

**МИНОБРНАУКИ РОССИИ**  
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ**  
**ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**  
**«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИНЖЕНЕРНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»**

**УТВЕРЖДАЮ**

Проректор по учебной работе

\_\_\_\_\_ Василенко В.Н.

«25» \_\_\_\_\_ 05 \_\_\_\_\_ 2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**  
**ДИСЦИПЛИНЫ**

**Психология и этика профессиональной деятельности**

Специальность

38.02.04 Коммерция (по отраслям)

Квалификация выпускника

Менеджер по продажам

## 1. Цели и задачи дисциплины

Целью освоения дисциплины «Психология и этика профессиональной деятельности» является подготовка выпускника к выполнению и решению профессиональных задач в **области** организации и проведения коммерческой деятельности в производственных, торговых и сервисных организациях.

**Выпускник, освоивший дисциплину, готовится к следующему виду деятельности:** организация и управление торгово-сбытовой деятельностью.

**Объектами профессиональной деятельности выпускников при освоении данной дисциплины являются:**

- товары, производимые и/или реализуемые в производственных, обслуживающих организациях;
- услуги, оказываемые сервисными организациями;
- первичные трудовые коллективы.

## 2. Перечень планируемых результатов обучения, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

В результате освоения дисциплины в соответствии с предусмотренными компетенциями обучающийся должен:

### **знать:**

- стратегии поведения в конфликтных ситуациях, а также ведения переговоров, собрания;
- этические нормы и принципы общения, коммуникативные барьеры
- коммуникативные барьеры;
- психологические особенности ведения переговоров представителями различных наций.

### **уметь:**

- выступать с монологической речью, использовать способы убеждения;
- пользоваться вербальными и невербальными средствами общения, а также распознавать намерения партнеров, пользующихся этими средствами.

Код компетенции	Наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
ОК 3.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	Знания: стратегии поведения в конфликтных ситуациях, а также ведения переговоров, собрания
ОК 6.	Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	Умения: выступать с монологической речью, использовать способы убеждения
		этические нормы и принципы общения, коммуникативные барьеры
ПК 1.1.	Участвовать в установлении контактов с деловыми	Умения: пользоваться вербальными и невербальными средствами общения, а также распознавать

	партнерами, заключать договора и контролировать их выполнение, предъявлять претензии и санкции.	намерения партнеров, пользующихся этими средствами
		Знания: психологические особенности ведения переговоров представителями различных наций

### 3. Место дисциплины в структуре образовательной программы СПО

Дисциплина относится к вариативной части общепрофессионального цикла и изучается в 4 семестре.

### 4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет \_\_54\_\_ ак. ч.

Виды учебной работы	Всего академических часов	Распределение трудоемкости по семестрам, ак. ч
		4
Общая трудоемкость дисциплины	54	54
<b>Работа во взаимодействии с преподавателем</b> , в т.ч. аудиторные занятия	36	36
Лекции	27	27
<i>в том числе в форме практической подготовки</i>	12	12
Практические занятия	9	9
<i>в том числе в форме практической подготовки</i>	9	9
<b>Вид промежуточной аттестации (контрольная работа)</b>	-	<b>контрольная работа 4</b>
<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b>	18	18
Проработка материалов по конспекту лекций, учебнику (подготовка к тестированию)	6	6
Оформление отчета по практическим занятиям	2	2
Выполнение реферата	7	7
Подготовка к контрольной работе	3	3

### 5. Содержание дисциплины, структурированное по разделам с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

### 5.1. Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела	Трудоемкость раздела, ак.часы	
			в традиционной форме	в форме практической подготовки
1	Психология профессиональной деятельности	Предмет, цели, задачи и методы психологии. Психические познавательные процессы и состояния. Психологические свойства личности. Мотивационная сфера личности в профессиональной деятельности. Группа и взаимодействие в ней. Психология общения. Принципы ведения партнерской беседы. Конфликт в профессиональной деятельности. Психология профессиональной деятельности. Этические нормы и принципы общения, коммуникативные барьеры.	22	15
2	Этика и этикет	Предмет и назначение этики. Профессиональная этика. Этика делового общения. Нормы и правила современного этикета. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях, ведение переговоров, собрания. Психологические особенности ведения переговоров представителями различных наций. Монологическая речь, способы убеждения, вербальные и невербальные средства общения.	11	6

### 5.2. Разделы дисциплины и виды занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Лекции, ак. ч		Практические занятия, ак. ч.		СРО, ак. ч
		в традиционной форме	в форме практической подготовки	в традиционной форме	в форме практической подготовки	
1	Психология профессиональной деятельности	10	8		7	12

2	Этика и этикет	5	4		2	6
	<i>Консультации текущие</i>	-				
	<i>Контрольная работа</i>	-				

### 5.2.1 Лекции

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Тематика лекционных занятий	Трудоемкость, Час
1	Психология профессиональной деятельности	Предмет, цели, задачи и методы психологии.	2
		*Психические познавательные процессы и состояния.	2
		Психологические свойства личности.	2
		*Мотивационная сфера личности в профессиональной деятельности.	2
		Группа и взаимодействие в ней.	2
		*Психология общения.	3
		Принципы ведения партнерской беседы.	2
		*Конфликт в профессиональной деятельности.	2
		Психология профессиональной деятельности.	2
2	Этика и этикет	Предмет и назначение этики.	2
		*Профессиональная этика.	2
		*Этика делового общения.	2
		Нормы и правила современного этикета.	3

### 5.2.2 Практические занятия

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость, Час.
1	Психология профессиональной деятельности	Определение личностных качеств менеджера	2
		Решение конфликтных ситуаций, возникающих между покупателем и обслуживающим персоналом.	2
		Психологические аспекты торговых переговоров. Составление делового письма и деловой переписки.	3

2	Этика и этикет	Отработка навыков этикета	2
---	----------------	---------------------------	---

### 5.2.3 Лабораторные занятия

Не предусмотрены

### 5.2.4 Самостоятельная работа обучающихся (СРО)

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Вид СРО	Трудоемкость, Час
1	Психология профессиональной деятельности	Проработка материалов по конспекту лекций, учебнику (подготовка к тестированию).	12
		Оформление отчета по практическим занятиям.	
		Выполнение реферата.	
		Подготовка к контрольной работе.	
2	Этика и этикет	Проработка материалов по конспекту лекций, учебнику (подготовка к тестированию).	6
		Оформление отчета по практическим занятиям.	
		Подготовка к контрольной работе.	

## 6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### 6.1. Основная литература

1. Пшеничнова Л. М., Ротарь Г.Г. Психология общения [Текст]: учебное пособие; ВГУИТ, Факультет среднего профессионального образования. – Воронеж, 2019.

<http://biblos.vsu.ru/ProtectedView/Book/ViewBook/4768>

2. Садовская В. С. Психология общения [Электронный ресурс]: учебник и практикум для среднего профессионального образования — Москва: Юрайт, 2019. <https://biblio-online.ru/viewer/psihologiya-obscheniya-437159#page/19>

3. Скибицкая И. Ю. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебник и практикум для СПО — М.: Юрайт, 2018.

<https://biblio-online.ru/viewer/delovoe-obschenie-426929#page/1>

### 6.2. Дополнительные источники:

1. Кислицына, И.Г. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие - Йошкар-Ола ПГТУ, 2017. <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=477381>

2. Психология общения [Электронный ресурс]: курс лекций / авт.-сост. Н.В. Козловская – Ставрополь: Северо-Кавказский Федеральный университет (СКФУ), 2018. [https://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_view\\_red&book\\_id=563356](https://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=563356)

3. Семенов А. К. Психология и этика менеджмента и бизнеса [Электронный

ресурс]: учебное пособие 10-е изд. – Москва: Дашков и К°, 2020.

<https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573387>

## Периодические издания

1. Журнал «Социологические исследования»

### 6.3. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся:

1. Психология и этика профессиональной деятельности [Электронный ресурс]: методические указания для самостоятельной работы студентов, обучающихся по специальности 38.02.04 Коммерция (по отраслям) / Ю.В. Логвинова; ВГУИТ, ФСПО. - Воронеж: ВГУИТ, 2018. - [ЭИ].

2. Ротарь Г.Г. Психологические аспекты личности [Электронный ресурс]: методические указания к выполнению самостоятельной работы для обучающихся по специальностям 09.02.01 Компьютерные системы и комплексы, 09.02.04 Информационные системы (по отраслям), 09.02.07 Информационные системы и программирование, 18.02.01 Аналитический контроль качества химических соединений, 18.02.12 Технология аналитического контроля химических соединений, 19.02.10 Технология продукции общественного питания, 27.02.07 Управление качеством продукции, процессов и услуг (по отраслям), 38.02.04 Коммерция (по отраслям), 43.02.01 Организация обслуживания в общественном питании, 43.02.14 Гостиничное дело, 43.02.15 Поварское и кондитерское дело/ Воронеж.гос. ун-т инж. технол.; сост. Г.Г. Ротарь. – Воронеж: ВГУИТ, 2021. – 20 с.

### 6.4 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

Наименование ресурса сети «Интернет»	Электронный адрес ресурса
«Российское образование» - федеральный портал	<a href="http://www.edu.ru/index.php">http://www.edu.ru/index.php</a>
Научная электронная библиотека	<a href="http://www.elibrary.ru/defaulttx.asp?">http://www.elibrary.ru/defaulttx.asp?</a>
Федеральная университетская компьютерная сеть России	<a href="http://www.runnet.ru/">http://www.runnet.ru/</a>
Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»	<a href="http://www.window.edu.ru/">http://www.window.edu.ru/</a>
Электронная библиотека ВГУИТ	<a href="http://biblos.vsu.ru/megapro/web">http://biblos.vsu.ru/megapro/web</a>
Сайт Министерства науки и высшего образования РФ	<a href="http://minobrnauki.gow.ru">http://minobrnauki.gow.ru</a>
Портал открытого on-line образования	<a href="http://npod.ru">http://npod.ru</a>
Информационно-коммуникационные технологии в образовании. Система федеральных образовательных порталов	<a href="http://www.ict.edu.ru/">http://www.ict.edu.ru/</a>
Электронная информационно-образовательная среда ФГБОУ ВО «ВГУИТ»	<a href="http://education.vsu.ru">http://education.vsu.ru</a>

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

При изучении дисциплины используется программное обеспечение, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы: ЭИОС университета, в том числе на базе программной платформы

«Среда электронного обучения ЗКЛ», автоматизированная информационная база «Интернет-тренажеры», «Интернет-экзамен».

**При освоении дисциплины используется лицензионное и открытое программное обеспечение**– *н-р, ОС Windows, ОС ALT Linux.*

### 7 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Обеспеченность процесса обучения техническими средствами полностью соответствует требованиям ФГОС по направлению подготовки. Материально-техническая база приведена в лицензионных формах и расположена во внутренней сети по адресу <http://education.vsu.ru>.

При чтении лекций, проведении практических занятий и контроле знаний обучающихся по дисциплине используется:

каб. психологии и этики профессиональной деятельности (ауд. 19а).	Мультимедиа проектор SANYO PLC – XU 50 – 1 шт.; Экран переносной – 1 шт.; Ноутбук ASUS K 73 E15-2410 M CPU\4096\500\DVD-RW\Intel(R) HD Graphics 3000– 1 шт.; Принтер Canon; Лицензионное программное обеспечение; Маркерная доска; Примерные формы и бланки технической документации; Плакаты, наглядные пособия, схемы; Комплект учебной мебели; Рабочие места по количеству обучающихся; Рабочее место преподавателя.	Microsoft Windows7 ; Adobe Reader XI; Microsoft Office 2007 Standart
---	---	--

Аудитория для самостоятельной работы студентов:

Компьютерный класс для самостоятельной работы, в т.ч. для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (ауд.19)	ALT Linux Образование 9 + LibreOffice; Маркерная доска; Информационные стенды, справочные материалы; Комплект учебной мебели.
---	---

Дополнительно, самостоятельная работа обучающихся, может осуществляться при использовании:

Ресурсный центр	Компьютеры со свободным доступом в сеть Интернет и Электронными библиотечными и информационно-справочными системами.	Альт Образование 8.2 + LibreOffice 6.2+Maxima Лицензия № ААА.0217.00 с 21.12.2017 г. по «Бессрочно»
-----------------	--	---

### 8 Оценочные материалы для промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

**Оценочные материалы (ОМ)** для дисциплины включают в себя:

- перечень компетенций с указанием индикаторов достижения компетенций, этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы;
- описание шкал оценивания;
- типовые контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и практического опыта.

ОМ представляются отдельным комплектом и **входят в состав рабочей программы дисциплины.**

Оценочные материалы формируются в соответствии с П ВГУИТ «Положение об оценочных материалах».

## **Аннотация рабочей программы**

### **ОП.11 Психология и этика профессиональной деятельности**

**Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:**

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ПК 1.1. Участвовать в установлении контактов с деловыми партнерами, заключать договора и контролировать их выполнение, предъявлять претензии и санкции.

**В результате изучения дисциплины обучающийся должен:**

**Знать:**

- стратегии поведения в конфликтных ситуациях, а также ведения переговоров, собрания,
- психологические особенности ведения переговоров представителями различных наций;
- коммуникативные барьеры;
- этические нормы и принципы общения.

**Уметь:**

- выступать с монологической речью;
- использовать способы убеждения;
- пользоваться вербальными и невербальными средствами общения, а также распознавать намерения партнеров, пользующихся этими средствами.

**Содержание разделов дисциплины:**

Предмет, цели, задачи и методы психологии. Психические познавательные процессы и состояния. Психологические свойства личности. Мотивационная сфера личности в профессиональной деятельности. Группа и взаимодействие в ней. Психология общения. Принципы ведения партнерской беседы. Конфликт в профессиональной деятельности. Психология профессиональной деятельности. Этические нормы и принципы общения, коммуникативные барьеры.

Предмет и назначение этики. Профессиональная этика. Этика делового общения. Нормы и правила современного этикета. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях, ведение переговоров, собрания. Психологические особенности ведения переговоров представителями различных наций. Монологическая речь, способы убеждения, вербальные и невербальные средства общения.

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ  
ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

**ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

**ПСИХОЛОГИЯ И ЭТИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

## 1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования

№ п/п	Код компетенции	Содержание компетенции (результат освоения)	В результате изучения дисциплины обучающийся должен:	
			знать	уметь
1	ОК 3.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	- стратегии поведения в конфликтных ситуациях, а также ведения переговоров, собрания	
2	ОК 6.	Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	- этические нормы и принципы общения, коммуникативные барьеры	
3	ПК 1.1.	Участвовать в установлении контактов с деловыми партнерами, заключать договора и контролировать их выполнение, предъявлять претензии и санкции.	- психологические особенности ведения переговоров представителями различных наций - коммуникативные барьеры;	- пользоваться вербальными и невербальными средствами общения, а также распознавать намерения партнеров, пользующихся этими средствами. - выступать с монологической речью, использовать способы убеждения

## 2. Паспорт оценочных материалов по дисциплине

№ п/п	Разделы дисциплины	Индекс контролируемой компетенции (или ее части)	Оценочные средства		Технология/процедура оценивания (способ контроля)
			наименование	№№ заданий	
1	Психология профессиональной деятельности	ОК 3.	Тест	1-10	Процентная шкала
			Вопросы к контрольной работе	1-5	Уровневая шкала
		ОК 6.	Тест	21-30	Процентная шкала
			Вопросы к контрольной работе	11-15	Уровневая шкала
2	Этика и этикет	ОК 3.	Тест	11-20	Процентная шкала
			Вопросы к контрольной работе	6-10	Уровневая шкала
		ОК 6.	Тест	31-40	Процентная шкала
			Вопросы к контрольной работе	16-20	Уровневая шкала
		ПК 1.1.	Кейс-задания	41-50	Уровневая шкала
			Реферат	51-80	Уровневая шкала

## 3. Оценочные средства для промежуточной аттестации (контрольная работа)

(типовые контрольные задания (включая тесты) и иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины)

### 3.1. Вопросы к контрольной работе

Индекс компетенции	№ задания	Формулировка вопроса
<b>ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.</b>		
	1	Понятие «общение». Структура и средства общения.
	2	Характеристика и содержание общения.
	3	Механизмы воздействия в процессе общения
	4	Особенности служебно-делового общения.
	5	Психологические приёмы влияния на партнёров.
	6	Индивидуальные особенности темперамента и характера в деловом общении.
	7	Этапы делового общения.
	8	Понятие деловой беседы, её цели и задачи, основные функции.
	9	Виды деловых бесед: беседа при приёме на работу.
	10	Виды деловых бесед: беседа при увольнении с работы.
<b>ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</b>		
	11	Понятие «деловое совещание». Факторы успеха в

		проведении делового совещания. Типы участников делового совещания.
	12	Типы и виды деловых совещаний. Вопросы организатору делового совещания.
	13	Дискуссия как способ организации делового общения.
	14	Особенности телефонной коммуникации. Правила общения по телефону. Подготовка к деловой беседе по телефону.
	15	Торги как вид делового общения, технология их ведения.
	16	Презентация как вид делового общения. Коммуникативные приёмы подхода к клиенту во время презентации.
	17	Рабочая группа: социально-психологические особенности.
	18	Морально-психологический климат и его динамика. Проблема лидерства.
	19	Роль руководителя в становлении коллектива.
	20	Стиль руководства. Психологические проблемы руководства.

### 3.2. Тестовые задания

Индекс компетенции	№ задания	Формулировка вопроса
<b>ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.</b>		
	1	Механизм социальной перцепции, характеризующийся осознанным или бессознательным уподоблением себя другому человеку или его себе, - это: а) атрибуция б) идентификация в) эмпатия г) рефлексия
	2	Механизм познания другого человека, основанный на формировании устойчивого положительного отношения к нему, - это: а) эмпатия б) рефлексия в) стереотипия г) аттракция
	3	Социально-психологическое воздействие на других людей через неосознаваемое спонтанное включение личности в определенное эмоциональное состояние, - это: а) убеждение б) заражение в) подражание г) мода
	4	Способ социально-психологического воздействия обеспечивающий некритическое восприятие и (или) усвоение какой-либо информации, - это: а) внушение б) убеждение в) заражение г) подражание

	5	<p>К коммуникативным барьерам непонимания других людей или групп относятся:</p> <p>а) языковой, эмоциональный, национальный  б) информационный, структурный  в) логический, фонетический, семантический  г) недоверие, агрессивность</p>
	6	<p>Сложный многоплановый процесс установления и развития контактов и связей между людьми, включающий обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия, - это:</p> <p>а) общение  б) потребность  в) деятельность  г) активность</p>
	7	<p>Стратегия взаимодействия в конфликте, для которой характерно ведение переговоров участниками конфликта и стремление идти на взаимные уступки, - это:</p> <p>а) приспособление  б) конкуренция  в) сотрудничество  г) компромисс</p>
	8	<p>К невербальным средствам общения относятся:</p> <p>а) речевые интерпретации  б) визуальные, аудиальные, тактильные средства  в) устные и письменные средства  г) эмоциональные переживания</p>
	9	<p>Механизм социальной перцепции, состоящий в интерпретации поступков и чувств другого человека (группы) через приписывание причин, лежащих в основе этих чувств и поступков, - это:</p> <p>а) каузальная атрибуция  б) идентификация  в) эмпатия  г) рефлексия</p>
	10	<p>Уровень общения, на котором происходит простой обмен репликами для поддержания разговора, называется:</p> <p>а) информационный  б) личностный  в) диалогический  г) фатический (конвенциональный)</p>
	11	<p>В структуре общения выделяют следующие стороны (аспекты):</p> <p>а) невербальная, вербальная  б) диалогическая, монологическая, полилогическая  в) коммуникативная, интерактивная, перцептивная  г) авторитарная, демократическая, либеральная</p>
	12	<p>Уровень общения, который предполагает глубокое самораскрытие сущности другого человека, называется:</p> <p>а) диалогический  б) личностный  в) фатический (конвенциональный)  г) информационный</p>

13	Стратегия взаимодействия в конфликте, при которой человек стремится добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому, называется: а) конкуренция б) приспособление в) компромисс г) сотрудничество
14	Социальная перцепция включает в себя: а) осознание поведения окружающих людей б) межличностное, межгрупповое восприятие, самовосприятие в) восприятие окружающей среды и себя г) художественное восприятие
15	Стиль межличностного общения, целью которого является подкрепление связи с собственной группой, своих установок и ценностей, повышение самооценки и самоуважения — это ... стиль: а) ритуальный б) конформистский в) альтруистический г) манипулятивный
16	Способ социально-психологического воздействия обеспечивающий некритическое восприятие и (или) усвоение какой-либо информации, - это: а) внушение б) убеждение в) заражение г) подражание
17	Механизм познания другого человека, основанный на формировании устойчивого положительного отношения к нему, - это: а) эмпатия б) рефлексия в) стереотипия г) аттракция
18	Сложный многоплановый процесс установления и развития контактов и связей между людьми, включающий обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия, - это: а) общение б) потребность в) деятельность г) активность
19	К коммуникативным барьерам непонимания других людей или групп относятся: а) языковой, эмоциональный, национальный б) информационный, структурный в) логический, фонетический, семантический г) недоверие, агрессивность
20	В структуре общения выделяют следующие стороны (аспекты): а) невербальная, вербальная

		б) диалогическая, монологическая, полилогическая в) коммуникативная, интерактивная, перцептивная г) авторитарная, демократическая, либеральная
<b>ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</b>		
	21	Стратегия взаимодействия в конфликте, при которой человек стремится добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому, называется: а) конкуренция б) приспособление в) компромисс г) сотрудничество
	22	Уровень общения, который предполагает глубокое самооткрытие сущности другого человека, называется: а) диалогический б) личностный в) фатический (конвенциональный) г) информационный
	23	Стил ь межличностного общения, целью которого является подкрепление связи с собственной группой, своих установок и ценностей, повышение самооценки и самоуважения — это ... стил ь: а) ритуальный б) конформистский в) альтруистический г) манипулятивный
	24	Социальная перцепция включает в себя: а) осознание поведения окружающих людей б) межличностное, межгрупповое восприятие, самовосприятие в) восприятие окружающей среды и себя г) художественное восприятие
	25	Деловое общение – это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в: а) служебной сфере б) сфере общения в) в процессе взаимодействия г) личной сфере
	26	Установка контакта (знакомства) в деловом общении предполагает: а) соблюдение нейтралитета б) нарушение правил этикета в) понимание другого г) представление себя другому
	27	Служебные контакты должны строиться на: а) партнерских отношениях б) взаимном интересе в) личной выгоде г) корыстном интересе
	28	По способу обмена информацией различают деловое общение: а) печатное б) письменное

		<ul style="list-style-type: none"> <li>в) устное деловое общение</li> <li>г) приказное</li> </ul>
	29	<p>Переговоры – обсуждение с целью:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) приятного времяпрепровождения</li> <li>б) заключение соглашения по какому-либо вопросу</li> <li>в) выяснение отношений</li> <li>г) навязывание своих условий сделки</li> </ul>
	30	<p>Письменные виды делового общения – это:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) отчет</li> <li>б) справка</li> <li>в) докладная</li> <li>г) объяснительная записка</li> <li>д) служебные документы</li> </ul>
	31	<p>Залог успеха деловой беседы проявляется через ее участников в:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) компетентности</li> <li>б) тактичности и доброжелательности</li> <li>в) конфликтности</li> </ul>
	32	<p>Деловой этикет включает в себя группы правил:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) нормы, взаимодействие равных по статусу</li> <li>б) наставления, определенный контакт руководителя и подчиненного</li> <li>в) приказы подчиненного для руководителя</li> <li>г) требования руководителя к высшему управленческому звену</li> </ul>
	33	<p>Деловая беседа при увольнении сотрудника отличается от собеседования при приеме на работу, прежде всего:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) по времени</li> <li>б) комфортности</li> <li>в) цели</li> <li>г) методу</li> </ul>
	34	<p>Общение – всегда есть диалог:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) одного человека с другим</li> <li>б) наедине с собой</li> <li>в) человека с машиной</li> <li>г) технических устройств</li> </ul>
	35	<p>Отметьте условия реализации ДЕЛОВОЙ коммуникации:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) информационное содержание коммуникации;</li> <li>б) обязательность контактов всех участников коммуникации;</li> <li>в) соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия;</li> <li>г) выражение эмоционального состояния участников коммуникации;</li> <li>д) ситуативные ограничения</li> </ul>
	36	<p>Коммуникация – это:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) обмен идеями;</li> <li>б) общение;</li> <li>в) трансляция информации через средства технической связи;</li> <li>г) стилистическое оформление речи</li> </ul>
	37	<p>Отметьте функции, реализуемые при деловом общении:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) инструментальная;</li> </ul>

		б) поэтическая; в) интегративная; г) магическая; д) функция социального контроля
	38	Специфической особенностью делового общения является: а) неограниченность во времени б) регламентированность в) отсутствие норм и правил г) разговор по душам
	39	Отметьте верную характеристику логического коммуникативного барьера: а) барьер возникает у партнеров с неодинаковым видом мышления; б) логический барьер возникает из-за неправильной стилистической организации речи; в) логический барьер возникает из-за национальных особенностей участников коммуникации
	40	Устные виды делового общения разделяются на: а) монологические б) групповые в) письменные г) печатные

### 3.3. Кейс-задания

Индекс компетенции	№ задания	Формулировка вопроса
<b>ПК 1.1 Участвовать в установлении контактов с деловыми партнерами, заключать договора и контролировать их выполнение, предъявлять претензии и санкции.</b>		
	41	<b>Тренинг 1. «Знакомство»</b> Студентам предлагается задуматься о том, какая черта является существенной в характере каждого. Затем предлагается найти этому краткую форму выражения. Например: «Лед и пламень», «Тиха, печальна, молчалива...» и т.д. Можно представить себя в образе животного, птицы и т.д. После этого по кругу, по очереди начинается представление. Необходимо обсудить, чьи представления произвели наибольшее впечатление, были меткими, психологически верными.
	42	<b>Тренинг 2. «Представление»</b> Разбиться на пары. Запастись визитной карточкой. Представиться своему партнеру. Представление – это начало разговора, поэтому после представления желательно сказать одну-две фразы. Женщине – комплимент, мужчине – ваше восхищение возможностью встретиться с ним. Можно оправиться о здоровье, поговорить о погоде, но пока ни слова о деле. Необходимо подготовить благоприятную почву для предстоящего разговора. Партнеру, представление которого доставило удовольствие, вручаете визитку, как бы вексель на

		<p>предстоящее взаимопонимание. Кто наберет больше всех визиток, тот победитель. И самые коммуникабельные проводят показательные выступления - представление друг другу. Пользуясь визитными карточками, партнеры подходят к своим коллегам и продолжают разговор. Начало разговора во многом определяет успех. Не все главное понимается сходу, необходимо настроиться на предстоящий разговор. Расположить собеседника к себе, выработать у него эмоционально-положительное отношение.</p> <p>Приемы:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Имя собственное – основан на произнесении вслух имени-отчества человека, о которым вы разговариваете, что «вызывает не осознаваемое приятное чувство, т.к. вы показываете этим внимание именно к данной личности. А это есть утверждение данной личности, что сопровождается положительными эмоциями к вам как их источнику.</li> <li>2. «Зеркало отношения» – это наше лицо. Регулируем ли мы на нем свое «изображение»? Всегда ли на нем мягкая, добрая улыбка, обладающая способностью притягивать.</li> <li>3. «Золотые слова» – это олова, содержащие небольшое преувеличение положительных качеств, т.е. комплименты. Каждый человек стремится выглядеть лучше, комплиментом вы эту потребность удовлетворяете и образуете положительные эмоции. В одобрении, похвале, комплименте заключена частичка поощрения хороших черт человека или внешнего вида, возможность активизации в нем всего лучшего. Отвечая социальным ожиданиям окружающих, которые видят в нем хорошие черты, человек невольно будет стараться поступать лучше. В одобрении и итог, и аванс: ты хороший, мы ждем от тебя хорошего, всегда будь хорошим.</li> <li>4. «Личная жизнь» – о чем любит поговорить ваш партнер? Каковы его личные интересы, увлечения, личная жизнь? А может быть, увлеченность какой-либо идеей? Разговор в русле выраженного личного интереса сопровождается, как правило, положительными эмоциями. Примените эти приемы сначала по одному, а потом все в комплексе.</li> </ol>
	43	<p><b>Тренинг 3. «Позиция»</b></p> <p>Как склонить партнера на вашу позицию? Отстаивайте ее, но не путем спора, а используя попытку склонить партнера к вашей точке зрения, как бы косвенно используя в вашем разговоре некоторые приемы, указанные в пункте первом. Разбейте разговор на несколько этапов, по каждому из которых ваш собеседник должен сказать вам «да» Не давайте ему возможности говорить «нет» Если партнер согласится с вами в 9 случаях, то скорее всего он согласится и в десятом. Предлагается студентам разбиться парами. Выбрать актуальную тему и склонить партнера по общению на свою позицию.</p>

	<p>Какие приемы рекомендуется, дополнительно к выше указанным, использовать в беседе?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Высказывайте свою позицию косвенно, подводя собеседника как бы к вашей точке зрения. Уступите ему какие-то вопросы в начале спора. Несколько раз повторенное им «да», может распространиться и на окончательный ответ.</li> <li>2. Помните, что людей интересуют прежде всего они сами, поэтому проявите искренний интерес к собеседнику, к его личности, начните разговор о нем самом.</li> <li>3. Проявите к партнеру искреннее внимание, уважайте его достоинство. Дайте партнеру возможность превзойти вас – пусть он чувствует, что в чем-то вас превосходит.</li> <li>4. Расположите его к откровенности своим искренним интересом к его позиции. Дайте почувствовать, что идея, подаваемая вами, принадлежит ему.</li> <li>5. Выслушайте его, даже если это займет немало времени. Прибегайте к благородным мотивам. После тренинга оцените результат. Предлагается поднять руки тем, кто признает факт изменения своей позиции под влиянием партнера. Поздравить надо побежденных ведь надо иметь мужество, чтобы признать себя в каком-то смысле побежденным, одновременно отдавая долг умению победителя.</li> </ol>
44	<p><b>Тренинг 4. «Улыбка»</b></p> <p>Верным защитником психики, одним из психологических приемов расположения людей к себе является улыбка. Человек с улыбкой на лице всегда хорошо принимается. Улыбка ничего не стоит, но многое дает: она обогащает тех, кто ее получает, не обедняя тех, кто ею одаривает; она длится мгновения, а в памяти порой остается навсегда. Улыбка создает счастье в доме, доброжелательность в делах и служит для друзей паролем, она – лучшее из природных средств против неприятностей. Но улыбку нельзя ни купить, ни выпросить, ни украсть, ибо она не принесет ни малейшей пользы, если не будет послана от чистого сердца. Улыбка способна формировать притяжение (аттракцию). А почему это так? Каков психологический механизм этого притяжения?</p> <p>Составляющие этого механизма таковы:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Большинство людей искренне по-доброму улыбаются своим друзьям, а не своим врагам.</li> <li>2. Если при общении у человека доброе и приятное выражение лица, мягкая приветливая улыбка, то, скорее всего, это сигнал: «Я – ваш друг».</li> <li>3. Друг в прямом смысле этого слова - это единомышленник в каких-то значимых для нас вопросах, делах, или по С.И. Ожегову, «сторонник» «защитник».</li> <li>4. Одной из ведущих потребностей человека является потребность в безопасности, в защищенности. Друг – это тот человек, который повышает защищенность,</li> </ol>

		<p>т.е. удовлетворяет одну из важнейших потребностей.</p> <p>5. Чувство удовлетворенности вызывает у человека положительные эмоции.</p> <p>6. Человек всегда стремится к тому, кто (что) вызывает у него положительные эмоции.</p> <p>7. Если кто-то вызывает положительные эмоции, то он вольно или невольно формирует аттракцию (привлечение, притяжение).</p> <p>Таков психологический механизм приема «улыбка» А вы умеете улыбаться? Используйте следующую рекомендацию; оставшись наедине с самим собой, улыбнитесь тому, кто смотрит на вас из зеркала. Этот человек заслуживает, чтобы ему улыбнулись. После этого упражнения вы почувствуете, что стало светлее, что не так сложно улыбаться, когда это необходимо. Улыбка уменьшает сопротивление возражения в споре, разговоре. Человек о улыбкой вызывает меньше возражений, чем, когда его встречают без приятного выражения лица. Улыбкой вы никогда не ухудшите ваши отношения. А это уже плюс.</p>
	45	<p><b>Тренинг 5 «Публичное выступление»</b></p> <p>В жизни каждого из нас встречается хотя бы один человек, который был бы благодарен за проявленное к нему внимание, заботу или помощь. Представьте себе этого человека. Вам предстоит его презентовать окружающим. Проговорите мысленно в течение одной минуты, а затем нужно выступить с речью. Оцениваются те выступления, которые больше всего понравились слушателям.</p> <p>Используйте в монологе-презентации некоторые из предложенных приемов внимания:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- неожиданность;</li> <li>- провокация – реакция несогласия на короткое время;</li> <li>- сопоставление всех «за» и «против»;</li> <li>- делегирование возможностей принимать решения;. апелляция к авторитету опыта, науки, сидящего в зале;</li> <li>- сопереживание – эмпатия;</li> <li>- юмор;</li> <li>- изложение мысли в доходчивой форме, применяя для этого опросы, повторы, обобщения, перечисления, описания, возвращения к изложенному и др.</li> </ul>
	46	<p><b>Тренинг 6 «Комплимент»</b></p> <p>Все становятся в два круга (один внутри другого). Стоящие во внешнем круге должны оказать стоящему перед ним партнеру комплимент, а стоящий внутри круга должен умело этот комплимент принять. Затем меняются ролями. При обсуждении назвать комплимент, который понравился больше всех. Механизм применения приема «золотые слова»</p> <p>1. Человек слышит в свои адрес приятные слова, представляющие небольшое преувеличение каких-то положительных качеств, т.е. комплимент.</p> <p>2. Если комплимент сделан по всем правилам (о них -</p>

	<p>ниже), то возникает эффект внушения.</p> <p>3. Как следствие внушения – «заочное» удовлетворение потребности «выглядеть» в этом вопросе лучше.</p> <p>4. Как следствие удовлетворения потребности – образование положительных эмоций.</p> <p>5. Поскольку положительные эмоции вызваны вами, то это по общему механизму Формирования аттракции обуславливает его расположенность к вам со всеми благоприятными последствиями при выполнении им ваших распоряжений.</p> <p>Правила применения «золотых слов»:</p> <p>1. <i>«Один смысл»</i>. Compliment должен отражать положительные качества человека. В комплименте следует избегать двойного смысла, когда, например, данное качество можно считать и положительным, и отрицательным.</p> <p>2. <i>«Без гипербол»</i>. Отражаемое в комплименте положительное качество должно быть иметь небольшое преувеличение.</p> <p>3. <i>«Высокое мнение»</i> Важным является собственное мнение человека об уровне развития отраженных в комплименте качеств. Последствия будут отрицательными, если человек твердо знает, что уровень этого качества у него значительно выше, чем сказано в комплименте.</p> <p>4. <i>«Без претензий»</i> Человек вовсе не стремится к совершенствованию данного своего качества. Более того, считает, что было бы плохо, если бы оно - это положительное качество - было выражено у него сильнее, чем есть.</p> <p>5. <i>«Без дидактики»</i> Это правило заключается в том, что комплимент должен констатировать, т.е. утверждать наличие данной характеристики, а не содержать рекомендации по ее улучшению.</p> <p>6. <i>«Без приправ»</i> Это касается не содержания комплимента, а тех добавок, которые нередко следуют за ним. Делая комплимент, удержитесь от ложки дегтя.</p> <p>Если вы хотите вызвать чувство любви у окружающих, то вырабатывайте комплиментарный стиль общения, вызывающий положительные эмоции.</p>
47	<p><b>Тренинг 7. «Умение слушать»</b></p> <p>Предлагается одному партнеру рассказать об удачной сделке, об эффективном решении вопроса и т.д. Второй должен внимательно выслушать, используя приемы слушания:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- сопоставление;</li> <li>- наводящий вопрос;</li> <li>- обращение к личности;</li> <li>- риторический вопрос и т.д.</li> </ul> <p>Заслуживают внимание приемы активного слушания из арсенала Фила Донахью, это:</p>

	<p>а) <i>парафраз</i> – повторение мысли собеседника своими словами:  - правильно ли я вас понял...  Вы хотите сказать....</p> <p>б) <i>уточнения</i>  - я не совсем понял, что вы имеете в виду, когда говорите о -;</p> <p>в) <i>резюмирование</i> - подведение краткого итога какой-то части беседы или всего разговора;</p> <p>г) <i>прием отражения чувств</i> - внимание не только к тому, что говорит собеседник, но и к чувствам, которые он испытывает;  - мне кажется, вы чувствуете боль, когда говорите это...  - вы, должно быть, были очень довольны, когда...  При выслушивании партнера важно воспринимать две вещи: содержание (что сказано) и чувства говорящего. Важно обнаружить их и понять, чтобы выработать удовлетворительное решение. Можно в разговоре сделать намек, что скрывающиеся чувства не остались незамеченными, используя выражения:  - мне кажется, что...  - похоже, что...  После обнаружения скрытых чувств, их открытого обсуждения и сознательного овладения ими появится больше шансов выработать решение. Правильно слушать – это слышать и воспринимать истинные чувства говорящего. Это ключевой принцип, его необходимо использовать в тренинге.  Используйте и другие принципы активного слушания:  - слушать с сочувствием, какими бы отрицательными эмоциями вы ни были охвачены;  - сосредоточиться на предмете разговора;  - относиться к говорящему уважительно, напоминая и другому собеседнику о необходимости сохранять уважительное отношение друг к другу, сказав, например: «Я знаю, что вы разгневаны, но давайте попробуем не наносить друг другу оскорблений, а попытаемся совместными усилиями найти приемлемое для обоих решение проблемы» Контролируйте свои эмоции;  - слушать внимательно, не делая оценок.  Это позволяет собеседнику «выпускать пар» Выставляйте реплики типа «да-да? «так вот что произошло? «да вы что?» и т.д.;  - высказать свое мнение об услышанном, чтобы показать человеку, что его действительно слушают. Употребляйте олова типа: «Дайте-ка сообразить, правильно ли я вас понял», «Прав ли я, полагая, что вы говорите»;  - отметьте то, чего вы не поняли или в чем вы не уверены. Для стирания пятен можно использовать следующие выражения: «Вы имеете в виду, что...»,</p>
--	--

		<p>«Не могли бы вы рассказать о случившемся подробнее?», «Я не понял, что вы только что сказали»;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- побуждайте человека к дальнейшему разговору. Обратитесь со следующими словами: «Не могли бы вы рассказать об этом немного подробнее?», «Расскажите мне об этом больше», «Не могли бы вы мне сказать, почему это так важно для вас?»;</li> <li>- используйте для поддержания разговора неречевые средства. Улыбайтесь, склоняйтесь к говорящему, кивайте головой, смотрите в глаза, поддакивайте.</li> </ul> <p>Постарайтесь как можно больше приемов активного слушания использовать в диалоге.</p>
	48	<p><b>Тренинг 8 «Диалог»</b></p> <p>Участники делятся на пары. Объявляется диалог в режиме «да». Партнер должен во всем соглашаться, отражая мысль участника разговора. Затем разговор проводится в режиме «нет» Вежливо, но настойчиво, партнер не соглашается с идеями и выводами твоего собеседника. Третья форма диалога – захват инициативы в разговоре. Один начинает интересную для него тему, другой должен захватить инициативу и перевести разговор в русло интересующей его темы, используя:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- переключение внимания;</li> <li>- резкую смену темы разговора;</li> <li>- не давать долго говорить партнеру;</li> <li>- задавать контрвопросы;</li> <li>- просить о повторе;</li> <li>- сохранять эмоциональную устойчивость и т.д.</li> </ul> <p>На каждый диалог дается определенное время, затем партнеры меняются ролями.</p>
	49	<p><b>Тренинг 9 «Прием на работу»</b></p> <p>Все участники делятся на команды по четыре человека. В команде наниматель и желающие поступить на работу. Игроки определяют ситуацию. Идет беседа с тремя желающими (с каждым отдельно) устроиться на работу. Из трех необходимо выбрать одного, кто лучше себя проявил в диалоге и соответствует по своим качествам требующемуся работнику.</p> <p>Беседа ограничивается по времени, на нее отводится 5 минут. Затем наниматель-менеджер из каждой команды обосновывает, почему он принимает на работу именно этого желающего, какие критерии им были взяты для оценки работника.</p>
	50	<p><b>Тренинг 10 «Защита проекта»</b></p> <p>Представьте, что участники обладают неограниченными возможностями. Им предстоит возглавить комиссию по выживаемости в городе. В командах по 4-5 человек участники обсуждают, используя метод «мозговой атаки» какие меры нужно срочно предпринять и как это можно быстро организовать.</p> <p>Каждая команда защищает свой проект. При этом рекомендуется закрепить следующие приемы:</p>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- уважение позиции других команд;</li> <li>- предоставление возможности высказаться другим о своих успехах</li> <li>- способность смотреть на вещи глазами ваших партнеров;</li> <li>- умение высказать свое несогласие в подобной форме «На вашем месте я считал бы точно так же. Но мое мнение сводится к следующему...» и дальше высказать свое мнение. Чаще используйте прием «да - но».</li> </ul> <p>Студенты выбирают лучший проект, определяется команда победитель.</p>
--	--	---

### 3.4. Темы рефератов

Индекс компетенции	№ задания	Формулировка вопроса
		<b>ПК 1.1 Участвовать в установлении контактов с деловыми партнерами, заключать договора и контролировать их выполнение, предъявлять претензии и санкции.</b>
	51	Этикет приветствия и представления.
	52	Невербальные средства в деловом общении.
	53	Имидж делового человека.
	54	Вербальный имидж как важнейшая составляющая имиджа делового человека.
	55	Самопрезентация как важнейший элемент культуры менеджера.
	56	Проведение делового совещания
	57	Конфликты в служебных отношениях.
	58	Психология личности руководителя.
	59	Коммуникативные типы деловых партнеров.
	60	Использование манипулятивных техник в деловом общении.
	61	Попытка обмануть как особый вид речевой коммуникации.
	62	Деловое общение с мужчинами: психологические и коммуникативные особенности мужского поведения.
	63	Деловое общение с женщинами: психологические и коммуникативные особенности женского поведения.
	64	Особенности делового этикета стран Азии.
	65	Особенности делового этикета европейских стран.
	66	Особенности делового этикета США и Канады.
	67	Внешность делового человека.
	68	Установка и ее роль в общении.
	69	Технология ведения переговоров.
	70	Методы психологической коррекции стиля общения.
	71	Мотивы поведения. Можно ли на них влиять?
	72	Национальные стили ведения деловых переговоров.
	73	Национальный этикет.
	74	Нечестные уловки при переговорах и их нейтрализация.
	75	Общее и особенное в этикете.
	76	Ораторское искусство и деловое общение.

	77	Основы офисной дипломатии.
	78	Ответственность как эффективный потенциал делового общения.
	79	Переговоры в международном бизнесе.
	80	Причины барьеров общения и способы их устранения.

### 3.5. Контрольная работа

Контрольная работа по дисциплине «Психология и этика профессиональной деятельности» предусмотрена учебным планом в 4-ом семестре. К контрольной работе не допускаются обучающиеся, не выполнившие учебный план по дисциплине (имеющие за семестр менее 40 % рейтинга и (или) не сделавшие все практические занятия). В этом случае необходимое число баллов обучающийся добывает за счет выполнения предусмотренных учебным планом практических занятий и отчетов по теоретическому материалу.

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

Процедуры оценивания в ходе изучения дисциплины знаний, умений и практического опыта, характеризующих этапы формирования компетенций, регламентируются положениями:

- П ВГУИТ 2.4.03 – 2017 Положение о курсовых экзаменах и зачетах;
- П ВГУИТ 4.01.02 – 2018 Положение о рейтинговой оценке текущей успеваемости.

Для оценки знаний, умений, навыков обучающихся по дисциплине применяется рейтинговая система оценки обучающегося. Рейтинговая система оценки осуществляется в течение всего семестра при проведении аудиторных занятий. Показателем ОМ является проведение тестирования, выполнение реферата и защита отчетов по практическим занятиям. Оценка текущей успеваемости происходит по уровневой шкале.

#### 4.1. Уровни освоения компетенций

Оценки «отлично» и «хорошо» соответствуют повышенному уровню сформированности компетенций, оценка «удовлетворительно» соответствует «базовому» уровню сформированности компетенций, оценка «неудовлетворительно» - свидетельствует о том, что компетенция не освоена.

#### 4.2. Критерии оценки тестового задания

Балл (интервал баллов)	Уровень освоения компетенций	Критерии освоения компетенций
5	Освоена на повышенном уровне	Обучающийся ответил правильно на 85-100% вопросов
4	Освоена на повышенном уровне	Обучающийся ответил правильно на 70-84% вопросов
3	Освоена на базовом уровне	Обучающийся ответил правильно на 50-69% вопросов
2	Не освоена	Обучающийся ответил правильно менее чем на 50% вопросов

#### 4.3. Критерии оценки реферата

Балл	Уровень освоения компетенций	Критерии освоения компетенций

5	Освоена на повышенном уровне	Тема раскрыта в достаточной мере, отражены ключевые определения по теме, сделаны выводы, оформление соответствует требованиям методических указаний, недочетов нет.
4	Освоена на повышенном уровне	Тема раскрыта в достаточной мере, отражены не все ключевые определения по теме, сделаны выводы, есть небольшие недочеты в оформлении.
3	Освоена на базовом уровне	Тема раскрыта не в полной мере, отражены не все ключевые определения по теме, выводы недостаточно глубокие, есть недочеты в оформлении.
2	Не освоена	Тема раскрыта не в полной мере, не отражены ключевые определения по теме, выводы не сделаны, есть ошибки в оформлении.

#### 4.3. Критерии оценки кейс-задания

Балл	Уровень освоения компетенций	Критерии освоения компетенций
5	Освоена на повышенном уровне	Полные, верные ответы. В логическом рассуждении при ответах нет ошибок, задание полностью выполнено. Получены правильные ответы, ясно прописанные во всех строках заданий.
4	Освоена на повышенном уровне	Верные ответы, но имеются небольшие неточности, в целом не влияющие на последовательность событий, такие как небольшие пропуски, не связанные с основным содержанием изложения. Задание оформлено не вполне аккуратно, но это не мешает пониманию вопроса.
3	Освоена на базовом уровне	Ответы в целом верные. В работе присутствуют несущественная хронологическая или историческая ошибка или описка, несколько искажившие логическую последовательность ответа.
2	Не освоена	Ответы неверные или отсутствуют.

**5. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания для каждого результата обучения по дисциплине**

Результаты обучения по этапам формирования компетенций	Предмет оценки (продукт или процесс)	Показатель оценивания	Критерии оценивания сформированности компетенций	Шкала оценивания		
				Академическая оценка или баллы	Уровень освоения компетенции	
<b>5.1 ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность</b>						
<b>ЗНАТЬ:</b> стратегии поведения в конфликтных ситуациях, а также ведения переговоров, собрания	Ответы на вопросы теста №1-20	Демонстрация знания стратегии поведения в конфликтных ситуациях, а также ведения переговоров, собрания	Обучающийся ответил на 85-100 % вопросов	Отлично	Освоена (повышенный)	
			Обучающийся ответил на 75-84 % вопросов	Хорошо	Освоена (повышенный)	
			Обучающийся ответил на 60-74 % вопросов	Удовлетворительно	Освоена (базовый)	
			Обучающийся ответил на 0-59 % вопросов		Не освоена	
	Письменный ответ на контрольной работе №1-10	Описание стратегии поведения в конфликтных ситуациях, а также ведения переговоров, собрания	Обучающийся ответил на все вопросы, допустил не более 1 ошибки в ответе	Отлично	Освоена (повышенный)	
			Обучающийся ответил на все вопросы, допустил не более 3 ошибок	Хорошо	Освоена (повышенный)	
			Обучающийся ответил не на все вопросы, но в тех, на которые дал ответ не допустил ошибки	Удовлетворительно	Освоена (базовый)	
			Обучающийся ответил не на все вопросы, допустил более 5 ошибок		Не освоена	
	<b>5.2 ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями</b>					
	<b>ЗНАТЬ:</b> этические нормы и принципы общения, коммуникативные барьеры	Ответы на вопросы теста №20-40	Демонстрация знания этических норм и принципов общения, коммуникативных барьеров	Обучающийся ответил на 85-100 % вопросов	Отлично	Освоена (повышенный)
Обучающийся ответил на 75-84 % вопросов				Хорошо	Освоена (повышенный)	
Обучающийся ответил на 60-74 % вопросов				Удовлетворительно	Освоена (базовый)	
Обучающийся ответил на 0-59 % вопросов					Не освоена	
Письменный ответ на контрольной работе №10-20		Описание этических норм и принципов общения, коммуникативных барьеров	Обучающийся ответил на все вопросы, допустил не более 1 ошибки в ответе	Отлично	Освоена (повышенный)	
			Обучающийся ответил на все вопросы, допустил не более 3 ошибок	Хорошо	Освоена (повышенный)	

			Обучающийся ответил не на все вопросы, но в тех, на которые дал ответ не допустил ошибки	Удовлетворительно	Освоена (базовый)
			Обучающийся ответил не на все вопросы, допустил более 5 ошибок		Не освоена
<b>5.4. ПК 1.1. Участвовать в установлении контактов с деловыми партнерами, заключать договора и контролировать их выполнение, предъявлять претензии и санкции.</b>					
<p><b>ЗНАТЬ:</b> - психологические особенности ведения переговоров представителями различных наций</p> <p><b>УМЕТЬ:</b> - пользоваться вербальными и невербальными средствами общения, а также распознавать намерения партнеров, пользующихся этими средствами.</p>	<p>Кейс-задания №41-50</p>	<p>Умение использовать вербальные и невербальные средства общения, а также распознавать намерения партнеров, пользующихся этими средствами</p>	<p>Полные, верные ответы. В логическом рассуждении при ответах нет ошибок, задание полностью выполнено. Получены правильные ответы, ясно прописанные во всех строках заданий.</p>	Отлично	Освоена (повышенный)
			<p>Верные ответы, но имеются небольшие неточности, в целом не влияющие на последовательность событий, такие как небольшие пропуски, не связанные с основным содержанием изложения. Задание оформлено не вполне аккуратно, но это не мешает пониманию вопроса.</p>	Хорошо	Освоена (повышенный)
			<p>Ответы в целом верные. В работе присутствуют несущественная хронологическая или историческая ошибка или описка, несколько исказившие логическую последовательность ответа.</p>	Удовлетворительно	Освоена (базовый)
			<p>Ответы неверные или отсутствуют.</p>		Не освоена
	<p>Реферат, темы рефератов №№ 51-80</p>		<p>Тема раскрыта в достаточной мере, отражены ключевые определения по теме, сделаны выводы, оформление соответствует требованиям методических указаний, недочетов нет</p>	Отлично	Освоена (повышенный)

Тема раскрыта в достаточной мере, отражены не все ключевые определения по теме, сделаны выводы, есть небольшие недочеты в оформлении	Хорошо	Освоена (повышенный)
Тема раскрыта не в полной мере, отражены не все ключевые определения по теме, выводы недостаточно глубокие, есть недочеты в оформлении	Удовлетворительно	Освоена (базовый)
Тема раскрыта не в полной мере, не отражены ключевые определения по теме, выводы не сделаны, есть ошибки в оформлении	Неудовлетворительно	Не освоена