоятельно ознакомиться с целями и приёмами публичного выступления, установления и поддержания контакта с аудиторией.

### ➤ **ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО:** доклад, сообщение № 3.

1. **Цель:** формирование у студентов навыков исследовательской работы и критического мышления; демонстрация студентами знаний по основам психологии управления.

2. **Проверяемые компетенции (код):** ОК 4, 5, 7;

3. **Оценочное средство:**

Доклад – публичное сообщение, представляющее собой развернутое изложение на определенную тему. Чтобы выступление было удачным, оно должно хорошо восприниматься на слух, быть интересным для слушателей. После выступления докладчик и должен ответить на вопросы слушателей. Допускается готовить доклад в парах или тройках, при условии углубленного изучения выбранной темы и освещения её с разных точек зрения. Примерные темы докладов по теме «Содержание и основные понятия психологии управления»:

1. Психология управления как наука. Основные этапы развития.
2. Категория «менеджмент» и её место в психологии управления.
3. Функции психологии управления.
4. Понятия субъекта, объекта управления и их взаимодействия.
5. Системный подход в социальном управлении.
6. Ситуационный подход в социальном управлении.
7. Эмпирический подход в социальном управлении.
8. Управленческие концепции количественного подхода.
9. Роль человеческого фактора в теории и практике управления.
10. Психологические основания менеджмента.

### 4. Критерии оценивания:

Уровень освоения	Критерии
85-100 баллов (оценка «отлично»)	Представлен развернутый доклад по выбранной теме, интересные примеры. Выступление хорошо воспринимается на слух, студент поддерживает визуальный и эмоциональный контакт с аудиторией, ориентируется в излагаемом материале, а не просто «читает с листа»,

	отвечает на дополнительные вопросы.
70-84 баллов (оценка «хорошо»)	Представлен достаточно развернутый доклад, приведены примеры. Выступление хорошо воспринимается на слух, однако докладчик затрудняется поддерживать эмоциональный и визуальный контакт с аудиторией, отвечать на дополнительные вопросы.
50-69 баллов (оценка «удовлетворительно»)	Выбранная тема раскрыта докладчиком недостаточно. Имеются существенные затруднения в поддержании контакта с аудиторией и ответах на дополнительные вопросы. Докладчик демонстрирует узкие знания, представленные только в одном источнике информации.
0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»)	Выбранная тема не раскрыта. Студент затрудняется отвечать на дополнительные вопросы, непосредственно относящиеся к сути содержания доклада.

## 5. Рекомендуемый перечень вопросов для самостоятельной подготовки:

В самостоятельную работу студентов входит выбор темы из представленных в задании, подготовка доклада и репетиция выступления. Для удачного выступления студентам предлагается самостоятельно ознакомиться с целями и приёмами публичного выступления, установления и поддержания контакта с аудиторией.

### ➤ **ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО** коллоквиум №2.

**1. Цель** демонстрация студентами углубленных знаний психологии управления, необходимых для эффективной работы в команде, принятия на себя ответственности за работу подчинённых и результат выполнения заданий, подготовки и проведения совещаний.

**2. Проверяемые компетенции (код):** ОК 7;

**3. Оценочное средство:**

Коллоквиум проводится в виде беседы с каждым студентом по всем ключевым вопросам раздела, что позволяет оценить степень глубины понимания обучающимся каждой отдельной темы и всех структурных взаимосвязей между различными темами раздела.

Вопросы, выносимые на коллоквиум по теме «Психологические основы формирования групп и управления коллективом»:

1. Предмет, цели и задачи психологии управления.
2. Психологическое содержание деятельности руководителя.
3. Сущность понятия лидерства и основные подходы к его изучению.

4. Личностные качества и поведенческие особенности лидера.
5. Формальный и неформальный лидер. Выдвижение лидера как процесс групповой динамики.
6. Взаимосвязь понятий «лидерство» и «власть». Понятие и основы власти.
7. Групповая сплочённость как динамический процесс в малой группе
8. Формирование групп. Уровни развития малой группы.
9. Основные характеристики коллектива. Его формирование и управление.
10. Организация, группа и команда.
11. Закономерности формирования и развития команды.
12. Социальное влияние и конформизм.

#### 6. Критерии оценивания:

Уровень освоения	Критерии
85-100 баллов (оценка «отлично»)	Демонстрирует полное понимание проблемы, знание всех ключевых понятий и взаимосвязей между ними, легко переключается между теоретическими знаниями и вопросами о применении этих знаний на практике, аргументирует свою позицию.
70-84 баллов (оценка «хорошо»)	Демонстрирует значительное понимание проблемы, знание всех ключевых понятий раздела и взаимосвязей между ними.
50-69 баллов (оценка «удовлетворительно»)	Демонстрирует частичное понимание проблемы, знание базовых понятий раздела.
0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»)	Не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки.

#### 7. Рекомендуемый перечень вопросов для самостоятельной подготовки:

В самостоятельную работу студентов входит составление опорного конспекта по основным вопросам темы или другой способ подготовки, который студент выбирает самостоятельно. Дополнительных вопросов для самостоятельной подготовки не предусматривается.

➤ **ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО:** доклад, сообщение № 4.

**1. Цель:** формирование у студентов знаний основ конфликтологии, необходимых для эффективного и конструктивного делового общения, принятия решения и выстраивание стратегии взаимодействия в конфликтных ситуациях.

**2. Проверяемые компетенции (код):** ОК 3, 6.

**3. Оценочное средство:**

Доклад – публичное сообщение, представляющее собой развернутое изложение на определенную тему. Чтобы выступление было удачным, оно должно хорошо восприниматься на слух, быть интересным для слушателей. После выступления докладчик и должен ответить на вопросы слушателей. Допускается готовить доклад в парах или тройках, при условии углубленного изучения выбранной темы и освещения её с разных точек зрения. Примерные темы докладов по теме «Конфликты в деловом взаимодействии, управление конфликтами»:

1. Конфликт, его природа и сущность.
2. Источники и причины конфликтов.
3. Функции и структурные элементы конфликтов.
4. Стадии конфликта, способы разрешения.
5. Управление конфликтом. Тактика воздействия на конфликтующие стороны.
6. Условия, принципы и правила разрешения конфликтов.
7. Вероятные исходы конфликтов. Стратегия и модели разрешения конфликтов.
8. Основные условия урегулирования конфликта посредником.
9. Спор и конфликт: общее и различия. Разновидности и методы спора.
10. Логическая структура спора. Возможные результаты спора: победа или компромисс.
11. Культура делового спора.
12. Критика и ее роль в служебных отношениях. Этические аспекты критики.
13. Искусство выражения волеизъявления: просьба, указание, приказ, совет, пожелание.
14. Искусство выражения оценки: похвала, одобрение, замечание, насмешка, оскорбление, брань. Отношение к грубой речи.

**4. Критерии оценивания:**

Уровень освоения	Критерии
85-100 баллов (оценка «отлично»)	Представлен развернутый доклад по выбранной теме, интересные примеры. Выступление хорошо воспринимается на слух, студент поддерживает визуальный и эмоциональный контакт с аудиторией, ориентируется в излагаемом материале, а не просто «читает с листа», отвечает на дополнительные вопросы.
70-84 баллов	Представлен достаточно развернутый доклад, приведены примеры.



(оценка «хорошо»)	Выступление хорошо воспринимается на слух, однако докладчик затрудняется поддерживать эмоциональный и визуальный контакт с аудиторией, отвечать на дополнительные вопросы.
50-69 баллов (оценка «удовлетворительно»)	Выбранная тема раскрыта докладчиком недостаточно. Имеются существенные затруднения в поддержании контакта с аудиторией и ответах на дополнительные вопросы. Докладчик демонстрирует узкие знания, представленные только в одном источнике информации.
0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»)	Выбранная тема не раскрыта. Студент затрудняется отвечать на дополнительные вопросы, непосредственно относящиеся к сути содержания доклада.

## 5. Рекомендуемый перечень вопросов для самостоятельной подготовки:

В самостоятельную работу студентов входит выбор темы из представленных в задании, подготовка доклада и репетиция выступления. Для удачного выступления студентам предлагается самостоятельно ознакомиться с целями и приёмами публичного выступления, установления и поддержания контакта с аудиторией.

### ➤ **ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО:** доклад с презентацией.

**1. Цель:** формирование у студентов навыков публичного выступления, эффективного общения; проверка умения использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности; демонстрация студентами знаний психологических и этических аспектов деловых разговоров, переговоров, деловых встреч, служебных совещаний.

**2. Проверяемые компетенции (код):** ОК 4, 5, 7,9;

**3. Оценочное средство:**

Доклад – публичное сообщение, представляющее собой развернутое изложение на определенную тему. Чтобы выступление было удачным, оно должно хорошо восприниматься на слух, быть интересным для слушателей. После выступления докладчик и должен ответить на вопросы слушателей. Допускается готовить доклад в парах или тройках, при условии углубленного изучения выбранной темы и освещения её с разных точек зрения.

Перед созданием презентации необходимо четко определиться с целью создаваемой презентации, построить вступление и сформулировать заключение, придерживаться основных

этапов и рекомендуемых принципов ее создания. Основные этапы работы над компьютерной презентацией:

1. Спланируйте общий вид презентации по выбранной теме, опираясь на собственные разработки и методические рекомендации.
2. Распределите материал по слайдам.
3. Отредактируйте и оформите слайды.
4. Задайте единообразный анимационный эффект для демонстрации презентации.
5. Распечатайте презентацию.
6. Прогоните готовый вариант перед демонстрацией с целью выявления ошибок.
7. Доработайте презентацию, если возникла необходимость.

Примерные темы докладов по теме «Психологические аспекты проведения деловых разговоров, переговоров, деловых встреч, служебных совещаний»:

1. Особенности проведения деловых переговоров. Культура проведения переговоров.
2. Совещания в профессиональной деятельности. Искусство управления деловым совещанием.
3. Речевое поведение в беседе: стратегия и тактика. Социальные и коммуникативные роли говорящих.
4. Реакция на речевое воздействие собеседника. Выражение согласия, несогласия, отказа, разрешения, запрета.
5. Вопросы к собеседнику как прием управления его поведением. Виды вопросов. Правила их задавания.
6. Сущность и особенности невербального общения. Невербальные средства общения (кинестические, просодические, экстралингвистические, такесические, проксемические средства общения): общая характеристика.
7. Язык мимики и жестов в деловой коммуникации. Классификация жестов.
8. Факторы, влияющие на интерпретацию невербальных сигналов в процессе общения.
9. Роль речевого воздействия в деловых отношениях.
10. Психологические особенности общения по телефону. Этапы построения общения по телефону.
11. Этикет письменного делового общения и обмена деловой информацией по факсу.
12. Визитные карточки.
13. Деловые подарки и сувениры: виды и особенности преподнесения.

#### **4. Критерии оценивания:**

Уровень освоения	Критерии
85-100 баллов (оценка «отлично»)	Представлен развернутый доклад по выбранной теме, интересные примеры. Выступление хорошо воспринимается на слух, студент поддерживает визуальный и эмоциональный контакт с аудиторией, ориентируется в излагаемом материале. Презентация дополняет выступление и соответствует методическим рекомендациям, оформлена со вкусом и в деловом стиле.
70-84 баллов (оценка «хорошо»)	Представлен достаточно развернутый доклад, приведены примеры. Выступление хорошо воспринимается на слух, однако докладчик затрудняется поддерживать эмоциональный и визуальный контакт с аудиторией, отвечать на дополнительные вопросы. Презентация дополняет выступление и соответствует методическим рекомендациям.
50-69 баллов (оценка «удовлетворительно»)	Выбранная тема раскрыта докладчиком недостаточно. Имеются существенные затруднения в поддержании контакта с аудиторией и ответах на дополнительные вопросы. Презентация полностью повторяет текст выступления или мало дополняет его.
0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»)	Выбранная тема не раскрыта. Студент затрудняется отвечать на дополнительные вопросы, непосредственно относящиеся к сути содержания доклада. Презентация не соответствует методическим рекомендациям.

### 5. Рекомендуемый перечень вопросов для самостоятельной подготовки:

В самостоятельную работу студентов входит выбор темы из представленных в задании, подготовка доклада и презентации и репетиция выступления. Для удачного выступления студентам предлагается самостоятельно ознакомиться с целями и приёмами публичного выступления, установления и поддержания контакта с аудиторией.

#### ➤ **ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО:** коммуникативная игра №2.

1. **Цель:** формирование у студентов умений эффективного общения и слушания; знакомство с невербальным компонентом коммуникативного аспекта общения.
2. **Проверяемые компетенции (код):** ОК 6;
3. **Оценочное средство:**

Коммуникативная игра «Передать одним словом»

Цель: упражнение помогает подчеркнуть важность интонаций в процессе коммуникации.

Необходимые материалы: карточки размером с визитную карточку с напечатанными на них названиями эмоций.

Размер группы: 10–20 человек.

Время: 10–15 минут.

Описание. Тренер раздает группе карточки, на которых написаны названия эмоций, и просит не показывать их другим участникам.

Далее тренер просит каждого по очереди произнести только одно слово: «Ага», «Алло» или «Здравствуйте!» с интонацией, соответствующей эмоции, написанной на карточке участника.

Вся группа отгадывает, какую эмоцию пытался изобразить участник.

Вопросы для обсуждения:

Насколько легко удавалось угадать эмоцию по интонациям?

В реальной жизни, насколько часто в телефонном разговоре вы по интонации с первых слов понимаете, в каком настроении находится ваш собеседник?

Было ли так, что, позвонив в организацию, вы по интонации первых слов понимали, что вам здесь не рады?

Насколько безупречно ваше собственное телефонное общение?

Вариант. Можно предложить рассказать короткий стишок типа «уронили мишку на пол».

Список эмоций:

радость

удивление

сожаление

разочарование

подозрительность

грусть

веселье

холодное равнодушие

спокойствие

заинтересованность

уверенность

желание помочь

усталость

волнение

энтузиазм

#### 4. Критерии оценивания:

Уровень освоения	Критерии
85-100 баллов (оценка «отлично»)	Студент участвует в выполнении упражнений, соблюдает инструкции; аргументированно рассуждает, в каких ситуациях в профессии полезен навык каждого вида слушания – в том числе эгоцентрического; в каких ситуациях применение каждого из видов слушания не уместно, в том числе активного слушания.
70-84 баллов (оценка «хорошо»)	Студент участвует в выполнении упражнений, соблюдает инструкции; рассуждает с существенными ошибками, в каких ситуациях в профессии полезен навык каждого вида слушания.
50-69 баллов (оценка «удовлетворительно»)	Студент участвует в выполнении упражнений, соблюдает инструкции, однако практически не участвует в обсуждении.
0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»)	Студент не участвует в выполнении упражнений или мешает работе группы.

## II ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

ОП.06 Профессиональная этика и психология делового общения

1. **Форма проведения промежуточной аттестации дифференцированный зачёт**
2. **Процедура проведения зачёт в традиционной форме (по билетам)**
3. **Перечень вопросов для подготовки к зачёту.**

В билеты к зачёту включаются теоретические вопросы по курсу. Умения осваиваются студентами в ходе практических занятий. Однако преподаватель оставляет за собой право задать студенту дополнительные вопросы, связанные с решением практических профессиональных ситуаций, соответственно теме вопроса в билете. Отметка «зачтено» выставляется от 50 баллов в соответствии с таблицей БРС (70% от оценки за работу в семестре + 30% от оценки за ответ на зачёте).

Вопросы к зачёту:

1. Этика как наука. Понятие морали и нравственности.
2. Предмет и функции этики. Место этики в системе наук.
3. Специфика деловой этики. Предмет деловой этики.
4. Этический кодекс. Виды и содержание этических кодексов.
5. Профессионально важные качества личности как составляющая деловой этики специалиста.
6. Понятие общения, его сущность и движущие силы.
7. Цели и содержание делового общения.
8. Коммуникативная, интерактивная и перцептивная компоненты общения.
9. Функции и виды делового управленческого общения.
10. Слушание в общении. Умение слушать как необходимое условие понимания позиции партнера. Виды слушания. Ошибки слушания.
11. Виды коммуникации. Коммуникативные барьеры. Коммуникативная компетентность.
12. Чувства и эмоции в деловом общении.
13. Стратегии взаимодействия и позиции во взаимодействии.
14. Механизмы и эффекты социального познания.
15. Классификация групп. Социальная и социально-психологическая структура группы.
16. Основные характеристики коллектива. Его формирование и управление.
17. Социальное влияние и конформизм.
18. Конфликт, его природа и сущность. Функции и структурные элементы конфликтов. Стадии конфликта, способы разрешения.
19. Управление конфликтом. Тактика воздействия на конфликтующие стороны. Стратегия и модели разрешения конфликтов.

20. Особенности проведения деловых переговоров. Культура проведения переговоров.
21. Совещания в профессиональной деятельности. Искусство управления деловым совещанием.
22. Речевое поведение в беседе: стратегия и тактика. Социальные и коммуникативные роли говорящих.
23. Сущность и особенности невербального общения. Невербальные средства общения.
24. Психологические особенности общения по телефону.

#### 4. Критерии оценивания ответа:

4. Уровень освоения	Критерии
50-100 баллов (оценка «отлично»)	Студент усвоил программный материал, демонстрирует знание ключевых понятий и взаимосвязей между ними, может привести примеры применения теоретических положений в практике профессиональной и повседневной жизни.
0-49 баллов (оценка «незачет»)	Не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки.

**5. Выполнение курсовой работы:** не предусмотрено.