

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Аксенов Сергей Леонидович

Должность: Ректор

Дата подписания: 12.02.2016 09:15

Идентификатор ключа:

159e22ec4edaa8a694913d5c08c0b6671130587da9e1acf845343ffa5ad101e

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Автономная некоммерческая образовательная организация  
высшего образования  
«Региональный финансово-экономический институт»

Кафедра менеджмента

Утверждаю  
Декан экономического факультета  
Ю.И. Петренко  
«12» февраля 2016 г.



**Рабочая программа дисциплины**

# «ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ»

Направление подготовки: **38.03.02 Менеджмент**  
Профиль: **Управление человеческими ресурсами**  
Квалификация: **Бакалавр**

Факультет экономический  
Очная и заочная формы обучения



Курск 2016

Рецензенты:

Гафиуллина Лилия Фаритовна, кандидат экономических наук, доцент кафедры бухгалтерского учета, анализа и аудита.

Ольховикова Анна Анатольевна, кандидат педагогических наук, ст. преподаватель кафедры маркетинга.

Рабочая программа дисциплины Б1.Б.19 «Деловое общение» [Текст] / сост. А.Ф. Коковин; Региональный финансово-экономический институт. – Курск, 2015. – 48 с.

Рабочая программа составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12 января 2016 г., № 7с учетом профиля «Управление человеческими ресурсами».

Рабочая программа предназначена для методического обеспечения дисциплины основной профессиональной образовательной программы высшего образования по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, профиль «Управление человеческими ресурсами».

«12» февраля 2016 г.

Составитель:



---

Коковин Александр Федорович,  
кандидат филологических наук,  
старший преподаватель кафедры  
менеджмента

© Коковин А.Ф., 2016

© Региональный финансово-экономический институт, 2016

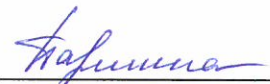
**Лист согласования рабочей программы  
дисциплины «Деловое общение»**

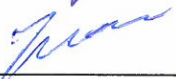
Направление подготовки: 38.03.02 Менеджмент  
Профиль: Управление человеческими ресурсами  
Квалификация: Бакалавр

Факультет экономический  
Очная и заочная формы обучения

2015/2016 учебный год

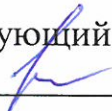
Рабочая программа утверждена на заседании кафедры менеджмента,  
протокол № 7 от 12 февраля 2016 г


И. о. зав. кафедрой  А.П. Паршина

Составители:  А.Ф. Коковин


**Согласовано:**

Начальник УМУ  Ю.В. Кунина, «12» февраля 2016 г.

Заведующий отделом комплектования научной библиотеки  
 О.Н. Новикова, «12» февраля 2016 г.

Председатель методической комиссии по профилю  
 Е.И. Черников, «12» февраля 2016 г.

**Изменения в рабочей программе  
дисциплины «Деловое общение»  
на 2016 – 2017 уч. год**

Утверждаю  
Декан экономического факультета  
 Ю.И. Петренко  
« 29 » августа 2016 г.


Рабочая программа утверждена без изменений.

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры менеджмента,  
протокол № 1 от «29» августа 2016 г.

Зав. кафедрой  М.Г. Сергеева

**Согласовано:**


Начальник УМУ

 Ю.В. Кунина, «29» августа 2016 г.

Председатель методической комиссии по профилю

 Е.И. Черников, «29» августа 2016 г.

**Изменения в рабочей программе  
дисциплины «Деловое общение»  
на 2017 – 2018 уч. год**

Утверждаю  
Декан экономического факультета  
 Ю.И. Петренко  
«28» августа 2017 г.

В рабочую программу вносятся следующие изменения:


- 1) внесены изменения в примерные темы эссе
- 2) внесены изменения в тестовые задания

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры менеджмента,  
протокол № 1 от «28» августа 2017 г.

Зав. кафедрой  М.Г. Сергеева

**Согласовано:**

Начальник УМУ

 Ю.В. Кунина, «28» августа 2017 г.

Председатель методической комиссии по профилю

 Е.И. Черников, «28» августа 2017 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА	5
1. Цель и задачи изучения дисциплины	5
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы	5
3. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО	6
СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	7
4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий	7
Схема распределения учебного времени по видам учебной работы	7
Схема распределения учебного времени по семестрам и курсам	7
Тематический план	8
Структура дисциплины	9
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	12
6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	23
7. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины	24
Основная литература	24
Дополнительная литература	24
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины	28
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	29
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем	47
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине	48

# ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

## 1. Цель и задачи изучения дисциплины

Целью изучения дисциплины «Деловое общение» является приобретение студентами знаний о различных формах делового общения, владение словом в официально-деловой обстановке в соответствии с речевой, логической, психологической и невербальной культурой, направленное на достижение конструктивного результата или договоренности, а также формирование у студентов умения документально оформлять деловое общение.

Задачи изучения дисциплины:

- формирование понимания о психологических и этических основах делового общения;
- ознакомление студентов с теоретическими основами коммуникационного процесса;
- подготовка студентов к использованию средств, методов и форм делового общения в профессиональной деятельности;
- ознакомление с правилами подготовки и проведения деловых переговоров;
- формирование потребности в развитии коммуникативных способностей как личностно-значимых в процессе профессиональной подготовки студентов;
- формирование умений и навыков, необходимых для грамотного проектирования, организации, контроля и коррекции делового общения;
- формирование личных качеств, необходимых для организации делового общения с руководством, клиентами и коллегами;
- развитие навыков работы с деловыми документами.

## 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

- способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-6);
- способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации (ОПК-4);
- владение различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных

коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде (ПК-2).

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

- понятийно-категориальный аппарат делового общения, виды и формы делового общения (З-1);
- этику и психологию общения (З-2);
- вербальные, невербальные средства деловой коммуникации (З-3);
- приемы и механизмы эффективного делового общения, принципы общения в коллективе (З-4);
- основы ведения деловых переговоров (З-5);
- общие правила оформления деловых документов (З-6).

Уметь:

- пользоваться широким набором коммуникативных приемов и техник (У-1);
- организовывать общение на основе нравственных психологических норм деловой коммуникации (У-2);
- анализировать деловые и межличностные конфликты и разрешать их (У-3);
- вести документирование управленческой деятельности (У-4).

Владеть:

- современными методами социальной психологии в анализе профессионального взаимодействия и делового общения (В-1);
- этикетом и культурой делового общения (В-2);
- навыками и методами ведения деловых переговоров (В-3).

Демонстрировать:

- квалифицированные действия в различных ситуациях (Д-1).

### **3. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО**

Дисциплина относится к базовым дисциплинам ОПОП ВО.

К исходным требованиям, необходимым для изучения дисциплины «Деловое общение», относятся знания, умения и навыки, частично сформированные в ходе изучения дисциплин: «Русский язык и культура речи», «Логика», «Риторика».

Знания, умения и навыки, сформированные в ходе изучения дисциплины «Деловое общение», являются основой для изучения дисциплин «Психология», «Психология управления».



## СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий

#### Схема распределения учебного времени по видам учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины при очной форме обучения – 2 зачетные единицы (72 академических часа)

Общая трудоемкость дисциплины при заочной форме обучения – 2 зачетные единицы (72 академических часа)

#### Схема распределения учебного времени по семестрам и курсам

##### Очная форма обучения

Виды учебной работы	Трудоемкость, час	
	6 сем.	Всего
<b>Общая трудоемкость</b>	72	72
<b>Аудиторная работа</b>	36	36
в том числе:		
лекции	18	18
практические занятия	18	18
<b>Самостоятельная работа</b>	36	36
<b>Промежуточная аттестация (зачет)</b>	+	+

##### Заочная форма обучения

Виды учебной работы	Трудоемкость, час	
	2 курс	Всего
<b>Общая трудоемкость</b>	72	72
<b>Аудиторная работа</b>	8	8
в том числе:		
лекции	2	2
практические занятия	6	6
<b>Самостоятельная работа</b>	60	60
<b>Промежуточная аттестация (зачет)</b>	4	4

**Тематический план**  
**Очная форма обучения**

№ п/п	Разделы и темы дисциплины	Общая трудоемкость, час	В том числе аудиторных			Самостоятельная работа	Промежуточная аттестация
			всего	из них:			
				лекц.	практ.		
1	Психологическая структура личности. Поведение личности в деловом общении	8	4	2	2	4	
2	Коммуникации	10	4	2	2	6	
3	Этические нормы общения	8	4	2	2	4	
4	Психология и общество	10	6	2	4	4	
5	Профессиональная психология	10	4	2	2	6	
6	Деловые переговоры	14	8	4	4	6	
7	Документационное обеспечение делового общения	12	6	4	2	6	
	Промежуточная аттестация (зачет)	+					+
	<b>Итого</b>	<b>72</b>	<b>36</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>36</b>	<b>+</b>

**Заочная форма обучения**

№ п/п	Разделы и темы дисциплины	Общая трудоемкость, час	В том числе аудиторных			Самостоятельная работа	Промежуточная аттестация
			всего	из них:			
				лекц.	практ.		
1	Психологическая структура личности. Поведение личности в деловом общении	10	2	2		8	
2	Коммуникации	10				10	
3	Этические нормы общения	10				10	
4	Психология и общество	8				8	
5	Профессиональная психология	10	2		2	8	
6	Деловые переговоры	10	2		2	8	
7	Документационное обеспечение делового общения	10	2		2	8	
	Промежуточная аттестация (зачет)	4					4
	<b>Итого</b>	<b>72</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>60</b>	<b>4</b>

## **Структура дисциплины**

### **Тема 1. Психологическая структура личности. Поведение личности в деловом общении**

Психическая структура личности и практика делового общения. Структура психики по Фрейду. Модель психической структуры личности в аналитической психологии Юнга. Гуманистический и когнитивный подходы к пониманию психики личности. Факторы детерминации поведения личности. Имидж. Макро- и микросреда личности. Динамика человеческого поведения. Ролевое поведение в деловом общении. Понятия и виды общения. Роль общения в психическом развитии человека. Техника и приемы общения. Развитие общения.

Основная литература – 1,2.

Дополнительная литература – 2; 19; 25; 36; 37; 38; 42; 49; 55; 57; 61; 64.

Интернет-ресурс: <http://students.rfei.ru/a/students/library.jsp>; <http://ibooks.ru>;  
<http://www.rsl.ru>; <http://www.elibrary.ru>; <http://psychology.net.ru>;

Формируемые компетенции: ОК-6.

Образовательные результаты: З-1; З-2; З-4; У-1; У-2; В-1.

### **2. Коммуникации**

Общение как коммуникация. Вербальное общение. Культура речи в деловом общении. Этика использования средств выразительности деловой речи. Культура дискуссии. Особенности речевого поведения. Публичное выступление. Невербальное общение. Кинестетические особенности невербального общения. Визуальный контакт. Проксемические особенности невербального общения. Электронные коммуникации.

Основная литература – 1,2.

Дополнительная литература – 5; 7; 14; 15; 16; 19; 20; 32; 35; 39; 43; 44; 51; 62; 63.

Интернет-ресурс: <http://students.rfei.ru/a/students/library.jsp>; <http://ibooks.ru>;  
<http://www.rsl.ru>; <http://www.elibrary.ru>; <http://www.aup.ru>;  
<http://www.management.aanet.ru>; <http://www.delovoi-etiket.ru>;

Формируемые компетенции: ОК-6; ОПК-4.

Образовательные результаты: З-1; З-2; З-3; З-4; У-1; У-2; В-2; Д-1.

### **3. Этические нормы общения**

Этика. Этические нормы. Этическое оправдание и признание разных результатов. Интерес. Мотивы. Конфликт и его разрешение. Причины возникновения конфликтов. Этапы разрешения конфликта.

Основная литература – 1,2.

Дополнительная литература – 4; 13; 17; 18; 19; 26; 30; 33; 37; 42; 48; 53; 59.  
Интернет-ресурс: <http://students.rfei.ru/a/students/library.jsp>; <http://ibooks.ru>;  
<http://www.rsl.ru>; <http://www.elibrary.ru>; <http://www.aup.ru>;  
<http://www.managment.aaanet.ru>; <http://www.delovoi-etiket.ru>  
Формируемые компетенции: ОК-6; ОПК-4.  
Образовательные результаты: З-1; З-2; З-3; З-4; У-1; У-2; В-2; Д-1.

#### **4. Психология и общество**

Обеспечение благоприятного климата в коллективе. Нравственная обстановка; благоприятный психологический климат. Идентификация. Профессионально – этический кодекс. Оценка нравственной обстановки в коллективе. Уровни стимулирования деятельности коллектива.

Основная литература – 1,2.

Дополнительная литература – 2; 6; 16; 19; 22; 24; 31; 37; 40; 41; 46; 47.

Интернет-ресурс: <http://students.rfei.ru/a/students/library.jsp>; <http://ibooks.ru>;  
<http://www.rsl.ru>; <http://www.elibrary.ru>; <http://psychology.net.ru>;  
<http://www.psyarticles.ru>.

Формируемые компетенции: ОПК-4; ПК-2.

Образовательные результаты: З-1; З-2; З-4; У-2; В-1; В-2; Д-1.

#### **5. Профессиональная психология**

Понятие малой группы и коллектива. Феноменология малых групп. Межличностные отношения в группах и коллективах. Интеракционизм. Личность в группе. Положительное воздействие общности на индивида. Имплицитная теория личности. Восприятие и понимание людьми друг друга.

Основная литература – 1,2.

Дополнительная литература – 2; 10; 19; 24; 30; 31; 37; 40; 45; 52; 55; 56; 61; 65.

Интернет-ресурс: <http://students.rfei.ru/a/students/library.jsp>; <http://ibooks.ru>;  
<http://www.rsl.ru>; <http://www.elibrary.ru>; <http://psychology.net.ru>;  
<http://www.psyarticles.ru>.

Формируемые компетенции: ОПК-4; ПК-4.

Образовательные результаты: З-1; З-2; З-4; У-1; У-2; У-3; В-1; Д-1.

#### **6. Деловые переговоры**

Манипуляции в общении. Правила нейтрализации манипуляций. Приемы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений. Эффективность имиджирования. Преодоление причин неэффективного

делового общения. Пути к саморазвитию в процессе оптимизации делового общения. Манеры поведения личности.

Основная литература – 1,2.

Дополнительная литература – 4; 8; 9; 11; 12; 16; 19; 22; 23; 25; 27; 31; 32; 54; 58; 60.

Интернет-ресурсы: <http://students.rfei.ru/a/students/library.jsp>; <http://ibooks.ru>; <http://www.rsl.ru>; <http://www.elibrary.ru>; <http://www.aup.ru> ; <http://www.managment.aaanet.ru>; <http://www.delovoi-etiket.ru>;

Формируемые компетенции: ОК-6; ОПК-4; ПК-2.

Образовательные результаты: З-1; З-2; З-3; З-4; З-5; У-1; У-2; В-2; В-3; Д-1.

### **7. Документационное обеспечение делового общения**

Характеристика деловых писем. Назначение и классификация деловых писем. Общие требования к структуре, стилю изложения и оформлению деловых писем. Сроки подготовки и объем деловых писем. Требования к подготовке инициативных деловых писем. Международные письма. Оформление второго и последующих листов письма. Документы корпоративного делового общения.

Основная литература – 1,2.

Дополнительная литература – 1; 3; 4; 16; 21; 28; 29; 34; 42; 50; 57.

Интернет-ресурсы: <http://students.rfei.ru/a/students/library.jsp>; <http://ibooks.ru>; <http://www.rsl.ru>; <http://www.elibrary.ru>; <http://www.aup.ru>; <http://www.managment.aaanet.ru>; <http://delopis.ru>.

Формируемые компетенции: ОК-6; ОПК-4; ПК-2.

Образовательные результаты: З-1; З-2; З-3; З-6; У-4; В-2; Д-1.

## 5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

### Тема 1. Психологическая структура личности. Поведение личности в деловом общении

Содержание самостоятельной работы: Проанализировать особенности психической структуры личности в психоанализе З. Фрейда и действие механизмов психологической защиты. Назвать системы психической структуры, которые выделяет Фрейд в своей модели личности. Охарактеризовать роль «коллективного бессознательного» в аналитической психологии К. Юнга. Объяснить взаимосвязь систем психики в концепции психической структуры К. Г. Юнга. Дать общую характеристику гуманистическому и когнитивному подходу. Сформулировать Закон конгруэнтности Карла Роджерса и описать его роль в деловом общении. Изложить концепцию психики личности Дж. Келли. Дать определение термину «личностный конструкт». Сформулировать суть факторов детерминации личности. Изобразить схему «Динамика процесса детерминации поведения личности». Рассказать о Я-концепции и имидже. Дать характеристику понятий: самоимидж, воспринимаемый имидж, требуемый имидж. Провести сравнительную характеристику понятий: зеркальный имидж, самоимидж и образ «Я». Дать характеристику макро- и микросреде личности. Описать роль каждой среды в детерминации человеческого поведения. Суть социальных стереотипов, их классификации. Назвать приемы ломки стереотипов в процессе установления неформальных отношений. Рассказать, в чем заключается деперсонализация общения. Охарактеризовать ролевое поведение в деловом общении. Описать каждый вид психологической установки нашего «Я» по отношению к окружающим (Я хороший — ты хороший; Я хороший — ты плохой; Я плохой — ты -хороший; Я плохой — ты плохой).

Рассказать о понятии «деловое общение». Назвать признаки делового общения. Описать структуру и формы делового общения. Обосновать основные функции общения, реализуемые в деловом взаимодействии. Дать характеристику условий, необходимых для реализации делового общения. Назвать классификацию видов делового общения по содержанию направленности и типологию видов делового общения по цели общения. Охарактеризовать познавательное, убеждающее, экспрессивное, суггестивное, ритуальное общение. Назвать основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования. Рассказать о развитии делового общения в организации.

Основная литература – 1; 2.

Дополнительная литература – 2; 19; 25; 36; 37; 38; 42; 49; 55; 57; 61; 64.

Интернет-ресурсы: <http://students.rfei.ru/a/students/library.jsp>; <http://www.rsl.ru>; <http://www.elibrary.ru>; <http://psychology.net.ru>; <http://www.psyarticles.ru>.

Формируемые компетенции: ОК-6.

Образовательные результаты: З-1; З-2; З-4; У-1; У-2; В-1.

Формы контроля, оценочные средства: текущий контроль: собеседование, доклад.

## Тема 2. Коммуникации

Содержание самостоятельной работы: Дать определение термину «коммуникация». Общение и коммуникации: сходства и различия. Объяснить понятие «вербальные коммуникации». Перечислить виды вербальных коммуникаций. Назвать основные требования к деловому разговору. Рассказать о речевом этикете. Перечислить требования к хорошей речи. Речевое дыхание. Дикция. Рассказать о речевых ошибках и путях их преодоления. Охарактеризовать использование следующих средств выразительности деловой речи: варьирование тональностью выступления, выделение главных мыслей, постановка в ходе выступления риторических вопросов, использование форм диалога, призыв к действиям, включение образных сравнений, поговорок и других форм, использование примеров, применение повторов, демонстрация заинтересованности и убежденности. Сформулировать главные правила ведения дискуссий. Назвать формы организации дискуссий. Рассказать о культуре речи при ведении дискуссий. Описать роль ведущего в дискуссии. Осветить правила поведения с «трудными людьми». Охарактеризовать особенности речевого поведения: качество голоса, манера речи, скорость речи, громкость голоса, произношение слов, артикуляция; окраска звучания голоса, модуляция речи, ритмичное говорение. Описать типы речевого поведения. Рассказать об этапах подготовки публичного выступления и его структуре. Изучить приемы ораторского искусства и виды публичной речи.

Дать определение невербальной коммуникации, привести примеры. Охарактеризовать системы невербальной коммуникации: визуальная, акустическая, тактильная, ольфакторная. Дать определение понятию «кинестетика». Описать средства кинестетики: мимику, визуальную коммуникацию (движение глаз, взгляды), позы, жесты, жестикуляцию. Рассказать об информации, которую можно получить, наблюдая за изменением степени открытости глаз партнера, изменением направления взгляда, наблюдая за движением глаз. Дать определение понятию «проксемика». Охарактеризовать следующие зоны в человеческом контакте: интимная зона, личная или персональная зона, социальная зона, публичная зона. Рассмотреть технику включения и исключения партнера из разговора.

Понятие и функции электронной коммуникации. Глобальная система Интернет как вид электронной коммуникации. Рассказать о новых и традиционных способах коммуникации в Интернете.

Основная литература – 1; 2.

Дополнительная литература – 5; 7; 14; 15; 16; 19; 20; 32; 35; 39; 43; 44; 51; 62; 63.

Интернет-ресурсы: <http://students.rfei.ru/a/students/library.jsp>; <http://www.rsl.ru>;  
<http://school-collection.edu.ru>; <http://www.elibrary.ru>; <http://www.aup.ru>;  
<http://www.managment.aaanet.ru>; <http://www.delovoi-etiket.ru>.

Формируемые компетенции: ОК-6; ОПК-4.

Образовательные результаты: З-1; З-2; З-3; З-4; У-1; У-2; В-2; Д-1.

Формы контроля, оценочные средства: текущий контроль: собеседование, презентация.

### **Тема 3. Этические нормы общения**

Содержание самостоятельной работы: Дать определение понятиям «этика», «этические нормы», «этическое оправдание». Изучить современные взгляды на место этики в деловом общении. Назвать и охарактеризовать этические нормы и принципы общения. Сформулировать принципы построения этической аргументации. Рассказать о формировании интереса к деловому общению. Методы поддержания интереса в процессе общения. Способы переключения интереса. Изучить особенности поведения при расхождении интересов у партнеров. Охарактеризовать понятие «мотивация». Изучить перспективные проблемы и дать общую характеристику мотивации человека. Описать мотивы поведения при деловом общении. Привести классификацию мотивов делового общения. Изучить психологические механизмы мотивации человека при деловом общении. Мотивы и потребности их соотношение. Осветить осознанные и неосознанные мотивы при деловом общении. Назвать основные мотивы делового общения в различных областях деятельности человека. Привести классификацию конфликтов по направленности, по значению, по характеру причин. Охарактеризовать следующие типы конфликтов: внутриличностный, межличностный, между личностью и группой, межгрупповой. Назвать стадии протекания конфликта. Сформулировать основные причины конфликтов. Пояснить пять основных межличностных стилей разрешения конфликтов: уклонение, сглаживание, принуждение, компромисс и решение проблемы. Назвать этапы разрешения конфликта.

Основная литература – 1; 2.

Дополнительная литература – 4; 13; 17; 18; 19; 26; 30; 33; 37; 42; 48; 53; 59.

Интернет-ресурсы: <http://students.rfei.ru/a/students/library.jsp>; <http://www.rsl.ru>;  
<http://www.elibrary.ru>; <http://www.aup.ru>; <http://www.managment.aaanet.ru>;  
<http://www.delovoi-etiket.ru>.

Формируемые компетенции: ОК-6; ОПК-4.

Образовательные результаты: З-1; З-2; З-4; У-1; У-2; У-3; В-2; Д-1.

Формы контроля, оценочные средства: текущий контроль: собеседование, реферат.



#### **Тема 4. Психология и общество**

Содержание самостоятельной работы: Охарактеризовать понятие социально-психологического климата (СПК). Описать его роль в деятельности организации. Назвать факторы влияющие на СПК. Изложить пути формирования и поддержания благоприятной атмосферы в коллективе, методы ее оптимизации. Перечислить признаки благоприятного и неблагоприятного СПК. Взаимопомощь и взаимовыручка в коллективе. Формирование имиджа коллектива. Дать определение понятию «нравственная обстановка». Рассказать об особенностях создания здоровой нравственной обстановки. Перечислить факторы, которые ведут к повышению и ухудшению морально-нравственной обстановки. Сформулировать способы оценки нравственной обстановки в коллективе. Охарактеризовать социометрический опрос. Дать определение терминам «перцепция», «идентификация». Охарактеризовать механизм идентификации и его роль. Сформулировать функции этого механизма. Охарактеризовать понятие «Кодекс профессиональной этики». Изучить юридическое значение этических кодексов. Ознакомиться с историей происхождения кодексов этики. Назвать нравственные функции профессиональных кодексов этики. Рассказать, кем разрабатываются профессионально-этические кодексы. Описать предназначение корпоративного кодекса компании. Определить роль профессионального кодекса в поведении сотрудников. Дать определение понятию «стимулирование». Описать индивидуальную и коллективную формы стимулирования. Назвать пять уровней стимулирования деятельности коллектива, охарактеризовать каждый из них. Сформулировать методы стимулирования. Изучить влияние стимулирования на результаты деятельности персонала. Описать влияние климата коллектива на восприятие системы стимулирования.

Основная литература – 1; 2.

Дополнительная литература – 2; 6; 16; 19; 22; 24; 31; 37; 40; 41; 46; 47.

Интернет-ресурсы: <http://students.rfei.ru/a/students/library.jsp>; <http://www.rsl.ru>;  
<http://www.elibrary.ru>; <http://psychology.net.ru>; <http://www.psyarticles.ru>.

Формируемые компетенции: ОПК-4; ПК-2.

Образовательные результаты: З-1; З-2; З-4; У-2; В-1; В-2; Д-1.

Формы контроля, оценочные средства: текущий контроль: собеседование, доклад.

#### **Тема 5. Профессиональная психология**

Содержание самостоятельной работы: Дать понятие малой группы и коллектива. Перечислить виды малых групп. Коллектив как малая группа. Назвать этапы развития малой группы. Рассказать о сверхаддитивном эффекте. Описать критические периоды в развитии коллектива, их значение и пути преодоления. Дать определение понятию «феноменология малых групп».

Рассказать о феномене «группового давления» (конформизма) и «групповой сплоченности». Охарактеризовать структуру малой группы: позиция, статус, внутренняя установка и роль. Осветить социальные нормы и их функции. Изложить руководство и лидерство в группе. Описать стили лидерства: авторитарный, демократический и либеральный. Рассказать о межличностных отношениях в группах и коллективах. Охарактеризовать официальные и неофициальные отношения. Отношения лидерства, руководства и подчинения. Деловые и личные, рациональные и эмоциональные отношения. Дать характеристику коллективистским отношениям. Ознакомиться с двумя подходами к изучению взаимоотношений в группе: статическим и динамическим. Осветить взаимодействие личности и ситуации в развитии межличностных отношений в группе. Описать характер взаимоотношений в зависимости от уровня развития группы. Исследовать динамику взаимоотношений в группе-диаде. Группа-триада как модель взаимоотношений в группах большей величины. Рассказать о межличностных конфликтах в группе и их классификации.

Дать характеристику термину «интеракционизм». Назвать основную идею интеракционизма. Описать направления интеракционистской ориентации. Изучить теории Дж. Мида, Чарльза Кули.

Изучить проблемы взаимоотношений личности в группе. Проанализировать воздействие массы и толпы людей на поведение индивида. Явления деиндивидуализации и обезличивания. Описать поведение человека под давлением социальных норм и условностей. Унификация индивидуальных мнений под влиянием общегруппового мнения. Рассказать о самочувствии личности в группе. Назвать основные факторы положительного воздействия группы на индивида. Роль группы на развитие индивида как личности.

Сформулировать имплицитную теорию личности. Рассказать, кем и когда она была создана. Назвать и описать два основных подхода в изучении имплицитных теорий личности. Назвать формы восприятия и понимания в рамках данной теории. Привести плюсы и минусы имплицитной теории личности. Изложить влияние имплицитной теории личности на правильность восприятия и понимания людьми друг друга.

Описать жизненное значение точного восприятия и правильной оценки людьми друг друга. Рассказать об особенностях и порядке восприятия и переработки информации о личности. Изучить индивидуальные различия в восприятии и понимании людьми друг друга. Ознакомиться с типичными формами межличностного восприятия. Сформулировать условия правильности восприятия и оценки человека как личности. Факторы, препятствующие правильному восприятию и пониманию людей.

Основная литература – 1; 2.

Дополнительная литература – 2; 10; 19; 24; 30; 31; 37; 40; 45; 52; 55; 56; 61; 65.

Интернет-ресурсы: <http://students.rfei.ru/a/students/library.jspx>; <http://www.rsl.ru>; <http://www.elibrary.ru>; <http://psychology.net.ru>; <http://www.psyarticles.ru>.

Формируемые компетенции: ОПК-4; ПК-2.

Образовательные результаты: З-1; З-2; З-4; У-1; У-2; У-3; В-1; Д-1.

Формы контроля, оценочные средства: текущий контроль: собеседование, презентация.

### **Тема 6. Деловые переговоры**

Содержание самостоятельной работы: Дать определение термину «манипуляция». Сформулировать цель манипулятивного поведения. Перечислить признаки манипулятора и его характерные черты. Охарактеризовать каждую из трех групп уловок-манипуляций, используемых в деловом общении (в спорах, дискуссиях, полемике): организационно-процедурные, психологические и логические манипуляции. Рассказать о манипулятивных технологиях. Изложить правила нейтрализации уловок-манипуляций. Охарактеризовать основные логические ошибки. Рассказать о логических доказательствах, их основных правилах и ошибках, возможных при их нарушении. Изучить рекомендации по технике аргументации.

Дать определение термину «паралогизмы». Описать механизм нейтрализации логических ошибок (закон тождества, закон исключенного третьего, закон противоречия, закон достаточного основания). Назвать и описать основные приемы, стимулирующие общение. Привести примеры замены категоричных утверждений на некатегоричные высказывания, использования негативных и позитивных вопросов. Сравнить приемы «Я-подход» и «Вы-подход».

Цель и предмет имиджелогии. Сущность и атрибуты имиджа. Деловое общение в становлении имиджа руководителя. Средства повышения эффективности построения имиджа. Служебный этикет, манеры поведения в создании привлекательного образа руководителя.

Охарактеризовать понятие «профессиональное слушание». Перечислить приемы профессионального слушания. Рассказать о правилах конструктивной критики. Перечислить эффективные формы критической оценки. Изложить цель комплимента в общении. Выявить различия между лестью и комплиментом. Сформулировать правила комплимента и требования к нему. Умение правильно задавать вопросы. Дать определение термину «конфликтогены». Привести примеры. Составить характеристику конфликтогенного поведения. Умение прекратить разговор, не обижая собеседника. Причины и факторы нерезультативного общения. Способы преодоления барьеров общения между собеседниками.

Описать технологии в развитии личности: самоорганизация, самообразование, самосовершенствование, самопрезентация (или представление своего образа).

Охарактеризовать понятие «манеры поведения». Назвать оговорки, смягчающие высказывания. Высказывания, создающие комфортную

обстановку. Сформулировать правила поведения в обществе. Деловой завтрак, обед, ужин. Этика бизнеса. Этика управления.

Основная литература – 1; 2.

Дополнительная литература – 4; 8; 9; 11; 12; 16; 19; 22; 23; 25; 27; 31; 32; 54; 58; 60.

Интернет-ресурсы: <http://students.rfei.ru/a/students/library.aspx>; <http://www.rsl.ru>; <http://www.elibrary.ru>; <http://www.aup.ru>; <http://www.management.aaanet.ru>; <http://www.delovoi-etiket.ru>.

Формируемые компетенции: ОК-6; ОПК-4; ПК-2.

Образовательные результаты: З-1; З-2; З-3; З-4; З-5; У-1; У-2; В-2; В-3; Д-1.

Формы контроля, оценочные средства: текущий контроль: собеседование, доклад.

### **Тема 7. Документационное обеспечение делового общения**

Содержание самостоятельной работы: Описать место и роль документирования в деловом общении. Назвать общие правила оформления документов. Перечислить виды деловой корреспонденции. Стандартизация и унификация деловых документов. Ознакомиться с требованиями ГОСТ Р 6.30-2003. Охарактеризовать понятие «официально-деловой стиль», перечислить его основные черты. Определение, назначение, специфика и функции делового письма. Перечислить и охарактеризовать виды деловых писем. Рассказать о структуре делового письма. Изложить основные правила составления деловых писем. Изучить этикет делового письма. Назвать сроки подготовки и объемы деловых писем. Ознакомиться с новыми тенденциями в практике русского делового письма. Охарактеризовать понятие «инициативные письма». Цель их составления. Сформулировать особенности оформления инициативных деловых писем, указать сроки их подготовки. Рассказать о подготовке ответных деловых писем. Изучить международные стандарты по оформлению документов. Рассказать о международных письмах, правилах их оформления. Назвать реквизиты международного письма. Описать особенности оформления второго и последующих листов письма. Сформулировать типичные ошибки при подготовке деловых писем. Правила компьютерного (машинописного) написания деловых писем. Перечислить виды документов корпоративного делового общения. Понятие организационно - распорядительных документов, их классификация. Дать определение понятию «формуляр организационно-распорядительной документации». Изучить состав реквизитов и требования к оформлению организационно-распорядительных документов. Рассказать об организации документооборота.

Основная литература – 1; 2.

Дополнительная литература – 1; 3; 4; 16; 21; 28; 29; 34; 42; 50; 57.

Интернет-ресурсы: <http://students.rfei.ru/a/students/library.jsp>; <http://www.rsl.ru>;  
<http://school-collection.edu.ru>; <http://www.elibrary.ru>; <http://www.aup.ru>;  
<http://www.management.aanet.ru>; <http://delopis.ru>.

Формируемые компетенции: ОК-6; ОПК-4; ПК-2.

Образовательные результаты: З-1; З-2; З-3; З-6; У-4; В-2; Д-1.

Формы контроля, оценочные средства: текущий контроль: собеседование, тест.

### ***Вопросы для самоконтроля по самостоятельно изученным темам***

#### **Тема 1. Психологическая структура личности. Поведение личности в деловом общении**

1. Структура личности по З. Фрейду.
2. Механизм психологической защиты в деловом общении.
3. Модель психической структуры личности в аналитической психологии Карла Юнга.
4. Отличие «сознательного» от «психического».
5. Гуманистический подход к пониманию личности.
6. Закон конгруэнтности.
7. Перечислить факторы, детерминирующие человеческое общение.
8. Рольное поведение личности в общении («Я»-образ, реальное «Я», имидж «Я»).
9. Выявление и анализ факторов микро- и макросреды, обуславливающих поведение индивида.
10. Особенности социальных стереотипов, приемы манипулирования ими в деловом общении.
11. Содержание, цель и средства общения.
12. Виды общения: прямое и косвенное, целевое и инструментальное, диалогическое, монологическое, ритуальное, манипулятивное, гуманистическое общение.
13. Деловые приемы. Характеристика деловых приемов.

#### **Тема 2. Коммуникации**

1. Основные элементы процесса коммуникации.
2. Коммуникативные позиции: открытая, закрытая, отстраненная.
3. Вербальная коммуникация.
4. Культура речевого поведения и речевой этикет.
5. Деловая дискуссия как вид речи в практике общения.
6. Этика использования средств выразительности деловой речи.
7. Правила успешного публичного выступления.
8. Невербальная коммуникация. Классификация невербальных средств общения.
9. Язык телодвижений.
10. Кинестические особенности невербального общения (жесты, рукопожатия, позы, мимика).

11. Искусство визуального контакта в деловом общении.
12. Проксемика. Зоны личной пространственной территории человека. Размещение участников переговоров в условиях рабочего кабинета за стандартным прямоугольным столом при четырех положениях собеседника.
13. Электронные коммуникации. Понятие и функции.

### Тема 3. Этические нормы общения

1. Понятие «Этика», ее роль в деловом общении.
2. Три типа морали: рыночных отношений, «дикого рынка» и социалистических отношений.
3. Принципы этики делового общения по горизонтали (между коллегами).
4. Принципы этики делового общения по вертикали (между подчиненным и руководителем).
5. Этические нормы в деловом общении. Этическое оправдание.
6. Роль интереса в общении людей.
7. Основные мотивы делового общения в различных областях деятельности человека.
8. Виды конфликтов и причины их возникновения.
9. Правила поведения в конфликтной ситуации.
10. Разрешение конфликтов и противоречий в деловом общении.

### Тема 4. Психология и общество

1. Сущность психологического климата в трудовом коллективе и факторы, влияющие на его формирование.
2. Характеристики, определяющие благоприятный и неблагоприятный климат в коллективе.
3. Понятие «нравственная культура». Отличие нравственной культуры от этикета.
4. Социометрическая методика взаимоотношений в коллективе.
5. Перцептивная сторона общения.
6. Идентификация в социальной перцепции.
7. Профессиональная этика. Кодексы.
8. Кодекс корпоративной этики. Цели и задачи.
9. Основные схемы и методы диагностики психологического климата в коллективе.
10. Стимулирование коллектива.

### Тема 5. Профессиональная психология

1. Понятие малой группы, ее основные характеристики. Виды малых групп.
2. Процесс развития малой группы как коллектива. Основные психологические характеристики коллектива.

3. Феномен «группового давления» (конформизма) и «групповой сплоченности».
4. Руководство и лидерство в группе.
5. Виды межличностных отношений в группе.
6. Взаимоотношения в группе-диаде и в группе-триаде.
7. Теория символического интеракционизма Дж. Мида.
8. Двойственность влияния группы на индивида.
9. Группа как источник положительных образцов для подражания, как фактор, способствующий росту самосознания индивида, как средство получения положительных эмоциональных подкреплений.
10. Имплицитная теория личности.
11. Типичные формы межличностного восприятия.
12. Факторы, способствующие и препятствующие правильному восприятию людьми друг друга.

#### Тема 6. Деловые переговоры

1. Манипуляции в деловом общении и противодействие им.
2. Сущность приемов «Я-утверждение», «Мы-высказывание», «Вы-подход». В каких случаях они используются?
3. Психологические уловки в общении.
4. Техника и тактика аргументирования.
5. Психологический климат по время переговоров.
6. Имидж как средство повышения эффективности делового общения.
7. Стратегия и тактика эффективного делового общения.
8. Активное слушание как психологический прием.
9. Искусство комплимента.
10. Причины и факторы нерезультативного общения.
11. Саморазвитие личности как фактор делового общения.
12. Манера поведения в зависимости от конкретной ситуации и цели делового общения.

#### Тема 7. Документационное обеспечение делового общения

1. Важность работы со служебными документами — письменными видами делового общения.
2. Приемы унификации языка деловых документов.
3. Общие принципы работы с документами, основные требования к их внешнему виду, языку, стилю.
4. Соответствие документа принципам технической эстетики, принятым стандартам.
5. Особенности составления деловых писем.
6. Правила оформления инициативного письма.
7. Особенности русской и зарубежной школ делового письма.
8. Перспективы развития письменного делового общения.
9. Организационно-распорядительная документация.

- 10.Технология работы над такими важными видами письменной документации, как деловая корреспонденция, протокол, отчетность, справка, акт, договор, устав, положение, решение, указание, приказ, доверенность.
- 11.Правила ведения документооборота.



**6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине**

См. Приложение №1 к рабочей программе.

## 7. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины

### Основная литература

1. Ермаков В. Е. Психология и этика делового общения: учебное пособие предпринимательской деятельности: Учебник для вузов, Стандарт третьего поколения. – Москва: ЕАОИ 2011. 978-5-374-00532-5 (эл. ресурс Ibooks.ru)
2. Деловое общение: учебник [Электронный ресурс]; Региональный финансово-экономический инс-т. – Курск, 2015. — 138 с. (эл. ресурс lib.rfei.ru).

### Дополнительная литература

1. Аминов И.И. Психология делового общения: Учебное пособие / И.И. Аминов. – М.:Омега-Л, 2012.
2. Анодина Н.Н. Деловое письмо: методика составления и правила оформления : практическое пособие / Н.Н. Анодина. – 5-е изд., стер. – М. : Омега-Л, 2011.
3. Баженова Е.В. Деловой этикет. Почему нужно вести себя так, а не иначе / Е.В. Баженова – М.: АСТ Сова, 2012.
4. Барабанщиков, В.А. Восприятие выражений лица / В.А. Барабанщиков; РАН. Институт психологии. – М.: Изд-во "Ин-т психологии РАН", 2013.
5. Борзункова А.К. Психологическая защита личности и социально-психологический климат группы / А.К. Борзункова. – М.: Книга по требованию, 2014.
6. Бриль М. Читаем язык жестов / Мария Бриль. — СПб.: Вектор, 2012.
7. Бубличенко М.М. Манипуляции в общении и их нейтрализация: умей сказать "нет!" / М.М. Бубличенко. – 2-е изд. – Ростов н/Д: Феникс, 2012.
8. Головина А.С. Деловые переговоры. Стратегия победы: производственно-практическое издание / А. С. Головина. – СПб.: Питер, 2013.
9. Гоулман Д. Эмоциональное лидерство: Искусство управления людьми на основе эмоционального интеллекта / Дэниел Гоулман, Ричард Бояцис, Энни Макки; Пер. с англ. – М.: Альпина Паблицер, 2011.
10. Добротворский, И.Л. Переговоры на 100%: Технологии эффективных переговоров. / И.Л. Добротворский – М.: А-Приор, 2010.
11. Дудина И.А. Деловые переговоры: искусство и ремесло: учеб.-метод. комплекс / И.А. Дудина.- Ростов-н/Д: Феникс, 2012.
12. Егидес А.П. Психология конфликта [Текст]: учебное пособие / А.П. Егидес. – М.: Московская финансово-промышленная академия, 2011.

- 13.Ежова Н.Н. Научись общаться!: коммуникативные тренинги / Н.Н. Ежова. – 7-е изд. – Ростов н/Д: Феникс, 2013.
- 14.Жакмо Н. Говорите с людьми. Правила успешного общения / Никола Жакмо; пер. с швед. Е. Хохловой. – М.: Эксом, 2011.
- 15.Зельдович Б.З. Деловое общение: учеб. пособие / Б.З. Зельдович. – М.: Альфа-Пресс, 2014.
- 16.Ивенс С. Этикет в стиле гламур: как правильно себя вести в любой ситуации: более 1000 проверенных рекомендаций / С. Ивенс; пер. с англ. Е.Л. Козловой. – М.: АСТ; Владимир: ВКТ, 2013.
- 17.Ильин Е.П. Мотивация и мотивы: учебное пособие / Е.П. Ильин. – СПб.: Питер, 2013.
- 18.Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений. – СПб.: Питер, 2012.
- 19.Калабин А.А. Управление голосом. Уникальный курс для всех, кто хочет добиться успехов в профессиональном и личном общении. / А.А. Калабин. – М.: Эксмо, 2011.
- 20.Карепина С. Искусство делового письма. Законы, хитрости, инструменты. – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2010.
- 21.Карнеги Д. Как располагать к себе людей / Дейл Карнеги; Пер. с англ. Г.И. Левитан. – М.: Попурри, 2011.
- 22.Кащенко С.Г. Искусство общения: Учебник / С.Г. Кащенко. – Симферополь, 2011.
- 23.Кидинов А.В. Межличностные отношения в контексте социально-динамической теории / Кидинов А.В. – М.: Юнити-ДАНА, 2011.
- 24.Ковальчук А.С. Основы имиджологии и делового общения: учебное пособие / А.С. Ковальчук. – Ростов н/Д.: Феникс, 2010.
- 25.Козлов В.В. Конфликт: участвовать или создавать... / В.В. Козлов. – М.: ЭКСМО, 2012.
- 26.Колесникова Г.И. Манипуляции: техники успешного общения. Игры в которые играют все. – Ростов н/Д: Феникс, 2011.
- 27.Корнеев И.К. Деловая переписка и образцы документов: учебно-практическое пособие / И.К. Корнеев, А.В. Пшенко. – М.: Проспект, 2012.
- 28.Коробейникова Л.С. Документационное обеспечение делового общения / Л.С. Коробейникова, О.М. Купрюшина. – М.: Магистр, 2010.
- 29.Кошечкина И.П. Профессиональная этика и психология делового общения / И.П. Кошечкина, А.А. Канке. – М.: ИД «Форум»: ИНФРА-М, 2012.
- 30.Крайг Ж. Эмоциональный интеллект. Думай, просчитывай, побеждай / Жанна Крайг. — СПб.: Питер, 2012.
- 31.Кузин Ф.А. Культура делового общения: Практическое пособие. – 6-е изд., перераб. и доп. – М.: Ось-89, 2012.
- 32.Кузнецов И.Н. Деловой этикет от «А» до «Я»/ И.Н. Кузнецов. – М.: Альфа-Пресс, 2012.

33. Кузнецов И.Н. Деловое письмо: Учебно-справочное пособие / И.Н. Кузнецов. – М.: Дашков и К, 2010.
34. Кузнецов И.Н. 100 самых эффективных приемов в публичных выступлениях. – Мн.: Харвест, 2011.
35. Кэлвин С. Холл Теории личности / Холл Кэлвин С., Линдсей Гарднер.— М.: Психотерапия, 2013.
36. Лавриненко В.Н. Психология и этика делового общения: учебник для вузов / под ред. проф. В.Н. Лавриненко. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2010.
37. Лекторский В.А. Когнитивный подход : философия, когнитивная наука, когнитивные дисциплины / В.А. Лекторский [ и др.]; Рос. акад. наук, Ин-т философии ; отв. ред. В.А. Лекторский. – М.: КАНОН+, 2011.
38. Лешутина И. Риторика. Искусство публичного выступления : учебное пособие / И. Лешутина. – М.: Претекст, 2011.
39. Либлинг М. Он меня раздражает!.. Пособие по общению с трудными людьми. – М.: Поколение, 2013.
40. Малиновский А.А. Кодекс профессиональной этики: понятие и юридическое значение / А.А. Малиновский // Журнал российского права. – 2012. – №4.
41. Мананикова Е.Н. Деловое общение: учебное пособие / Е.Н. Мананикова. – М.: Дашков и К, 2012.
42. Морозов В.П. Невербальная коммуникация: Экспериментально-психологические исследования. – М.: Изд-во «Институт психологии РАН», 2011
43. Моррис Д. Библия языка телодвижений / Десмонд Моррис; пер. с англ. Н. Караева. — М.: Эксмо, 2010.
44. Николаев В.Г. Символический интеракционизм Г. Блумера. // Социальные и гуманитарные науки. Сер. 11. Социология. – М.: ИНИОН РАН. 2013. № 3.
45. Панфилова А.П. Социально-психологический климат в педагогическом коллективе : учебное пособие / А.П. Панфилова. – М.: Академия, 2014.
46. Почебут Л.Г. Социальная психология / Л.Г. Почебут, И.А. Мейжис. – СПб.: Питер, 2013.
47. Райгородский Д.Я. Психология деловых конфликтов: хрестоматия / ред., сост. Д. Я. Райгородский. – Самара : Бахрах-М, 2013.
48. Рикель А.М. Профессиональная Я-концепция и профессиональная идентичность в структуре самосознания личности. Часть 1 // Психологические исследования. – 2011. – №2 (16).
49. Рогожин М.Ю. Деловые документы в примерах и образцах: Учебно-практическое пособие / М.Ю. Рогожин. – М.: Альфа-Пресс, 2012.
50. Родос В. Правила дискуссии и уловки в споре / В. Родос. – М.: Идея-Пресс, 2010.
51. Сидоренков А.В. Социальная психология малых групп: Учебное пособие. – Ростов н/Д: Феникс, 2012.

52. Смирнов Г.Н. Этика деловых отношений: Учебник / Г.Н. Смирнов. – М.: ТК Велби, Проспект, 2012.
53. Стародубцев В.Ф. Деловое взаимодействие : путь к успеху : учеб. пособие / В.Ф. Стародубцев. – М.: Экономика, 2011.
54. Столяренко Л.Д. Основы психологии: учеб. пособие для вузов / Л.Д. Столяренко.— Изд. 18-е.— Ростов н/Д: Феникс, 2012.
55. Суховершина Ю.В. Тренинг делового (профессионального) общения. / Ю.В. Суховершина, Е.П. Тихомирова, Ю.Е. Скоромная. — М.: Академический Проект, 2013.
56. Титова Т.Г. Деловое общение: теория, практика, технологии [Текст] : учеб. пособие для студ. вузов / Л.Г. Титова. – М.: Юнити-Дана, 2014.
57. Ушакова Н.В. Имиджология / Н.В. Ушакова, А.Ф. Стрижова. – 2-е изд. – М.: Дашков и Ко, 2011.
58. Хасан Б.И. Психология конфликта и переговоры: учебное пособие / Б.И. Хасан, П. А. Сергоманов. – М.: Академия, 2012.
59. Хигир Б.Ю. Деловые переговоры - выиграть может каждый [Текст] / Б.Ю. Хигир. – М.: АСТ, Астрель, 2011.
60. Чеховских М.И. Психология делового общения/ М.И. Чеховских. – 2-е изд.– М.: Новое знание, 2014.
61. Чумиков А.Н. Связи с общественностью: теория и практика / А.Н. Чумиков, М.П. Бочаров; МГУ им. М.В. Ломоносова. – М.: Дело, 2010.
62. Шахиджанян В. Учимся говорить публично. / В. Шахиджанян. – М.: Вагриус, 2013.
63. Юнг К.Г. Аналитическая психология / К.Г. Юнг. – 5-е изд. – М.: Азбука-классика, 2010.
64. Якобони, М. Отражаясь в людях: Почему мы понимаем друг друга / Марко Якобони; пер. с англ. Л. Мотылев. – М.: ООО «Юнайтед Пресс», 2011.

**8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины**

1. Электронная библиотека Регионального финансово-экономического института  
<http://students.rfei.ru/a/students/library.jsp>
2. Электронно-библиотечная система  
[ibooks.ru](http://ibooks.ru)
3. Федеральный портал «Российское образование»  
<http://www.edu.ru/>
4. Российская Государственная Библиотека  
<http://www.rsl.ru/>
5. Онлайн-научная инфраструктура  
<http://www.socionet.ru/>
6. Образовательно-справочный сайт по экономике  
<http://economicus.ru/>
7. Бизнес-словарь  
<http://www.businessvoc.ru/>
8. Единое окно доступа к образовательным ресурсам  
<http://window.edu.ru/>
9. Научная электронная библиотека  
<http://elibrary.ru>
10. Портал «Мир психологии»  
<http://psychology.net.ru/>
11. Административно-управленческий портал  
<http://www.aup.ru/>
12. Библиотека менеджмента  
<http://management-rus.ru/>
13. Портал «Деловой этикет»  
<http://delovoi-etiket.ru/>
14. Статьи по психологии  
<http://www.psyarticles.ru>
15. Образцы деловых писем  
<http://delopis.ru>

## 9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Методические указания по изучению дисциплины представляют собой комплекс рекомендаций и объяснений, позволяющих бакалавру оптимальным образом организовать процесс изучения данной дисциплины. Известно, что в структуре учебного плана значительное время отводится на самостоятельное изучение дисциплины. В рабочих программах дисциплин размещается примерное распределение часов аудиторной и внеаудиторной нагрузки по различным темам данной дисциплины.

Для успешного освоения дисциплины бакалавр должен:

1. Прослушать курс лекций по дисциплине.
2. Выполнить все задания, рассматриваемые на практических занятиях, включая решение задач.
3. Выполнить все домашние задания, получаемые от преподавателя.
4. Решить все примерные практические задания, рассчитанные на подготовку к промежуточной аттестации.

При подготовке к промежуточной аттестации особое внимание следует обратить на следующие моменты:

1. Выучить определения всех основных понятий.
2. Повторить все задания, рассматриваемые в течение семестра.
3. Проверить свои знания с помощью тестовых заданий.

Для более глубокого усвоения студентом предмета, понимания основных проблем делового общения можно порекомендовать следующее:

- работа с учебниками и специальной литературой, изучение публикаций в научных журналах;
- при работе с литературой следует вести запись основных положений (конспектировать отдельные разделы, выписывать новые термины и раскрывать их содержание);
- необходимо проработать ряд литературных источников и, прежде всего учебные пособия, в которых наиболее полно отражены и систематизированы узловые вопросы курса.

Изучение дисциплины должно завершиться овладением необходимыми профессиональными знаниями, умениями и навыками. Этот результат может быть достигнут только после весьма значительных усилий. При этом важными окажутся не только старание и способности, но и хорошо продуманная организация труда студента. В первую очередь это правильная организация времени. При изучении дисциплины наименьшие затраты времени обеспечит следующая последовательность действий. Прежде всего, необходимо своевременно, то есть после сдачи экзаменов и зачетов за предшествующий семестр, выяснить, какой объем информации следует усвоить, какие умения приобрести для успешного освоения дисциплины, какие задания выполнить для того, чтобы получить достойную оценку. Регулярное посещение лекций и практических занятий не только способствует успешному овладению профессиональными знаниями, но и

помогает наилучшим образом организовать время, т.к. все виды занятий распределены в семестре планомерно, с учетом необходимых временных затрат.

Важнейшей частью работы студента-менеджера является изучение существующей практики делового общения. Учебник, при всей его важности для процесса изучения дисциплины, как правило, содержит лишь минимум необходимых теоретических сведений. Вузовское образование предполагает более глубокое знание предмета. Кроме того, оно предполагает не только усвоение информации, но и формирование навыков исследовательской работы. Для этого необходимо изучать и самостоятельно анализировать статьи периодических изданий и Интернет-ресурсы, посвященные проблемам делового общения.

Работу по конспектированию следует выполнять, предварительно изучив планы практических занятий и темы контрольных работ. В этом случае ничего не будет упущено и студенту не придется конспектировать источник повторно, тратя на это драгоценное время. Правильная организация работы, чему должны способствовать данные выше рекомендации, позволит студенту своевременно выполнить все задания, получить достойную оценку и избежать, таким образом, необходимости тратить время на переподготовку и пересдачу предмета.

#### **Рекомендации по работе на лекционном занятии**

На лекциях преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации на семинарское занятие и указания на самостоятельную работу. В ходе лекции бакалавр должен внимательно слушать и конспектировать лекционный материал.

#### **Рекомендации для самостоятельной работы**

Самостоятельная работа бакалавров – планируемая учебная, научно-исследовательская работа, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия.

Цель самостоятельной работы бакалавра – научиться осмысленно и самостоятельно работать сначала с учебным материалом, затем с научной информацией, изучить основы самоорганизации и самовоспитания с тем, чтобы в дальнейшем непрерывно повышать свою квалификацию.

Целью самостоятельной работы бакалавров по дисциплине является овладение фундаментальными знаниями, профессиональными умениями и навыками решения задач и теоретическим материалом по дисциплине. Самостоятельная работа способствует развитию самостоятельности, ответственности и организованности, творческого подхода к решению различных проблем.



В зависимости от конкретных видов самостоятельной работы, используемых в каждой конкретной рабочей программе, следует придерживаться следующих рекомендаций.

Одной из форм текущего контроля знаний студентов является контрольная работа. Контрольная работа подразумевает знакомство с основной и дополнительной литературой, включая справочные издания, зарубежные источники, конспект основных положений, требующихся для запоминания и являющихся основополагающими в этой теме.

Выполняя контрольную работу, необходимо внимательно ознакомиться с условиями заданий и написать развернутый и аргументированный ссылкой на нормативные акты и литературу ответ. При написании контрольной работы необходимо проанализировать научную и учебную специальную литературу, действующие нормативно-правовые акты, публикации в периодической печати, судебную практику, статистические данные. В процессе выполнения работы необходимо подтверждать свои выводы цифровыми примерами, представленными в виде таблиц, диаграмм, графиков, а также примерами судебной практики. Как правило, контрольные работы проводятся на семинарском занятии.

Подготовка к написанию реферата предполагает поиск литературы и составление списка используемых источников, изложение мнения авторов и своего суждения по выбранному вопросу; формулирование основных аспектов проблемы.

Коллоквиум представляет собой одну из форм учебных занятий, ориентированную на определение качества работы с конспектом лекций, подготовки ответов к контрольным вопросам и др. Коллоквиумы, как правило, проводятся в форме мини-экзамена, имеющего целью уменьшить список тем, выносимых на основной экзамен, и оценить текущий уровень знаний бакалавров.

При подготовке к практикуму/лабораторной работе бакалаврам предлагается выполнить задания, подготовить проекты, составленные преподавателем по каждой учебной дисциплине.

### **Рекомендации по подготовке к практическому (семинарскому) занятию**

Семинарское занятие представляет собой такую форму обучения в учреждениях высшего образования, которая предоставляет студентам возможности для обсуждения теоретических знаний с целью определения их практического применения, в том числе средствами моделирования профессиональной деятельности. Семинарские занятия служат для закрепления изученного материала, развития умений и навыков подготовки докладов, сообщений, приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, аргументации и защиты выдвигаемых положений, а также для контроля преподавателем степени подготовленности бакалавров по изучаемой дисциплине. При наличии практических заданий по изучаемой дисциплине бакалавр выполняет все упражнения и задачи, подготовленные

преподавателем. Целью практического занятия является более углубленное изучение отдельных тем дисциплины и применение полученных теоретических навыков на практике.

Семинарское занятие не сводится к закреплению или копированию знаний, полученных на лекции. Его задачи значительно шире, сложнее и интереснее. Семинарское занятие одновременно реализует учебное, коммуникативное и профессиональное предназначение. Подготовка к практическому (семинарскому) занятию начинается с тщательного ознакомления с условиями предстоящей работы, т. е. с обращения к планам семинарских занятий.

Подготовка к практическим занятиям должна носить систематический характер. Это позволит бакалавру в полном объеме выполнить все требования преподавателя.

Тщательная подготовка к семинарским занятиям, как и к лекциям, имеет определяющее значение: семинар пройдет так, как аудитория подготовилась к его проведению.

Самостоятельная работа – столп, на котором держится вся подготовка по изучаемому курсу. Готовясь к практическим занятиям, следует активно пользоваться справочной литературой: энциклопедиями, словарями, альбомами схем и др. Владение понятийным аппаратом изучаемого курса является необходимостью.

При подготовке к семинару бакалавры имеют возможность воспользоваться консультациями преподавателя. Кроме указанных тем бакалавры вправе, по согласованию с преподавателем, избирать и другие интересующие их темы.

Определившись с проблемой, привлекающей наибольшее внимание, следует обратиться к рекомендуемой литературе. Следует иметь в виду, что в семинаре участвует вся группа, а потому задание к практическому занятию следует распределить на весь коллектив. Задание должно быть охвачено полностью и рекомендованная литература должна быть освоена группой в полном объеме.

Для полноценной подготовки к практическому занятию чтения учебника крайне недостаточно – в учебных пособиях излагаются только принципиальные основы, в то время как в монографиях и статьях на ту или иную тему поднимаемый вопрос рассматривается с разных ракурсов или ракурса одного, но в любом случае достаточно подробно и глубоко. Тем не менее, для того, чтобы должным образом сориентироваться в сути задания, сначала следует ознакомиться с соответствующим текстом учебника – вне зависимости от того, предусмотрена ли лекция в дополнение к данному семинару или нет. Оценив задание, выбрав тот или иной сюжет, и подобрав соответствующую литературу, можно приступать собственно к подготовке к семинару. Для получения более глубоких знаний бакалаврам рекомендуется изучать дополнительную литературу. Следует активно пользоваться справочной литературой: энциклопедиями, словарями, альбомами схем и др.

Владение понятийным аппаратом изучаемого курса является необходимостью. В ходе работы студент должен применить приобретенные знания при обобщении теоретического и практического материала, продемонстрировать навыки грамотного изложения своих мыслей с использованием общеправовой и отраслевой терминологии.

Семинар (практическое занятие) предполагает свободный обмен мнениями по избранной тематике. Преподаватель формулирует цель занятия и характеризует его основную проблематику. Заслушиваются сообщения бакалавров. Обсуждение сообщения совмещается с рассмотрением намеченных вопросов. Кроме того заслушиваются сообщения, предполагающие анализ публикаций по отдельным вопросам семинара. Поощряется выдвижение и обсуждение альтернативных мнений. Преподаватель подводит итоги обсуждения и объявляет оценки выступавшим бакалаврами. В целях контроля подготовленности бакалавров и привития им навыков краткого письменного изложения своих мыслей преподаватель в ходе семинарских занятий может осуществлять текущий контроль знаний в виде тестовых заданий.

На семинаре идёт не проверка вашей подготовки к занятию (подготовка есть необходимое условие), но степень проникновения в суть материала, обсуждаемой проблемы. Поэтому беседа будет идти не по содержанию прочитанных работ; преподаватель будет ставить проблемные вопросы, не все из которых могут прямо относиться к обработанной вами литературе.

В ходе практических занятий бакалавры под руководством преподавателя могут рассмотреть различные методы решения задач по дисциплине. Продолжительность подготовки к практическому занятию должна составлять не менее того объема, что определено тематическим планированием в рабочей программе. Практические занятия по дисциплине могут проводиться в различных формах:

- 1) устные ответы на вопросы преподавателя по теме занятия;
- 2) письменные ответы на вопросы преподавателя;
- 3) групповое обсуждение той или иной проблемы под руководством и контролем преподавателя;
- 4) заслушивания и обсуждение контрольной работы;
- 5) решение задач.

При работе необходимо не только привлечь наиболее широкий круг литературы, но и суметь на ее основе разобраться в степени изученности темы. Стоит выявить дискуссионные вопросы, нерешенные проблемы, попытаться высказать свое отношение к ним, привести и аргументировать свою точку зрения или отметить, какой из имеющихся в литературе точек зрения по данной проблематике придерживается автор и почему.

### **Рекомендации по работе с литературой**

Изучение литературы очень трудоемкая и ответственная часть подготовки к семинарскому занятию, написанию эссе, реферата, доклада и т.п. Работа над литературой, статья ли это или монография, состоит из трёх

этапов – чтения работы, её конспектирования, заключительного обобщения сути изучаемой работы.

Работа с литературой, как правило, сопровождается записями в следующих формах:

- конспект – краткая схематическая запись основного содержания научной работы. Целью конспектирования является выявление логики, схемы доказательств, основных выводов произведения;
- план – краткая форма записи прочитанного, перечень вопросов, рассматриваемых в книге, статье, составление плана раскрывает логику произведения, способствует ориентации в его содержании;
- выписки – либо цитаты из произведения, либо дословное изложение мест из источника, способствуют более глубокому пониманию читаемого текста;
- тезисы – сжатое изложение основных мыслей и положений прочитанного материала;
- аннотация – очень краткое изложение содержания прочитанной работы, составляется после полного прочтения и осмысливания работы;
- резюме – краткая оценка прочитанного произведения, отражает наиболее общие выводы и положения работы, ее концептуальные итоги.

Прежде, чем браться за конспектирование, скажем, статьи, следует её хотя бы однажды прочитать, чтобы составить о ней предварительное мнение, постараться выделить основную мысль или несколько базовых точек, опираясь на которые можно будет в дальнейшем работать с текстом.

Конспектирование – дело очень тонкое и трудоёмкое, в общем виде может быть определено как фиксация основных положений и отличительных черт рассматриваемого труда вкупе с творческой переработкой идей, в нём содержащихся. Конспектирование – один из эффективных способов усвоения письменного текста. Хотя само конспектирование уже может рассматриваться как обобщение, тем не менее есть смысл выделить последнее особняком, поскольку в ходе заключительного обобщения идеи изучаемой работы окончательно утверждаются в сознании изучающего. Достоинством заключительного обобщения как самостоятельного этапа работы с текстом является то, что здесь читатель, будучи автором обобщений, отделяет себя от статьи, что является гарантией независимости читателя от текста.

Если программа занятия предусматривает работу с источником, то этой стороне подготовки к семинару следует уделить пристальное внимание. В сущности, разбор источника не отличается от работы с литературой – то же чтение, конспектирование, обобщение.

### **Рекомендации к написанию реферата**

Использование реферата в качестве промежуточного или итогового отчета студента о самостоятельном изучении какой-либо темы учебного

курса предполагает, прежде всего, установление целей и задач данной работы, а также его функциональной нагрузки в процессе обучения.

**Реферат** – это композиционно-организованное, обобщенное изложение содержания источника информации (в учебной ситуации – статей, монографий, материалов конференции, официальных документов и др., но не учебника по данной дисциплине). Тема реферата может быть предложена преподавателем или выбрана студентом из рабочей программы соответствующей дисциплины.

Возможно, после консультации с преподавателем, обоснование и формулирование собственной темы.

**Тема реферата** должна отражать проблему, которая достаточно хорошо исследована в науке. Как правило, внутри такой проблемы выбирается для анализа какой-либо единичный аспект.

Тематика может носить различный характер:

- межпредметный,
- внутрипредметный,
- интегративный,
- быть в рамках программы дисциплины или расширять ее содержание (рассмотрение истории проблемы, новых теорий, новых аспектов проблемы).

**Целью реферата** является изложение какого-либо вопроса на основе обобщения, анализа и синтеза одного или нескольких первоисточников. Другими словами, реферат отвечает на вопрос «какая информация содержится в первоисточнике, что излагается в нем?».

Принимая во внимание, что реферат – одна из форм интерпретации исходного текста одного или нескольких первоисточников, следует сформулировать задачу, стоящую перед студентами: создать новый текст на основе имеющихся текстов, т.е. текст о тексте. Новизна в данном случае подразумевает собственную систематизацию материала при сопоставлении различных точек зрения авторов и изложении наиболее существенных положений и выводов реферируемых источников.

### **1. Требования к рефератам.**

Прежде всего, следует помнить, что реферат не должен отражать субъективных взглядов референта (студента) на излагаемый вопрос, а также давать оценку тексту.

Основными требованиями к реферату считаются:

1. информативность и полнота изложения основных идей первоисточника;
2. точность изложения взглядов автора – неискаженное фиксирование всех положений первичного текста,
3. объективность – реферат должен раскрывать концепции первоисточников с точки зрения их авторов;
4. изложение всего существенного – «чтобы уметь схватить новое и существенное в сочинениях» (М.В. Ломоносов);

5. изложение в логической последовательности в соответствии с обозначенной темой и составленным планом;

6. соблюдение единого стиля – использование литературного языка в его научно-стилевой разновидности;

7. корректность в характеристике авторского изложения материала.

## **2. Виды рефератов.**

По характеру воспроизведения информации различают рефераты репродуктивные и продуктивные.

Репродуктивные рефераты воспроизводят содержание первичного текста:

– реферат-конспект содержит в обобщенном виде фактографическую информацию, иллюстративный материал, сведения о методах исследования, о полученных результатах и возможностях их применения;

– реферат-резюме приводит только основные положения, тесно связанные с темой текста.

Продуктивные рефераты предполагают критическое или творческое осмысление литературы:

– реферат-обзор охватывает несколько первичных текстов, дает сопоставление разных точек зрения по конкретному вопросу;

– реферат-доклад дает анализ информации, приведенной в первоисточниках, и объективную оценку состояния проблемы.

По количеству реферируемых источников:

– монографические – один первоисточник;

– обзорные – несколько первичных текстов одной тематики.

По читательскому назначению:

– общие – характеристика содержания в целом; ориентация на широкую аудиторию;

– специализированные – ориентация на специалистов.

## **3. Этапы работы над рефератом.**

1. Выбор темы.

2. Изучение основных источников по теме.

3. Составление библиографии.

4. Конспектирование необходимого материала или составление тезисов.

5. Систематизация зафиксированной и отобранной информации.

6. Определение основных понятий темы и анализируемых проблем.

7. Разработка логики исследования проблемы, составление плана.

8. Реализация плана, написание реферата.

9. Самоанализ, предполагающий оценку новизны, степени раскрытия сущности проблемы, обоснованности выбора источников и оценку объема реферата.

10. Проверка оформления списка литературы.

11. Редакторская правка текста.

12. Оформление реферата и проверка текста с точки зрения грамотности и стилистики.

#### **4. Структура реферата.**

В структуре реферата выделяются три основных компонента: библиографическое описание, собственно реферативный текст, справочный аппарат.

Библиографическое описание предполагает характеристику имеющихся на эту тему работ, теорий; историографию вопроса; выделение конкретного вопроса (предмета исследования); обоснование использования избранных первоисточников.

#### **Собственно реферативный текст:**

Введение – обоснование актуальности темы, проблемы; предмет, цели и задачи реферируемой работы, предварительное формулирование выводов.

Основная часть – содержание, представляющее собой осмысление текста, аналитико-синтетическое преобразование информации, соответствующей теме реферата.

Основную часть рекомендуется разделить на два-три вопроса. В зависимости от сложности и многогранности темы, вопросы можно разделить на параграфы. Чрезмерное дробление вопросов или, наоборот, их отсутствие приводят к поверхностному изложению материала. Каждый вопрос должен заканчиваться промежуточным выводом и указывать на связь с последующим вопросом.

Заключение – обобщение выводов автора, область применения результатов работы.

#### **Справочный аппарат:**

Список литературы – список использованных автором реферата работ (может состоять из одного и более изданий).

Приложения (необязательная часть) – таблицы, схемы, графики, фотографии и т.д.

#### **Реферат как образец письменной научной речи**

##### **1. Качества научной речи.**

Функциональные стили различаются:

- характером передаваемой информации;
- сферой функционирования;
- адресатом;
- использованием языковых средств различных уровней.

Главной коммуникативной задачей реферата является выражение научных понятий и умозаключений.

Реферат должен быть написан научным стилем, что предполагает:

- передачу информации научного характера;
- функционирование в образовательной среде;
- в качестве адресата преподавателя, т.е. специалиста, или студентов,
- заинтересованных в получении данной информации;

- демонстрацию характерных языковых особенностей письменной разновидности научно-учебного подстиля литературного языка.

Научный стиль обладает рядом экстралингвистических характеристик, или качеств:

- точность – строгое соответствие слов обозначаемым предметам и явлениям действительности (знание предмета и умение выбирать необходимую лексику);
- понятность – доступность речи для тех, кому она адресована (правильное использование терминов, иностранных слов, профессионализмов);
- логичность, последовательность – четкое следование в изложении логике и порядку связей в действительности (первоисточнике);
- объективность – отсутствие субъективных суждений и оценок в изложении информации;
- абстрактность и обобщенность – отвлеченность от частных, несущественных признаков;
- преобладание рассуждения как типа речи над описанием и повествованием;
- графическая информация наличие схем, графиков, таблиц, формул и т.п.

## 2. Особенности письменной научной речи

Письменная речь, в отличие от устной, подразумевает:

- определенную степень подготовленности к работе;
- возможность исправления и доработки текста;
- наличие композиции строения, соотношения и взаимного расположения частей реферата;
- выдержанность стиля изложения; строгое следование лексическим и грамматическим нормам.

Доминирующим фактором организации языковых средств в научном стиле является их обобщенно-отвлеченный характер на лексическом и грамматическом уровнях языковой системы.

Лексический уровень предполагает:

- использование абстрактной лексики, преобладающей над конкретной: мышление, отражение, изменимость, преобразование, демократизация и т.п.;
- отсутствие единичных понятий и конкретных образов, что подчеркивается употреблением слов обычно, постоянно, регулярно, систематически, каждый и т.п.;
- преобладание терминов различных отраслей науки: лексикология, коммуникация, эмпиризм, гносеология, адаптация и т.п.;
- использование слов общенаучного употребления: функция, качество, значение, элемент, процесс, анализ, доказательство и т.п.;



- употребление многозначных слов в одном (реже двух) значениях: предполагать (считать, допускать); окончание (завершение), рассмотреть (разобрать, обдумать, обсудить) и т.п.;
- наличие специфических фразеологизмов: рациональное зерно, демографический взрыв, магнитная буря и т.п.;
- клиширование: представляет собой..., включает в себя..., относится к..., заключается в... и т.п.;
- преобладание отвлеченных существительных над однокоренными глаголами: взаимодействие, зависимость, классификация, систематизация и т.п.

#### Грамматический уровень:

- использование аналитической степени сравнения: более сложный, наиболее простой, менее известный и т.п. в отличие от эмоционально окрашенных: наиважнейший, сложнейший, ближайший и т.п.;
- преимущественное употребление глаголов 3 лица ед. и мн.ч. настоящего времени (реже 1 лица будущего времени сравним, рассмотрим): исследуются, просматривается, подразумевается, доказывает и т.п.;
- активность союзов, предлогов, предложных сочетаний: в связи..., в соответствии..., в качестве..., в отношении..., сравнительно с ... и т.п.;
- преобладание пассивных (страдательных) конструкций: рассмотрены вопросы,
- описаны явления, сделаны выводы, отражены проблемы и т.п.;
- выражение четкой связи между частями сложного предложения: следует сказать, что...; наблюдения показывают, что..., необходимо подчеркнуть, что... и т.п.;
- усиленная связующая функция наречий и наречных выражений: поэтому, итак, таким образом, наконец... и т.п.;
- осложнение предложений обособленными конструкциями: «Стремлением к смысловой точности и информативности обусловлено употребление в научной речи конструкций с несколькими вставками и пояснениями, уточняющими содержание высказывания, ограничивающими его объем, указывающими источник информации и т.д.».

Обобщая отличительные языковые особенности письменного научного стиля, можно сказать, что он характеризуется:

- употреблением книжной, нейтральной и терминологической лексики;
- преобладанием абстрактной лексики над конкретной;
- увеличением доли интернационализмов в терминологии;
- относительной однородностью, замкнутостью лексического состава;
- неупотребительностью разговорных и просторечных слов; слов с эмоционально-экспрессивной и оценочной окраской;
- наличием синтаксических конструкций, подчеркивающих логическую связь и последовательность мыслей.

### ***Оформление реферата. Критерии оценки.***

Правила оформления реферата регламентированы. Объем – не более 10-15 стр. машинописного текста, напечатанного в формате Word 7,0, 8,0; размер шрифта – 14; интервал – 1,5, формат бумаги А 4, сноски постраничные, сплошные; поле (верхнее, нижнее, левое, правое) 2 мм; выравнивание – по ширине; ориентация книжная; шрифт Times New Roman Суг.

Работа должна иметь поля; каждый раздел оформляется с новой страницы.

Титульный лист оформляется в соответствии с установленной формой.

На первой странице печатается план реферата, включающий в себя библиографическое описание; введение, разделы и параграфы основной части, раскрывающие суть работы, заключение; список литературы; приложения.

В конце реферата представляется список использованной литературы с точным указанием авторов, названия, места и года ее издания.

Критерии оценки реферата.

1. Степень раскрытия темы предполагает:

- соответствие плана теме реферата;
- соответствие содержания теме и плану реферата;
- полноту и глубину раскрытия основных понятий;
- обоснованность способов и методов работы с материалом;
- умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал;
- умение обобщать, делать выводы, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу.

2. Обоснованность выбора источников оценивается:

- полнотой использования работ по проблеме;
- привлечением наиболее известных и новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.).

3. Соблюдение требований к оформлению определяется:

- правильным оформлением ссылок на используемую литературу;
- оценкой грамотности и культуры изложения;
- владением терминологией и понятийным аппаратом проблемы;
- соблюдением требований к объему реферата;
- культурой оформления.

### ***Защита реферата***

Рефераты обычно представляются на заключительном этапе изучения дисциплины как результат итоговой самостоятельной работы студента. Защита реферата осуществляется или на аудиторных занятиях, предусмотренных учебным планом, или на зачете как один из вопросов билета (последнее определяется преподавателем).

Если реферат подразумевает публичную защиту, то выступающему следует заранее подготовиться к реферативному сообщению, а преподавателю и возможным оппонентам – ознакомиться с работой.

Реферативное сообщение отличается от самого реферата прежде всего объемом и стилем изложения, т.к. учитываются особенности устной научной речи и публичного выступления в целом. В реферативном сообщении содержание реферата представляется подробно (или кратко) и, как правило, вне оценки, т.е. изложение приобретает обзорный характер и решает коммуникативную задачу (передать в устной форме информацию, которая должна быть воспринята слушателями). Учитывая публичный характер высказываний, выступающий должен:

- составить план и тезисы выступления;
- кратко представить проблематику, цель, структуру и т.п.;
- обеспечить порционную подачу материала не в соответствии с частями, разделами и параграфами, а сегментировать в зависимости от новизны информации;
- соблюдать четкость и точность выражений, их произнесение; обращать внимание на интонацию, темп, громкость и т.п. особенности публичного выступления;
- демонстрировать подготовленный характер высказываний, допуская, как в любой другой устной речи, словесную импровизацию.

### **Рекомендации по написанию эссе**

*Эссе* – средство, позволяющее оценить умение обучающегося письменно излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно проводить анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария соответствующей дисциплины, делать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

*Цель* эссе состоит в развитии таких навыков, как самостоятельное творческое мышление и письменное изложение собственных мыслей.

*Структура* эссе определяется предъявляемыми требованиями:

- мысли автора по проблеме излагаются в форме кратких тезисов.
- мысль должна быть подкреплена доказательствами – поэтому за тезисом следуют аргументы.

Аргументы – это факты, явления общественной жизни, события, жизненные ситуации и жизненный опыт, научные доказательства, ссылки на мнение ученых и др.

Эссе обычно имеет кольцевую структуру (количество тезисов и аргументов зависит от темы, избранного плана, логики развития мысли):

- вступление
- тезис, аргументы
- тезис, аргументы
- тезис, аргументы
- заключение.

При написании эссе надо учитывать следующее:

Вступление и заключение должны фокусировать внимание на проблеме (во вступлении она ставится, в заключении – резюмируется мнение автора).

Необходимо выделение абзацев, красных строк, установление логической связи абзацев: так достигается целостность работы.

**Стиль изложения:** эмоциональность, экспрессивность, художественность.

**Правила написания эссе:**

- из формальных правил можно назвать только одно – наличие заголовка;
- внутренняя структура может быть произвольной. Поскольку это малая форма письменной работы, то не требуется обязательное повторение выводов в конце, они могут быть включены в основной текст или в заголовок;
- аргументация может предшествовать формулировке проблемы. Формулировка проблемы может совпадать с окончательным выводом.

В качестве примера можете познакомиться с широко известными эссе И.А. Бунина («Недостатки современной поэзии»), Д.С. Мережковского («О причинах упадка и новых течениях современной русской литературы»), К.Д. Бальмонта («Элементарные слова о символической поэзии»), В.Я. Брюсова («Ключи тайн»), Вяч. Иванова («Символизм как миропонимание»), А.А. Блока («О лирике»).

### **Учебно-методические указания к выполнению тестовых заданий**

Тестовый контроль отличается от других методов контроля (устные и письменные экзамены, зачеты, контрольные работы и т.п.) тем, что он представляет собой специально подготовленный контрольный набор заданий, позволяющий надежно и адекватно количественно оценить знания обучающихся посредством статистических методов.

Все вышеуказанные преимущества тестового контроля могут быть достигнуты лишь при использовании теории педагогических тестов, которая сложилась на стыке педагогики, психологии и математической статистики. Основными достоинствами применения тестового контроля являются:

- объективность результатов проверки, так как наличие заранее определенного эталона ответа (ответов) каждый раз приводит к одному и тому же результату;
- повышение эффективности контролирующей деятельности со стороны преподавателя за счет увеличения её частоты и регулярности;
- возможность автоматизации проверки знаний учащихся, в том числе с использованием компьютеров;
- возможность использования в системах дистанционного образования.

**Тест** – инструмент, состоящий из системы тестовых заданий с описанными системами обработки и оценки результата, стандартной процедуры проведения и процедуры для измерения качеств и свойств

личности, изменение которых возможно в процессе систематического обучения.

Преимущество тестового контроля состоит в том, что он является научно обоснованным методом эмпирического исследования и в определенной сфере позволяет преодолеть умозрительные оценки знаний студентов. Следует отметить, что задания, используемые многими преподавателями и называемые ими тестовыми, на самом деле таковыми вовсе не являются. В отличие от обычных задач тестовые задания имеют четкий однозначный ответ и оцениваются стандартно на основе ценника. В самом простом случае оценка студента есть сумма баллов за правильно выполненные задания. Тестовые задания должны быть краткими, ясными и корректными, не допускающими двусмысленности. Сам же тест представляет собой систему заданий возрастающей трудности. Тестовый контроль может применяться как средство текущего, тематического и рубежного контроля, а в некоторых случаях и итогового.

Текущее тестирование осуществляется после изучения отдельной темы или группы тем. Текущее тестирование, прежде всего, является одним из элементов самоконтроля и закрепления слушателем пройденного учебного материала.

#### ***Виды тестовых заданий***

Тестовое задание (ТЗ) может быть представлено в одной из следующих стандартизированных форм:

- закрытое ТЗ, предполагающее выбор ответов (испытуемый выбирает правильный ответ (ответы) из числа готовых, предлагаемых в задании теста);
- открытое ТЗ (испытуемый сам формулирует краткий или развернутый ответ);
- ТЗ на установление правильной последовательности;
- ТЗ на установление соответствия между элементами двух множеств.

#### ***Закрытое тестовое задание***

Закрытое ТЗ состоит из неполного тестового утверждения с одним ключевым элементом и множеством допустимых вариантов ответов, один или несколько из которых являются правильными. Тестируемый студент определяет правильные ответы из данного множества. Рекомендуется пять или шесть вариантов ответов, из которых два или три являются правильными.

#### ***Открытое тестовое задание***

Открытое ТЗ имеет вид неполного утверждения, в котором отсутствует один или несколько ключевых элементов и требует самостоятельной формулировки ответа тестируемого. В качестве отсутствующих ключевых элементов могут быть: число, буква, слово или словосочетание. При формулировке задания на месте ключевого элемента необходимо поставить прочерк или многоточие.

#### ***Тестовое задание на установление правильной последовательности***

ТЗ на установление правильной последовательности состоит из однородных элементов некоторой группы и четкой формулировки критерия упорядочения этих элементов.

Тестовое задание на установление соответствия

ТЗ на установление соответствия состоит из двух групп элементов и четкой формулировки критерия выбора соответствия между ними. Внутри каждой группы элементы должны быть однородными. Количество элементов во второй группе должно превышать количество элементов первой группы, но не более чем в 2 раза. Максимально допустимое количество элементов во второй группе не должно превышать 10. Количество же элементов в первой группе должно быть не менее двух.

**Требования к тестовым заданиям**

Для обеспечения адекватности оценки знаний тесты должны обладать следующими свойствами:

- тест должен быть **репрезентативным** с точки зрения изучаемого материала (ответы на вопросы, поставленные в тесте, не должны выходить за пределы данной учебной дисциплины);
- тест должен быть **уместным**: формулировка и состав вопросов должны соответствовать основной цели дисциплины (при тестировании по определенной теме вопросы должны соответствовать одной из основных задач дисциплины, упомянутых в программе курса);
- тест должен быть **объективным**, что заключается в неизбежности выбора правильного варианта ответа различными экспертами, а не только преподавателем, оставившим тест;
- тест должен быть **специфичным**, т.е. в тесте не должно быть таких вопросов, на которые мог бы ответить человек, не знающий данной дисциплины, но обладающий достаточной эрудицией;
- тест должен быть **оперативным**, что предусматривает возможность быстрого ответа на отдельный вопрос, поэтому вопросы формулируются коротко и просто и не должны включать редко используемые слова, конечно, если эти слова не являются понятиями, знание которых предусмотрено в учебной дисциплине.

*Перечисленные свойства тестовых заданий обеспечивают необходимый качественный уровень проведения итогового контроля, к которому предъявляются следующие требования.*

Процесс тестирования должен быть **валидным** (значимым), когда результаты подтверждают конкретные навыки и знания, которые экзамен подразумевает проверить.

Тестирование является **объективным**, если результаты не отражают мнения или снисходительность проверяющего.

Убедиться в **надежности** тестирования можно, если результаты повторно подтверждены последующими контрольными мероприятиями.

**Эффективность** тестирования определяется, если его выполнение и оценивание не занимает больше времени или денег, чем необходимо.

Тестирование можно считать **приемлемым**, если студенты и преподаватели воспринимают контрольное мероприятие адекватно его значимости.

Изучение динамики процесса проверки знаний с помощью тестов позволяет установить индивидуальное время тестирования для каждого конкретного набора тестовых заданий. Нередко время тестирования для различных дисциплин устанавливается одинаковым на основании некоторого стандарта, не принимая во внимание специфику конкретной дисциплины и ее раздела.

### **Указания по подготовке к зачету**

Формой итогового контроля знаний и умений, полученных в процессе изучения дисциплины является зачет.

Зачет дает возможность преподавателю:

- выяснить уровень освоения студентами учебной программы дисциплины;
- оценить формирование у студентов определенных знаний и навыков их использования, необходимых и достаточных для будущей профессиональной деятельности;
- оценить умение студентов творчески мыслить и логически правильно излагать ответы на поставленные вопросы.

При подготовке к зачету необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу и др. Сдача зачета предполагает полное понимание, запоминание и применение изученного материала на практике. Для успешной подготовки к промежуточной аттестации студентам необходимо вновь обратиться к пройденному материалу. Литература для подготовки к зачету рекомендуется преподавателем, либо указана в рабочей программе по дисциплине.

При подготовке к промежуточной аттестации в качестве ориентира студент может использовать перечень контрольных вопросов для самопроверки. Подготовка ответов на эти вопросы позволит:

- выяснить уровень освоения студентами учебных программ;
- оценить формирование у студентов определенных знаний и навыков их использования, необходимых и достаточных для будущей профессиональной деятельности;
- оценить умение студентов творчески мыслить и логически правильно излагать ответы на поставленные вопросы.

Оценка знаний студентов должна опираться на строго объективные критерии, научно обоснованные педагогикой и обязательные для выполнения всех преподавателей.

Среди таких критериев важнейшими являются принципы подхода к оценке. В наиболее общем виде эти принципы можно представить следующим образом:

- глубокие знания и понимание существа вопроса, но не всех его деталей, а лишь основных;
- степень сознательного и творческого усвоения изучаемых наук как базы личных убеждений и полезных обществу действий;
- понимание сущности науки, места каждой темы в общем курсе и её связи с предыдущими и последующими темами;
- выделение коренных проблем науки и умение правильно использовать это знание в самостоятельной научной деятельности или практической работе по специальности.

Зачет может проводиться в устной, письменной форме и с применением тестов. Зачет проводится по вопросам, охватывающим весь пройденный материал. По окончании зачета преподаватель может задать студенту дополнительные и уточняющие вопросы.



## **10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

При осуществлении образовательного процесса используется ряд информационных технологий обеспечения дистанционного обучения, включающий, но не исчерпывающийся, технологиями онлайн и оффлайн распространения образовательной информации (почтовая рассылка печатных материалов и бланков тестирования или электронных версий образовательных материалов на физических носителях, либо интерактивный доступ к материалам через интернет, доступ к электронно-библиотечным системам института и сторонних поставщиков), технологиями взаимодействия студентов с преподавателем (видео-лекции и семинары, групповые и индивидуальные консультации через интернет, индивидуальные консультации по телефону), технологиями образовательного контроля (интерактивные онлайн тесты в интернет, оффлайн тесты с использованием персональных печатных бланков).

Для реализации указанных технологий используется набор программного обеспечения и информационных систем, включающий, но не ограничивающийся, следующим списком.

1. операционные системы Microsoft Windows (различных версий);
2. операционная система GNU/Linux;
3. свободный офисный пакет LibreOffice;
4. система управления процессом обучения «Lete e-Learning Suite» (собственная разработка);
5. система интерактивного онлайн тестирования (собственная разработка);
6. система телефонной поддержки и консультаций сотрудниками колл-центра «Центральная служба поддержки» (собственная разработка);
7. система онлайн видео конференций Adobe Connect;
8. электронно-библиотечная система «Айбукс»;
9. электронно-библиотечная система «Издательства «Лань»;
10. интернет-версия справочника «КонсультантПлюс»;
11. приложение для мобильных устройств «КонсультантПлюс: Студент»;
12. справочная правовая система «Гарант»;
13. иные ИСС.

## **11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

1. Аудиторная база (лекционная аудитория, аудитория для проведения практических занятий, виртуальные классные комнаты на портале РФЭИ)
2. Организационно-технические средства и аудиовизуальный фондовый материал, мультимедийное оборудование.
3. Комплекты видеофильмов, аудиокниг, CD-дисков по проблемам дисциплины.
4. Интернет.

**ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ****ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ****1. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ И ЭТАПЫ****Перечень компетенций**

**ОК-6** - способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.

**ОПК-4** - способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации.

**ПК-2** - владение различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде.

**Этапы формирования компетенций**

Компетенции	Этапы освоения ОПОП ВО	
	Название этапа	Семестр
ОК-6	Промежуточный	6
ОПК-4	Промежуточный	6
ПК-2	Промежуточный	6

**Формирование компетенций в процессе освоения ОПОП ВО**

№ п/п	Разделы и темы дисциплины	Формируемые компетенции	Технологии формирования компетенций	Оценочные средства	
				Показатели и критерии оценки формируемой компетенции (ЗУВ)	Средства оценивания
1.	Психологическая структура личности. Поведение личности в деловом общении	ОК-6	Лекции, практические занятия, самостоятельная работа студента	З-1; З-2; З-4; У-1; У-2; В-1	<i>Собеседование, доклад</i>
2.	Коммуникации	ОК-6; ОПК-4	Лекции, практические занятия, самостоятельная работа студента	З-1; З-2; З-3; З-4; У-1; У-2; В-2; Д-1	<i>Собеседование презентация, эссе, контрольная работа</i>

3	Этические нормы общения	ОК-6; ОПК-4	Лекции, практические занятия, самостоятельная работа студента	З-1; З-2; З-4; У-1; У-2; У-3; В-2; Д-1	<i>Собеседование, реферат, коллоквиум</i>
4	Психология и общество	ОПК-4; ПК-2	Лекции, практические занятия, самостоятельная работа студента	З-1; З-2; З-4; У-2; В-1; В-2; Д-1	<i>Доклад, презентация, собеседование</i>
5	Профессиональная психология	ОПК-4; ПК-2	Лекции, практические занятия, самостоятельная работа студента	З-1; З-2; З-4; У-1; У-2; У-3; В-1; Д-1	<i>Собеседование, реферат, контрольная работа</i>
6	Деловые переговоры	ОК-6; ОПК-4; ПК-2	Лекции, практические занятия, самостоятельная работа студента	З-1; З-2; З-3; З-4; З-5; У-1; У-2; В-2; В-3; Д-1	<i>Собеседование, доклад, коллоквиум, ролевая игра</i>
7	Документационное обеспечение делового общения	ОК-6; ОПК-4; ПК-2	Лекции, практические занятия, самостоятельная работа студента	З-1; З-2; З-3; З-6; У-4; В-2; Д-1	<i>Собеседование, тест</i>

## 2. ОПИСАНИЕ КРИТЕРИЕВ И ПОКАЗАТЕЛЕЙ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

### Показатели оценивания компетенций

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

#### Знать:

- понятийно-категориальный аппарат делового общения, виды и формы делового общения (З-1);
- этику и психологию общения (З-2);
- вербальные, невербальные средства деловой коммуникации (З-3);
- приемы и механизмы эффективного делового общения, принципы общения в коллективе (З-4);
- основы ведения деловых переговоров (З-5);
- общие правила оформления деловых документов (З-6).

#### Уметь:

- пользоваться широким набором коммуникативных приемов и техник (У-1);
- организовывать общение на основе нравственных психологических норм деловой коммуникации (У-2);
- анализировать деловые и межличностные конфликты и разрешать их (У-3);
- вести документирование управленческой деятельности (У-4).

#### Владеть:

- современными методами социальной психологии в анализе профессионального взаимодействия и делового общения (В-1);
- этикетом и культурой делового общения (В-2);
- навыками и методами ведения деловых переговоров (В-3).

#### Демонстрировать:

- квалифицированные действия в различных ситуациях (Д-1).

### Критерии оценивания компетенций

Уровень	Знания	Умения	Владения	Демонстрация
Минимальный	З-1, З-2, З-3, З-4, З-5, З-6	У-2	-	-
Базовый	З-1, З-2, З-3, З-4, З-5, З-6	У-1, У-2, У-3, У-4	В-2	-
Повышенный	З-1, З-2, З-3, З-4, З-5, З-6	У-1, У-2, У-3, У-4	В-1, В-2, В-3	Д-1

### 3. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ И ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

#### Задания в тестовой форме

1. Что говорит по поводу этикета «Словарь иностранных слов» времен СССР?
  - а) этикет — это правила поведения и искусство общения;
  - б) этикет – это застывшие официальные манеры, простая формальность. Соблюдать этикет – значит оформить жизнь этикеткой;
  - в) этикет – это воспитанность, хорошие манеры, умение вести себя в обществе.
  
2. Какое название получил закончившийся двадцатый век?
  - а) век общения;
  - б) век раздоров;
  - в) век молчания.
  
3. Почему в XVIII – XIX веках не было такого интенсивного общения как в XX веке?
  - а) из-за отсутствия необходимости в общении;
  - б) из-за невоспитанности людей;
  - в) ввиду малочисленности населения.
  
4. Что означает медицинский термин «инфарктогенная» личность?
  - а) человек со слабым сердцем;
  - б) человек, который, если вы будете с ним часто общаться, сделает ваше сердце больным;
  - в) человек, не желающий ни с кем общаться.
  
5. Кому принадлежат слова: «Из всех наук, которые человек должен знать, есть одна обязательная – как жить, делая как можно меньше зла».
  - а) Д. Рокфеллеру;
  - б) Л. Толстому;
  - в) Людовику XIV.
  
6. Почему известный Робинзон Крузо смог выжить на необитаемом острове?
  - а) благодаря тому, что постепенно окружил себя «друзьями», в число которых вошли абориген Пятница, попугай и одомашненные козы;
  - б) потому что много работал;
  - в) ему просто повезло.

7. В Японии самым тяжелым испытанием для послушников-монахов было, когда:
- а) им не давали пищи от недели до месяца;
  - б) их изолировали в пещере на срок от недели до месяца;
  - в) их заставляли молиться и днем, и ночью на протяжении нескольких недель.
8. Кто ввел само слово этикет?
- а) Людовик XIV;
  - б) Людовик XV;
  - в) Филипп III.
9. Какая страна считалась диким местом в средневековой Европе и долгое время сопротивлялась многим этикетным установкам?
- а) Англия;
  - б) Италия;
  - в) Германия.
10. Понятия этикета в нынешнем понимании этого слова в России были заложены:
- а) Петром I;
  - б) Елизаветой Петровной;
  - в) Екатериной II.
11. Кому принадлежат слова: «Воспитанные люди уважают человеческую личность, а потому всегда мягки, вежливы, уступчивы. Никогда не оскорбляют ложью. Не рисуются, держат себя одинаково и дома, и на людях»?
- а) Д. Рокфеллеру;
  - б) Л. Толстому;
  - в) А. Чехову.
12. Что является самым дешевым из всех товаров?
- а) скромность;
  - б) вежливость;
  - в) наглость.
13. Самым скромным из изящных искусств является:
- а) вежливость;
  - б) этика;
  - в) эстетика.

14. Не подходящей одеждой для официальной беседы являются:
- а) классические брюки;
  - б) платье;
  - в) джинсы.
15. При встрече с руководителем молодой сотрудник должен:
- а) приподняться;
  - б) оставаться сидеть;
  - в) встать.
16. От какого слова произошло слово «имидж»?
- а) от английского «image»;
  - б) от французского «image»;
  - в) от немецкого «image».
17. С чего начал свой бизнес Рокфеллер?
- а) с того, что долгие годы кропотливо трудился и копил сбережения;
  - б) с того, что на последние деньги купил дорогой костюм и стал членом гольф-клуба;
  - в) с получения огромного наследства от дяди.
18. Как называется человек, устремленный к внешней жизни, активный, экспрессивный, предпочитающий действовать, а не размышлять?
- а) экстраверт;
  - б) интроверт;
  - в) сангвиник.
19. Как называется человек, погруженный в свою внутреннюю жизнь, спокойный, независимый, сдержанный?
- а) экстраверт;
  - б) интроверт;
  - в) флегматик.
20. Что из нижеперечисленного не является главным элементом стиля одежды?
- а) покрой;
  - б) мода;
  - в) ткань.



21. Какая ткань создает образ прочного, основательного, консервативного человека?
- а) шелк;
  - б) лен;
  - в) плотная шерсть или твид.
22. Кому принадлежат слова: «мода - это то, что быстрее всего выходит из моды»?
- а) Д. Рокфеллеру;
  - б) С. Дали;
  - в) К. Шанель.
23. Хороший тон диктует, чтобы одежда:
- а) соответствовала ситуации и обстановке;
  - б) шокировала всех;
  - в) была дорогой.
24. Носки в мужском костюме:
- а) должны быть светлее брюк и бросаться в глаза;
  - б) не должны быть светлее брюк и бросаться в глаза;
  - в) должны быть в тон брюк и бросаться в глаза.
25. Однобортный костюм носят:
- а) только с однобортным жилетом;
  - б) с любым жилетом;
  - в) только без жилета.
26. Обязательной одеждой для дирижеров является:
- а) двубортный пиджак;
  - б) фрак;
  - в) смокинг.
27. Где появился современный галстук?
- а) в Англии;
  - б) во Франции;
  - в) в Италии.
28. В официальной одежде практически повсеместно правилом является:
- а) галстук светлых тонов в сочетании с черной сорочкой;
  - б) галстук темных тонов в сочетании со светлой сорочкой;
  - в) черный галстук-бабочка.

29. Синонимом фрачного костюма является:
- а) галстук светлых тонов;
  - б) черный галстук-бабочка;
  - в) белый галстук-бабочка.
30. Синонимом смокинга является:
- а) галстук светлых тонов;
  - б) белый галстук-бабочка.
  - в) черный галстук-бабочка.
31. В брючных карманах не место:
- а) носовому платку;
  - б) ключам;
  - в) очкам.
32. Какой век считается эпохой перчаток?
- а) XIX век;
  - б) XX век;
  - в) XVII век.
33. Если частью вечернего туалета являются перчатки, то:
- а) не принято надевать поверх них кольца и браслеты;
  - б) не принято надевать поверх них кольца, хотя браслет вполне допустим;
  - в) поверх них принято надевать кольца и браслеты.
34. Головной убор должен подходить:
- а) к обуви;
  - б) к сумочке
  - в) к платью.
35. Своеобразной «визитной карточкой» и женщины, и мужчины являются:
- а) руки;
  - б) одежда;
  - в) обувь.
36. Недорогие подарки участникам переговоров уже при первой встрече дарят партнеры:
- а) из США;
  - б) из стран Азии и Востока;
  - в) из Западной Европы.

37. Верхний стоимостный порог делового подарка, определенный российским законодательством, составляет:
- а) 5 МРОТ;
  - б) 10 МРОТ;
  - в) 100 МРОТ.
38. В Соединенных Штатах федеральные чиновники и президент обязаны декларировать и сдавать в госархив иностранные подарки, если их стоимость превышает:
- а) 50\$;
  - б) 305\$;
  - в) 300\$.
39. Согласно законодательству США, все подарки иностранных политических и общественных деятелей являются:
- а) их личной собственностью;
  - б) общественной собственностью;
  - в) собственностью государства.
40. Идеальной формой вручения подарка является:
- а) личная встреча;
  - б) почта;
  - в) курьер.
41. В какой стране этикет регламентирует не только то, каким должен быть подарок, но и то, какой рукой его следует вручать и под каким углом наклонять голову?
- а) в Японии;
  - б) в Китае;
  - в) в Англии.
42. Что означает этикет как наука?
- а) этикет - это правила поведения и искусство общения;
  - б) этикет – это застывшие официальные манеры, простая формальность;
  - в) этикет – это воспитанность, хорошие манеры, умение вести себя в обществе.
43. Человек формирует свое «Я»:
- а) только в труде;
  - б) только в общении;
  - в) только в образовании.

44. Как называлась книга, изданная в 1717 году по распоряжению Петра I, прочитав которую молодой дворянин получал представление о том, как вести себя в обществе, чтобы иметь успех при дворе и свете?
- а) «Домострой»;
  - б) «Чего не надо делать на приемах»;
  - в) «Юности честное зерцало, или показания к житейскому обхождению».
45. Как назывались правила поведения, которые составила в XX веке легендарная Александра Коллонтай, первая в мире женщина-посол, специально для рабоче-крестьянских дипломатов?
- а) «Домострой»;
  - б) «Чего не надо делать на приемах»;
  - в) «Юности честное зерцало, или показания к житейскому обхождению».
46. Если вы пришли на работу в первый день, а руководителя нет, то:
- а) нужно представиться самому;
  - б) нужно подождать руководителя, для того чтобы он вас представил;
  - в) самому представляться ни в коем случае нельзя.
47. Как называли женщин «строителей коммунизма», чей внешний облик ничем не отличался от мужского – кожаные куртки и фуражки, папироса во рту, хриплый голос и грубость в общении?
- а) «красные чулки»;
  - б) «синие чулки»;
  - в) «черные чулки».
48. Парадный вечерний мужской костюм – это:
- а) смокинг;
  - б) фрак;
  - в) однобортный костюм.
49. Парадный мужской костюм, используемый в особо торжественных случаях, - это:
- а) смокинг;
  - б) фрак;
  - в) двубортный костюм.
50. Если на приглашении на прием указывается «Black tie», то гостей приглашают в (во):
- а) смокингах;
  - б) фраках;
  - в) однобортных костюмах.

51. Если на приглашении на прием указывается «White tie», то гостей приглашают в (во):
- а) смокингах;
  - б) фраках;
  - в) однобортных костюмах.
52. В течение какого срока отправляется благодарственное письмо?
- а) в течение недели со дня получения подарка;
  - б) в течение трех дней со дня получения подарка;
  - в) в течение двух недель со дня получения подарка.
53. Самым важным в протокольном букете является:
- а) красота;
  - б) величина;
  - в) функциональность и практичность.
54. Букет, предназначенный бизнес-леди, прежде всего, должен быть:
- а) красивым;
  - б) небольшим;
  - в) большим.
55. Какие цветы не принято дарить мужчинам?
- а) ландыши;
  - б) гладиолусы;
  - в) хризантемы.
56. При каких обстоятельствах цветы могут не иметь упаковки?
- а) в том случае, если цветы доставил курьер;
  - б) если цветы вручаются в помещении;
  - в) если букет предназначен отъезжающим.
57. Для торжественных случаев не подходят цветы:
- а) красного цвета;
  - б) розового цвета;
  - в) синего и сиреневого цвета.
58. Букеты из каких цветов не годятся в качестве подарка и в сфере деловых отношений не используются?
- а) букеты из полевых цветов;
  - б) букеты из гладиолусов;
  - в) букеты из роз.

59. Если вы звоните кому-либо на работу, то ждать ответа следует:
- а) в течение отрезка времени, по длительности не превышающего 2 гудков;
  - б) в течение отрезка времени, по длительности не превышающего 4 гудков;
  - в) в течение отрезка времени, по длительности не превышающего 3 гудков.
60. «Европейский стандарт» общения по телефону составляет:
- а) 2 минуты;
  - б) 3 минуты;
  - в) 5 минут.
61. Что нужно сделать, если вы набрали неправильный номер?
- а) спросить: «Куда я попал?»;
  - б) бросить трубку;
  - в) сказать: «Это 321-64-50? Извините, я ошиблась(ся)».
62. Звонить на домашний телефон неприлично:
- а) до 8 часов утра и после 20 часов;
  - б) до 9 часов утра и после 20 часов;
  - в) до 10 часов утра и после 22 часов.
63. В каких ситуациях этикет не запрещает пользоваться телефоном?
- а) если вы благодарите за помощь или дорогой подарок;
  - б) если вы назначаете встречу школьному приятелю, которого не видели много лет;
  - в) если вы поздравляете с днем рождения пожилого человека.
64. Как нужно разговаривать по телефону с раздраженным человеком?
- а) спокойным, понимающим тоном;
  - б) приветливо;
  - в) бодро.
65. Как нужно разговаривать по телефону с застенчивым человеком?
- а) спокойным, понимающим тоном;
  - б) приветливо;
  - в) бодро.
66. Как нужно разговаривать по телефону с усталым человеком?
- а) спокойным, понимающим тоном;

- б) приветливо;
  - в) бодро.
67. Если ваш мобильный телефон зазвонил во время разговора с руководителем:
- а) ни в коем случае не прерывайте беседу с ним, на звонок отвечать не стоит – просто отключите аппарат;
  - б) стоит извиниться и ответить на звонок максимально кратко;
  - в) необходимо выйти и поговорить в другом помещении.
68. Чьи визитные карточки по своему оформлению могут отходить от строгих норм этикета?
- а) сотрудников магазинов и предприятий сферы услуг;
  - б) дипломатов и высших государственных должностных лиц;
  - в) научных и творческих работников.
69. Для какой категории лиц допустима деловая визитная карточка без адреса?
- а) для сотрудников магазинов и предприятий сферы услуг;
  - б) для дипломатов и высших государственных должностных лиц;
  - в) для научных и творческих работников.
70. Для какой категории лиц уместны комбинированные визитные карточки?
- а) для сотрудников магазинов и предприятий сферы услуг;
  - б) для дипломатов и высших государственных должностных лиц;
  - в) для научных и творческих работников.
71. Организационная подготовка переговоров предполагает:
- а) определение места и времени встречи;
  - б) проведение «внутренних переговоров»;
  - в) проведение анализа проблемы и диагностики ситуации.
72. Содержательная подготовка переговоров включает в себя:
- а) определение места и времени встречи;
  - б) проведение «внутренних переговоров»;
  - в) формирование делегации.
73. В чем заключается прием «оказания давления на партнера»?
- а) в применении угроз и блефа;
  - б) в том, что вы, начиная переговоры, запрашиваете значительно больше того, что реально надеетесь получить;

- в) в том, что одна из сторон в конце переговоров, когда практически становится очевидным успешное их завершение, выдвигает новые требования.
74. В чем заключается прием «завышение первоначальных требований»?
- а) в применении угроз и блефа;
  - б) в том, что вы, начиная переговоры, запрашиваете значительно больше того, что реально надеетесь получить;
  - в) в том, что одна из сторон в конце переговоров, когда практически становится очевидным успешное их завершение, выдвигает новые требования.
75. В чем заключается прием «выдвижение требований в последнюю минуту»?
- а) в применении угроз и блефа;
  - б) в том, что вы, начиная переговоры, запрашиваете значительно больше того, что реально надеетесь получить;
  - в) в том, что одна из сторон в конце переговоров, когда практически становится очевидным успешное их завершение, выдвигает новые требования.
76. В чем заключается прием «выдвижение требований по возрастающей»?
- а) в том, что вы, начиная переговоры, запрашиваете значительно больше того, что реально надеетесь получить;
  - б) в том, что одна из сторон в конце переговоров, когда практически становится очевидным успешное их завершение, выдвигает новые требования;
  - в) в том, что когда партнер соглашается с вносимыми вами предложениями, вы выдвигаете новые.
77. В чем заключается прием «двойного толкования»?
- а) в том, что в ходе переговоров в итоговый документ вами «закладывается» формулировка, содержащая двойной смысл, что позволит вам в будущем трактовать соглашение в своих интересах, не нарушая при этом его формально;
  - б) в том, что вы, начиная переговоры, запрашиваете значительно больше того, что реально надеетесь получить;
  - в) в том, что одна из сторон в конце переговоров, когда практически становится очевидным успешное их завершение, выдвигает новые требования.



78. Когда сложились современные формы деловой переписки, принятые теперь в международном общении?
- а) около 50 лет тому назад;
  - б) около 100 лет тому назад;
  - в) около 150 лет тому назад.
79. Родиной современных форм деловой переписки, принятых в международном общении, является:
- а) Англия;
  - б) Италия;
  - в) Германия.
80. Кому принадлежит утверждение: «Умение общаться с людьми — такой же покупаемый за деньги товар, как сахар или кофе. И я готов платить за это умение больше, чем за какой-либо другой товар в этом мире»?
- а) Дж.Рокфеллеру;
  - б) Э.Карнеги;
  - в) Г.Форд.
81. Какие цветы считаются цветами траура в США?
- а) лилии;
  - б) гвоздики;
  - в) темно-красные розы.
82. В Буддийских храмах, мусульманских мечетях, японских домах и ресторанах, а также в индийских и индонезийских домах запрещается:
- а) фотографировать;
  - б) находиться с непокрытой головой;
  - в) находиться в обуви.
83. Какой этикет стремился ввести в России великий государь Петр I?
- а) самобытный русский этикет;
  - б) западноевропейский этикет;
  - в) восточный этикет.
84. Говорят, что хорошо одетая женщина — это женщина:
- а) обладающая обостренным чувством стиля;
  - б) красивая;
  - в) ухоженная.

85. Работая в какой сфере, приходится выбирать исключительно строгий официальный стиль одежды?
- а) в индустрии моды;
  - б) в деловой сфере;
  - в) в рекламном бизнесе.
86. Работая в какой сфере, можно выбирать свободный стиль одежды?
- а) в индустрии моды;
  - б) в финансовой сфере;
  - в) в преподавательской деятельности.
87. Самое важное одеваться:
- а) модно;
  - б) дорого;
  - в) чисто и опрятно.
88. Во время официального приема пиджак:
- а) всегда застегнут;
  - б) можно расстегнуть;
  - в) можно снять.
89. Смокинг какого цвета считается вульгарным?
- а) черного;
  - б) темно-красного;
  - в) белого.
90. Как называется самый простой и популярный узел обычного галстука сегодня?
- а) простой;
  - б) полувиндзор;
  - в) виндзор.
91. Как называется самый гибкий из всех галстучных узлов, сочетающийся с большинством форм воротничков и удовлетворяющий большинству вкусов?
- а) простой;
  - б) полувиндзор;
  - в) виндзор.
92. Как называется самый симметричный и несколько более крупный узел треугольной формы, отличительной особенностью которого является двойной пропуск широкого конца галстука через петлю при завязывании?
- а) простой;

- б) полувиндзор;
- в) виндзор.

93. Правила этикета не допускают ношение с официальным костюмом:

- а) кожаной обуви черного цвета;
- б) замшевой обуви;
- в) лакированной обуви.

94. В рабочее время лучше не пользоваться:

- а) легкими духами;
- б) крепкими духами;
- в) лосьоном.

95. По традиции смокинг:

- а) черного цвета;
- б) белого цвета;
- в) синего цвета.

96. Как называлось кольцо, в котором однородные камни соединены воедино и закреплены так, что мест соединения элементов оправы почти не видно?

- а) ривьера;
- б) ожерелье;
- в) парюра.

97. Маленькая корона с гладким нижним краем и зубчатым верхним называется:

- а) ривьера;
- б) диадема;
- в) венец.

98. До сегодняшнего дня парюра-диадема является обязательным украшением женщины, приглашенной на:

- а) торжество, где будут присутствовать члены королевской семьи;
- б) на коктейль;
- в) на обед.

99. Согласно деловому этикету, при первой встрече:

- а) подарки дарят не хозяева, а гости;
- б) подарки дарят хозяева, а не гости;
- в) подарки не дарят.

100. В этикетной культуре какой страны особое внимание уделяется упаковке подарка?
- а) Японии;
  - б) Китая;
  - в) Франции.

## Перечень тем контрольных работ

1. Научное и житейское понимание психологических явлений.
2. Связь современной педагогической практики с проблемами и вопросами, разрабатываемыми в различных отраслях психологии.
3. Моделирование как метод психологического исследования.
4. Критический анализ рефлексорного объяснения поведения человека и его психических процессов.
5. Сравнительный критический анализ материалистического и идеалистического подходов к сущности и происхождению психики.
6. Знаковые системы у человека.
7. Проявления сознания в поведении, психических процессах, свойствах и состояниях человека.
8. Сравнительный анализ и синтез различных определений личности.
9. Классификация и содержание новейших теорий личности.
10. Условия и факторы нормального и аномального развития личности.
11. Проблема устойчивости личности.
12. Функции и виды эмоций у человека.
13. Теории эмоций.
14. Сравнительный анализ общения у человека и животных.
15. Развитие общения у детей.
16. Содержание, цели и средства общения у людей, находящихся на разных уровнях интеллектуального развития.
17. Психологическая характеристика развитого коллектива.
18. Феноменология лидерства.
19. Пути и средства повышения эффективности групповой работы.
20. Основные источники личностного развития индивида в группе.
21. Социально – психологическая интерпретация основных фактов, свидетельствующих об отрицательном влиянии группы на личность.
22. Пути улучшения точности и правильности межличностного восприятия.
23. Способы улучшения самочувствия личности в группе.
24. Современные направления психологических исследований в мире.
25. Основные тенденции развития психологической науки в настоящее время.

## Примерные темы рефератов и докладов

1. Система явлений, изучаемых в современной психологии.
2. Значение психологических знаний для педагогической теории и практики.
3. Методы психологических исследований.
4. Психофизиологические модели, объясняющие взаимодействие физиологических факторов с психическими процессами, состояниями и свойствами человека в управлении его жизнедеятельностью.
5. Научные аргументы за и против локализационизма.
6. Физиологические механизмы познавательных процессов.
7. Генотипически обусловленные психические и поведенческие свойства человека.
8. Виды общения у человека.
9. Роль общения в психологическом онтогенетическом развитии человека.
10. Понятия малой группы и коллектива.
11. Социально – психологические явления в малых группах.
12. Межличностные отношения в малых группах.
13. Социально – психологические факторы эффективности групповой деятельности.
14. Группа и ее положительная роль в развитии человека как личность.
15. Факты, свидетельствующие об отрицательном влиянии группы на индивида.
16. Психологические механизмы восприятия людьми друг друга.
17. Психологические проявления самочувствия личности в группе.
18. Виды и функции речи.
19. Внутренняя речь.

## Примерные темы эссе

1. Факторы детерминации поведения личности.
2. Особенности речевого поведения.
3. Этапы разрешения конфликтов.
4. Идентификация.
5. Феноменология малых групп.
6. Манеры поведения личности.
7. Сроки подготовки и объем деловых писем.
8. Понятия и виды общения.
9. Развитие общения.
10. Обеспечение благоприятного климата в коллективе.

## Примерный перечень вопросов к зачету

1. Психическая структура личности и практика делового общения.
2. Раскройте сущность трех типов современной теории личности.
3. Суть модели психической структуры личности по Фрейдю.
4. Области человеческой психики. Их сущность и назначение.
5. Модель психической структуры личности в аналитической психологии Юнга.
6. Четыре системы психики согласно Юнгу.
7. Гуманистический и когнитивный подходы к пониманию психики личности.
8. В чем суть закона конгруэнтности?
9. Факторы детерминации поведения личности.
10. Опишите динамику процесса детерминации поведения личности.
11. Имидж.
12. Макро и микро среда личности.
13. Ролевое поведение в деловом общении.
14. Понятие и виды общения.
15. Роль общения в психическом развитии человека.
16. Техника и приемы общения.
17. Развитие общения.
18. Общение как коммуникация.
19. Вербальное общение.
20. Основы невербального общения.
21. Основы деловой риторики.
22. Культура речи в деловом общении.
23. Этика использования средств выразительности деловой речи. Что она в себя включает?
24. Культура дискуссии.
25. Особенности речевого поведения.
26. Визуальный контакт.
27. Этика.
28. Мотивы. Группы мотивов.
29. Психологические типы.
30. Проблемы этики в социально – культурной сфере.
31. Конфликт и его разрешение. Основные этапы разрешения конфликта.
32. Критерии мотивирующей организации труда, разработанные американскими теоретиками.
33. Понятие нравственной обстановки.
34. Профессионально – этический кодекс. Его компоненты.
35. Оценка нравственной обстановки в коллективе.
36. Уровни стимулирования деятельности коллектива.
37. Понятия малой группы и коллектива.
38. Групповые нормы. Охарактеризуйте каждую из них.
39. Референтные и нереферентные малые группы.
40. Феноменология малых групп.



41. Типы и варианты внутригрупповых структур коммуникаций.
42. Стили лидерства.
43. Межличностные отношения в группах и коллективах.
44. Личность в группе.
45. Положительное воздействие общности на индивида.
46. Восприятие и понимание людьми друг с другом.
47. Типичные формы восприятия и понимания человеком человека.
48. Основные факторы, мешающие правильно воспринимать и оценивать людей.
49. Характеристика манипуляций в общении.
50. Правила нейтрализации манипуляций.
51. Приемы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений.
52. Общие рекомендации для усиления личного общения.
53. Преодоление причин неэффективного делового общения.
54. Пути к саморазвитию в процессе оптимизации делового общения.
55. Этикет, манеры поведения личности.
56. Назначение и классификация деловых писем.
57. Сроки подготовки и объем деловых писем.
58. Требования к подготовке инициативных деловых писем.
59. Международные письма.
60. Оформление второго и последующих листов письма.

## Научно-исследовательская работа

### Перечень вопросов к коллоквиуму

#### Тема 1: Этические нормы общения

1. Дать определение этики. Сформулировать этические нормы.
2. Этическое оправдание и признание равных результатов.
3. Интерес.
4. Группы мотивов.
5. Охарактеризуйте основные стили поведения руководителя в конфликтной ситуации. Какой стиль характерен для вас?
6. Что собой представляет карта конфликта?
7. В чем причины возникновения конфликтов? Дайте их топологию.
8. Назовите основные стадии протекания конфликта.
9. Этапы разрешения конфликта.
10. Расскажите об основных чертах поведения и типах конфликтной личности и путях разрешения конфликтов с ней.
11. Перечислите главные правила поведения в условиях конфликта.

Какие методы преодоления психологического напряжения наиболее приемлемы для вас?

Формируемые компетенции: ОК-6; ОПК-4.

Образовательные результаты: З-1; З-4; З-5; У-2; В-2; В-3; Д-1.

#### Тема 2: Деловые переговоры

1. Как вы понимаете эффективность работы над имиджем?
2. Какие вы можете назвать критерии эффективности имиджирования?
3. Каковы основные средства повышения эффективности в построении обаятельного образа?
4. Какое значение имеет самосовершенствование в формировании имиджа менеджера?
5. Преодоление причин неэффективного делового общения.
6. Как проявляется этикет в деловом общении?
7. Пути к саморазвитию в процессе оптимизации делового общения.

Формируемые компетенции: ОК-6; ОПК-4; ПК-2.

Образовательные результаты: З-1; З-2; З-4; У-1; У-2; В-1; В-2.

#### 4. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ И НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

##### Средства текущего контроля

**Собеседование** – средство оценивания компетенции, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.

##### Шкала оценки:

- для получения оценки *«отлично»*, соответствующей повышенному уровню освоения компетенций, студент должен дать исчерпывающие обоснованные ответы на вопросы преподавателя;

- для получения оценки *«хорошо»*, соответствующей базовому уровню освоения компетенций, студент должен дать обоснованные ответы на основные вопросы преподавателя, ответить на дополнительные и уточняющие вопросы;

- для получения оценки *«удовлетворительно»*, соответствующей минимальному уровню освоения компетенций, студент должен дать ответы на основные вопросы преподавателя, допускаются некоторые недостатки по полноте и содержанию ответа, ответить не менее, чем на 2/3 дополнительных и уточняющих вопросов.

**Контрольная работа** – средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу.

##### Шкала оценки:

- для получения оценки *«отлично»*, соответствующей повышенному уровню освоения компетенций, студент должен выполнить не менее 90% контрольных заданий;

- для получения оценки *«хорошо»*, соответствующей базовому уровню освоения компетенций, студент должен выполнить от 80 до 89% контрольных заданий;

- для получения оценки *«удовлетворительно»*, соответствующей минимальному уровню освоения компетенций, студент должен выполнить от 70 до 79% контрольных заданий.

**Деловая / ролевая игра** – метод имитации принятия решений специалистов в различных производственных ситуациях, осуществляемый по заданным правилам группой людей или человеком с ПК в диалоговом режиме, при наличии конфликтных ситуаций или информационной неопределённости.

### **Шкала оценки:**

- для получения оценки *«отлично»*, соответствующей повышенному уровню освоения компетенций, деятельность студента должно отвечать следующим требованиям: высокий уровень креативной активности; поставленная задача выполнена полностью, проявление лидерских качеств, проведен анализ проблемы с предложенным правильным вариантом ее решения, действия последовательны и логически связаны; представленные выводы обоснованы;

- для получения оценки *«хорошо»*, соответствующей базовому уровню освоения компетенций, деятельность студента должно отвечать следующим требованиям: средний уровень креативной активности, поставленная задача выполнена полностью, лидерские качества были проявлены незначительно, проведен анализ проблемы с предложенным правильным вариантом ее решения, однако действия не всегда последовательны и логически связаны; допущено не более 2 ошибок в представляемой информации; ответы на уточняющие вопросы полные и/или частично полные;

- для получения оценки *«удовлетворительно»*, соответствующей минимальному уровню освоения компетенций, деятельность студента должно отвечать следующим требованиям: низкий уровень креативной активности, поставленная задача не выполнена полностью, лидерские качества не были проявлены, действия не всегда последовательны и логически связаны; выводы не сделаны или не обоснованы; даны ответы на элементарные уточняющие вопросы.

**Реферат** – продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения.

### **Шкала оценки:**

- для получения оценки *«отлично»*, соответствующей повышенному уровню освоения компетенций, реферат студента должен отвечать следующим требованиям: проблема раскрыта полностью, проведен анализ проблемы с использованием дополнительной литературы, информация последовательна и логически связана, представленные вывод обоснованы, использовано более 5 профессиональных терминов; реферат представлен с использованием компьютерных технологий (Power Point и др.); отсутствуют ошибки в представляемой информации; ответы на уточняющие вопросы даны с приведением примеров и пояснений.

- для получения оценки *«хорошо»*, соответствующей базовому уровню освоения компетенций, реферат студента должен отвечать следующим требованиям: проблема раскрыта; проведен анализ без привлечения дополнительной литературы; не все выводы сделаны или обоснованы; информация последовательна и логически связана; использовано более 2 профессиональных терминов; реферат представлен с использованием компьютерных технологий (Power Point и др.); допущено не более 2 ошибок

в представляемой информации; ответы на уточняющие вопросы полные и/или частично полные.

- для получения оценки *«удовлетворительно»*, соответствующей минимальному уровню освоения компетенций, реферат студента должен отвечать следующим требованиям: проблема раскрыта не полностью; выводы не сделаны или не обоснованы; информация не систематизирована; использовано 1-2 профессиональных термина; реферат представлен без использования компьютерных технологий; допущены 3-4 ошибки в представляемой информации; ответы на элементарные уточняющие вопросы.

**Эссе**-средство, позволяющее оценить умение обучающегося письменно излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно проводить анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария соответствующей дисциплины, делать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

#### **Шкала оценки:**

- для получения оценки *«отлично»*, соответствующей повышенному уровню освоения компетенций, эссе студента должно отвечать следующим требованиям: проблема раскрыта полностью, проведен анализ проблемы с использованием дополнительной литературы, информация последовательна и логически связана, представленные вывод обоснованы, использовано более 5 профессиональных терминов; отсутствуют ошибки в представляемой информации; ответы на уточняющие вопросы даны с приведением примеров и пояснений.

- для получения оценки *«хорошо»*, соответствующей базовому уровню освоения компетенций, эссе студента должно отвечать следующим требованиям: проблема раскрыта; проведен анализ без привлечения дополнительной литературы; не все выводы сделаны или обоснованы; информация последовательна и логически связана; использовано более 2 профессиональных терминов; допущено не более 2 ошибок в представляемой информации; ответы на уточняющие вопросы полные и/или частично полные.

- для получения оценки *«удовлетворительно»*, соответствующей минимальному уровню освоения компетенций, эссе студента должно отвечать следующим требованиям: проблема раскрыта не полностью; выводы не сделаны или не обоснованы; информация не систематизирована; использовано 1-2 профессиональных термина; допущены 3-4 ошибки в представляемой информации; ответы на элементарные уточняющие вопросы.

**Доклад**- средство текущего или рубежного контроля усвоения учебного материала темы, раздела или разделов дисциплины, организованное как учебное занятие в виде собеседования преподавателя с обучающимися или письменной работы по одному из вопросов, вынесенных на коллоквиум.

#### **Шкала оценки:**

- для получения оценки *«отлично»*, соответствующей повышенному уровню освоения компетенций, доклад студент должен соответствовать следующим

критериям: системность, обстоятельность и глубина излагаемого материала; знакомство с научной и научно-популярной литературой, рекомендованной к докладу преподавателем; письменная форма доклада (от руки); способность воспроизвести основные тезисы доклада без помощи конспекта; способность быстро и развернуто отвечать на вопросы преподавателя и аудитории; способность докладчика привлечь внимание аудитории;

- для получения оценки *«хорошо»*, соответствующей базовому уровню освоения компетенций, доклад студент должен соответствовать следующим критериям: развернутость и глубина излагаемого материала; знакомство с основной научной литературой к докладу; письменная форма доклада; при выступлении частое обращение к тексту доклада; некоторые затруднения при ответе на вопросы; неспособность ответить на ряд вопросов аудитории;

- для получения оценки *«удовлетворительно»*, соответствующей минимальному уровню освоения компетенций, доклад студент должен соответствовать следующим критериям: правильность основных положений доклада; наличие недостатка информации в докладе по целому ряду проблем; использование для подготовки доклада исключительно учебной литературы; неспособность ответить на несложные вопросы из аудитории и преподавателя; неумение воспроизвести основные положения доклада без письменного конспекта.

**Тест** - система стандартизированных заданий, предполагающая несколько вариантов ответа на поставленный вопрос.

#### **Шкала оценки:**

- для получения оценки *«отлично»*, соответствующей повышенному уровню освоения компетенций, студент должен выполнить не менее 90% тестовых заданий;

- для получения оценки *«хорошо»*, соответствующей базовому уровню освоения компетенций, студент должен выполнить от 80 до 89% тестовых заданий;

- для получения оценки *«удовлетворительно»*, соответствующей минимальному уровню освоения компетенций, студент должен выполнить от 70 до 79% тестовых заданий.

**Презентация**- набор слайдов и спецэффектов (слайд-шоу), а также раздаточный материал для аудитории, хранящийся в одном файле, предназначена для сообщения нужной информации об объекте в удобной для получателя форме.

#### **Шкала оценки:**

- для получения оценки *«отлично»*, соответствующей повышенному уровню освоения компетенций, работа студента должна соответствовать следующим критериям: количество слайдов соответствует содержанию и продолжительности выступления (для 10-минутного выступления рекомендуется использовать не более 12 слайдов); презентация содержит ценную, полную, понятную информацию по теме проекта; текст на слайде представляет собой опорный конспект; иллюстрации хорошего качества

помогают наиболее полно раскрыть тему, не отвлекают от содержания; используются графики, схемы, таблицы; текст презентации читается легко; презентация не перегружена эффектами; выступающий свободно владеет содержанием; электронная презентация служит иллюстрацией к выступлению, но не заменяет его;

- для получения оценки *«хорошо»*, соответствующей базовому уровню освоения компетенций, работа студента должна соответствовать следующим критериям: количество слайдов немного не соответствует продолжительности выступления (для 10-минутного выступления рекомендуется использовать не более 12 слайдов); презентация содержит ценную, полную, понятную информацию по теме проекта; текст на слайде представляет собой опорный конспект; иллюстрации хорошего качества помогают наиболее полно раскрыть тему, не отвлекают от содержания; используются графики, схемы, таблицы; текст презентации читается легко; презентация не перегружена эффектами; присутствуют ошибки в оформлении слайдов и подаче информации; выступающий владеет содержанием; электронная презентация служит иллюстрацией к выступлению, но не заменяет его;

- для получения оценки *«удовлетворительно»*, соответствующей минимальному уровню освоения компетенций, работа студента должна соответствовать следующим критериям: количество слайдов не соответствует содержанию и/или продолжительности выступления; презентация содержит ценную, полную, понятную информацию по теме проекта; текст на слайде представляет собой текст выступления; присутствуют ошибки в оформлении слайдов и подаче информации; выступающий свободно владеет содержанием; электронная презентация заменяет выступление.

**Коллоквиум** - средство текущего или рубежного контроля усвоения учебного материала темы, раздела или разделов дисциплины, организованное как учебное занятие в виде собеседования преподавателя с обучающимися или письменной работы по одному из вопросов, вынесенных на коллоквиум.

#### **Шкала оценки:**

- для получения оценки *«отлично»*, соответствующей повышенному уровню освоения компетенций, ответ студента должен соответствовать следующим критериям: полный, развернутый ответ без принципиальных ошибок; логически выстроенное содержание ответа: наличие индивидуального письменного плана или конспекта ответа (если коллоквиум проходит в форме беседы преподавателя со студентами); полное знание терминологии по данной теме; четкое выделение причинно-следственных связей между основными событиями; умение ответить на вопрос без использования индивидуального письменного конспекта; знание основной и дополнительной литературы, рекомендованной рабочей программой дисциплины; проявление творческих способностей в понимании и изложении учебного материала.

- для получения оценки *«хорошо»*, соответствующей базовому уровню освоения компетенций, ответ студента должен соответствовать следующим критериям: полный, развернутый ответ с несущественными ошибками; логически выстроенный ответ на вопрос; частое использование индивидуального письменного конспекта при ответе на вопрос; практически полное знание терминологии по заданной теме; усвоение основной литературы.

- для получения оценки *«удовлетворительно»*, соответствующей минимальному уровню освоения компетенций, ответ студента должен соответствовать следующим критериям: неполный ответ на вопрос; неполное знание терминологии; наличие некоторых существенных ошибок в изложении основных фактов, теорий; неумение провести логические связи; неумение выявлять причинно-следственные связи; неспособность ответить без письменного конспекта (если коллоквиум проходит в форме беседы преподавателя со студентами); знание основной литературы.

#### **Средства промежуточного контроля согласно учебному плану**

**Зачет** – процедура, проводимая по установленным правилам для оценки знаний, умений и компетенций студента по учебной дисциплине.

#### **Шкала оценки:**

- для получения оценки *«зачтено»*, соответствующей минимальному уровню освоения компетенций, студент должен выполнить не менее 70% заданий к зачету.