


МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Ухтинский государственный технический университет»
(УГТУ)

Колледж безопасности и права



УТВЕРЖДАЮ
Директор КБиП


(подпись) Е. А. Сурнина
(И. О. Фамилия)

«26» 05 2025 г.

(подпись) (И. О. Фамилия)
« » 20 г.

(подпись) (И. О. Фамилия)
« » 20 г.

(подпись) (И. О. Фамилия)
« » 20 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

| | |
|--------------------|--|
| Дисциплина: | Профессиональная этика и основы делового общения |
| Индекс дисциплины: | ОП.03 |
| Специальность: | 46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение |
| Форма обучения: | очная |
| Курс(ы): | 2 |
| Семестр(ы): | 3 |

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение, утвержденного Приказом Минпросвещения России от 26.08.2022 № 778.

Разработчик: Росинкина преподаватель КБиП.
Ючева Т.В., методич. КБиП.

РАССМОТРЕНО

Предметно-цикловой комиссией
дисциплин гуманитарного,
социально-экономического и
общеобразовательного цикла
«12» мая 2025 г.
Протокол № 16

РАССМОТРЕНО

На заседании
Педагогического совета
«23» мая 2025 г.
Протокол № 02

СОГЛАСОВАНО

Зав. отделением по УМР

М. А. Шульгина
(И. О. Фамилия)

Предметно-цикловой комиссией

« » 20 г.
Протокол №

На заседании
Педагогического совета
« » 20 г.
Протокол №

(И. О. Фамилия)

Предметно-цикловой комиссией

« » 20 г.
Протокол №

На заседании
Педагогического совета
« » 20 г.
Протокол №

(И. О. Фамилия)

Предметно-цикловой комиссией

« » 20 г.
Протокол №

На заседании
Педагогического совета
« » 20 г.
Протокол №

(И. О. Фамилия)

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ «ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ОСНОВЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа является частью основной профессиональной образовательной программы СПО по специальности 46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение.

Рабочая программа разработана на основе требований ФГОС СПО, с учетом получаемой специальности и примерной образовательной программы.

1.2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Профессиональная этика и основы делового общения» относится к общепрофессиональному циклу профессиональной подготовки.

1.3. Планируемые результаты освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

правила проведения деловых переговоров;
этика делового общения;
правила речевого этикета;
правила поддержания и развития межличностных отношений;
этикет и основы международного протокола;
правила сервировки чайного (кофейного) стола
актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;
основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;
содержание актуальной нормативно-правовой документации;
психологические основы деятельности коллектива,
психологические особенности личности;
особенности социального и культурного контекста;
сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;
значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности);
стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения.

Уметь:

устанавливать и поддерживать коммуникации в процессе делового общения с помощью средств информационных и коммуникационных технологий;

сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия;

соблюдать служебный этикет;

встречать посетителей, получать первичную информацию о посетителях,

сервировать чайные (кофейные) столы в офисе;

согласовывать встречи и мероприятия и вносить информацию в планировщик (органайзер);

выбирать оптимальные способы внешнего и внутреннего информирования о планируемых мероприятиях;

согласовывать с принимающей стороной протокол планируемых мероприятий и формировать программу деловой поездки;

организовывать процесс подготовки и проведение конференционного мероприятия индивидуально и в составе рабочей группы;

соблюдать этикет и основы международного протокола;

владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;

определять необходимые источники информации;

определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;

определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования организовывать работу коллектива и команды;

взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности; грамотно излагать свои мысли; проявлять толерантность в рабочем коллективе;

описывать значимость своей профессии (специальности);

применять стандарты антикоррупционного поведения.

Результатом освоения дисциплины должны быть сформированы компетенции:

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения;

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

ПК 1.1. Осуществлять прием-передачу управленческой информации с помощью средств информационных и коммуникационных технологий.

ПК 1.2. Координировать работу приемной руководителя, зон приема различных категорий посетителей организации.

ПК 1.3. Владеть навыками планирования рабочего времени руководителя и секретаря.

ПК 1.4. Осуществлять подготовку деловых поездок руководителя и других сотрудников организации.

ПК 1.6. Осуществлять работу по подготовке и проведению конференстных мероприятий, обеспечивать информационное взаимодействие руководителя с подразделениями и должностными лицами организации.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ «ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ОСНОВЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»

2.1 Объем дисциплины и виды учебной работы

для очной формы обучения

| Вид учебной работы | Объем часов |
|---|-------------|
| Учебная деятельность (всего) | 76 |
| Учебные занятия обучающегося (всего) | 64 |
| в том числе: | |
| лекции | 42 |
| практические занятия | 20 |
| Самостоятельная работа обучающихся | 2 |
| Консультация к экзамену | 4 |
| Самостоятельная работа к экзамену | 4 |
| Промежуточная аттестация в форме экзамена | 4 |

2.2 Тематический план и содержание дисциплины «Профессиональная этика и основы делового общения»

для очной формы обучения

| Наименование разделов и тем | Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся | Объем часов |
|--|---|-------------|
| Раздел 1. Профессиональная этика и деловой этикет | | |
| Тема 1. Профессиональная этика: сущность, основные категории, генезис и классификация видов | Содержание учебного материала | 14 |
| | 1. Функции, роль и место этики в системе наук, в культуре человечества. Гуманистическое содержание морали и нравственности. | 10 |
| | 2. Профессиональная этика как выражение нравственного прогресса человечества, как осознание культурно-гуманистического назначения профессии. Условия возникновения, историческое развитие и специфика профессиональной морали | |
| | 3. Категории профессиональной морали и этики. | |
| | 4. Этика государственного служащего. | |
| | В том числе практических занятий | 4 |
| | Практическое занятие 1. Правовая и этическая регламентация служебного поведения государственных служащих. | 4 |
| Тема 2 Этикет и имидж в профессиональной культуре личности | Содержание учебного материала | 12 |
| | 1. Понятие о культуре поведения и этикете. Принципы, функции, виды этикета. | 8 |
| | Конкретные формы проявления этикета: этикет приветствия, представления, обращения; поведение в официальных учреждениях и общественных местах. | |
| | 3. Эстетика внешнего облика. Имидж специалиста, его элементы, составляющие каждого элемента. Основные виды дресс-кода. | |
| | В том числе практических занятий | 4 |
| | Практическое занятие 2. Визитная карточка. Правила оформления и использования. | 4 |
| Тема 3 Деловой протокол | Содержание учебного материала | 8 |
| | 1. Основы международного протокола и этикета. Государственное, служебное и протокольное старшинство. | 8 |
| | 2. Правила организации и проведения деловых переговоров и других протокольных мероприятий. Официальные приёмы. Виды приёмов. Столовый этикет. | |
| Раздел 2. Основы делового общения | | |

| | | |
|---|--|-----------|
| Тема 4 Этические нормы деловой коммуникации | Содержание учебного материала | 16 |
| | 1. Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль. Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения. | 8 |
| | 2. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона). Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Психологические механизмы восприятия. | |
| | 3. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона). Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Взаимодействие как организация совместной деятельности. | |
| | Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона). Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры. Невербальная коммуникация. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективного общения. Групповое принятие решений. | |
| | В том числе практических занятий | 8 |
| | Практическое занятие 3. Анализ практических ситуаций управленческой этики. | 4 |
| Тема 5 Конфликты и способы предупреждения разрешения | Содержание учебного материала | 8 |
| | 1. Конфликт, его сущность и основные характеристики | 4 |
| | 2. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации. | |
| | В том числе практических занятий | 4 |
| | Практическое занятие 5. Анализ производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации. | 4 |
| Самостоятельная работа обучающихся | | 2 |
| Консультация к экзамену | | 4 |
| Самостоятельная работа к экзамену | | 4 |
| Промежуточная аттестация в форме экзамена | | 4 |
| Всего | | 76 |

Освоение дисциплины может быть реализовано с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий в соответствии с локальными нормативными актами Университета.

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ «ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ОСНОВЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Требования к реализации дисциплины:

– профессиональная этика и основы делового общения.

Оснащенность учебного кабинета (оборудование): посадочные места по количеству обучающихся, рабочее место преподавателя, доска учебная, справочная литература, стенды, плакаты, таблицы, персональный компьютер, учебно-методическая документация

Кабинет для проведения текущего контроля, промежуточной аттестации: посадочные места по количеству обучающихся, рабочее место преподавателя, доска учебная, справочная литература, стенды, плакаты, таблицы, персональный компьютер, учебно-методическая документация.

Кабинет для организации самостоятельной и воспитательной работы обучающихся: посадочные места по количеству обучающихся, рабочее место преподавателя, учебная доска, интерактивная система (проектор, экран, колонки), сплит-система, моноблоки - 12 шт., МФУ, стенды, плакаты.

Наименование лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства:

– СПС КонсультантПлюс.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Для реализации программы библиотечный фонд Университета имеет печатные и/ или электронные образовательные и информационные ресурсы:

- Бороздина, Г. В. Психология делового общения : учебник / Г.В. Бороздина. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва : ИНФРА-М, 2024. – 320 с. – (Среднее профессиональное образование). – ISBN 978-5-16-015397-1. – Текст : электронный. – Режим доступа: <https://znanium.ru/catalog/document?id=430158>

- Ефимова, Н. С. Психология общения. Практикум по психологии : учебное пособие / Н.С. Ефимова. – Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2023. – 192 с. – (Среднее профессиональное образование). – ISBN 978-5-8199-0693-4. – Текст : электронный. – Режим доступа: <https://znanium.ru/catalog/document?id=424581>

- Кузнецова, М. А. Психология общения : учебное пособие для СПО / М. А. Кузнецова. – Москва : РГУП, 2019. – 167 с. – ISBN 978-5-93916-811-3. – Текст : электронный. – Режим доступа: <https://znanium.ru/catalog/document?id=364706>

- Кошечая, И. П. Профессиональная этика и психология делового общения : учебное пособие / И.П. Кошечая, А.А. Канке. – Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. – 304 с. – (Среднее профессиональное образование). – ISBN 978-5-8199-0739-9. – Текст : электронный. – Режим доступа: <https://znanium.ru/catalog/document?id=380109>
- Чиликин, А. Н. Профессиональная этика : учебное пособие для СПО / А. Н. Чиликин, И. А. Чиликина. – 2-е изд. – Липецк, Саратов : Липецкий государственный технический университет, Профобразование, 2023. – 64 с. – ISBN 978-5-00175-194-6, 978-5-4488-1617-8. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – Режим доступа: <https://profspo.ru/books/128889>
- Козловская, Т. Н. Профессиональная этика : учебно-методическое пособие для СПО / Т. Н. Козловская, Г. А. Епанчинцева, Л. В. Зубова. – Саратов : Профобразование, 2020. – 217 с. – ISBN 978-5-4488-0630-8. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – Режим доступа: <https://profspo.ru/books/92150>
- Мактамкулова, Г. А. Психология профессиональной деятельности : учебное пособие для СПО / Г. А. Мактамкулова, И. П. Бунькова. — 3-е изд. — Липецк, Саратов : Липецкий государственный технический университет, Профобразование, 2024. — 66 с. — ISBN 978-5-00175-285-1, 978-5-4488-2045-8. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/139720>
- Разомазова, А. Л. Психология делового общения : учебное пособие для СПО / А. Л. Разомазова. – 2-е изд. – Липецк, Саратов : Липецкий государственный технический университет, Профобразование, 2022. – 67 с. – ISBN 978-5-00175-122-9, 978-5-4488-1521-8. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – Режим доступа: <https://profspo.ru/books/121372>
- Логутова, Е. В. Психология делового общения : учебное пособие для СПО / Е. В. Логутова, И. С. Якиманская, Н. Н. Биктина. – Саратов : Профобразование, 2020. – 196 с. – ISBN 978-5-4488-0688-9. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – Режим доступа: <https://profspo.ru/books/92154>.

Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

- СПС КонсультантПлюс;
- ЭБС ZNANIUM.COM;
- Сетевая электронная библиотека «ЭБС «Лань»;
- ЭБС ЮРАЙТ;
- ЭР ЦОС «PROФобразование».

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ «ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ОСНОВЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»

4.1. Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется в процессе проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

Итоговой формой промежуточной аттестации является экзамен.

Формы и виды текущего контроля успеваемости

Текущий контроль успеваемости по дисциплине проводится в форме оценивания практических занятий, устных и письменных опросов, тестирования.

Методы (формы) проведения промежуточной аттестации

Промежуточной аттестацией по дисциплине «Профессиональная этика и основы делового общения» является экзамен (опрос в устной форме). Для проведения экзамена разрабатываются билеты. В билеты входят три вопроса.

4.2. Результаты освоения дисциплины

| Результаты (освоенные общие/профессиональн ые компетенции) | Знания, умения | Основные показатели оценки результата (критерии оценивания) | Формы и методы контроля и оценки |
|---|----------------|--|--|
|---|----------------|--|--|

4.3. Оценочные и методические материалы

Перечень вопросов, тем к экзамену

Примерный перечень тем вопросов:

1. Функции, роль и место этики в системе наук, в культуре человечества. Гуманистическое содержание морали и нравственности.
2. Профессиональная этика как выражение нравственного прогресса человечества, как осознание культурно-гуманистического назначения профессии. Условия возникновения, историческое развитие и специфика профессиональной морали
3. Категории профессиональной морали и этики.
4. Этика государственного служащего.
5. Понятие о культуре поведения и этикете. Принципы, функции, виды этикета.

| | | | |
|--|--|--|---|
| <p>ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;</p> <p>ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;</p> <p>ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;</p> <p>ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;</p> <p>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;</p> <p>ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных</p> | <p>Знать:</p> <p>правила проведения деловых переговоров;</p> <p>этика делового общения;</p> <p>правила речевого этикета;</p> <p>правила поддержания и развития межличностных отношений;</p> <p>этикет и основы международного протокола;</p> <p>правила сервировки чайного (кофейного) стола</p> <p>актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;</p> <p>основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;</p> <p>содержание актуальной нормативно-правовой документации;</p> <p>психологические основы деятельности коллектива,</p> <p>психологические особенности личности;</p> <p>особенности социального и</p> | <p>Оценка устного/письменного ответа студента на опросе, практической работе:</p> <p>- оценка «отлично» выставляется студенту, если он владеет понятийным аппаратом, демонстрирует глубину и полное овладение содержанием учебного материала, в котором легко ориентируется;</p> <p>- оценка «хорошо» выставляется студенту, за умение грамотно излагать материал, но при этом содержание и форма ответа могут иметь отдельные неточности;</p> <p>- оценка «удовлетворительно» выставляется, если студент обнаруживает знания и понимание основных положений учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, не умеет доказательно обосновывать свои суждения;</p> <p>- оценка «неудовлетворительно» выставляется, если студент имеет разрозненные, бессистемные</p> | <p>Оценка практических занятий.</p> <p>Устный и письменный опрос.</p> <p>Тестирование.</p> <p>Экзамен</p> |
|--|--|--|---|

| | | | |
|--|---|---|--|
| <p>ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения;</p> <p>ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.</p> <p>ПК 1.1. Осуществлять прием-передачу управленческой информации с помощью средств информационных и коммуникационных технологий.</p> <p>ПК 1.2. Координировать работу приемной руководителя, зон приема различных категорий посетителей организации.</p> <p>ПК 1.3. Владеть навыками планирования рабочего времени руководителя и секретаря.</p> <p>ПК 1.4. Осуществлять подготовку деловых поездок руководителя и других сотрудников организации.</p> <p>ПК 1.6. Осуществлять работу по подготовке и проведению конферентных мероприятий, обеспечивать информационное взаимодействие руководителя с подразделениями и должностными лицами организации.</p> | <p>культурного контекста;</p> <p>сущность гражданско-патриотической позиции,</p> <p>общечеловеческих ценностей;</p> <p>значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности);</p> <p>стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения.</p> <p>Уметь:</p> <p>устанавливать и поддерживать коммуникации в процессе делового общения с помощью средств информационных и коммуникационных технологий;</p> <p>сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия;</p> <p>соблюдать служебный этикет;</p> <p>встречать посетителей, получать первичную информацию о посетителях, сервировать чайные (кофейные) столы в офисе;</p> <p>согласовывать встречи и мероприятия и вносить</p> | <p>знания, не умеет выделять главное и второстепенное, допускает ошибки в определении понятий, искажает их смысл.</p> <p>Оценка теста:</p> <p>- оценка «отлично» выставляется студенту, если задание выполнено на 91-100%;</p> <p>- оценка «хорошо» выставляется студенту, если задание выполнено на 81-90%;</p> <p>- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если задание выполнено на 70-80%;</p> <p>- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если задания выполнено менее чем на 70%.</p> | |
|--|---|---|--|

| | | | |
|--|--|--|--|
| | <p>информацию в планировщик (органайзер); выбирать оптимальные способы внешнего и внутреннего информирования о планируемых мероприятиях; согласовывать с принимающей стороной протокол планируемых мероприятий и формировать программу деловой поездки; организовывать процесс подготовки и проведение конферентного мероприятия индивидуально и в составе рабочей группы; соблюдать этикет и основы международного протокола; владеть актуальными методами работы в профессионально й и смежных сферах; определять необходимые источники информации; определять актуальность нормативно- правовой документации в профессионально й деятельности; определять и выстраивать</p> | | |
|--|--|--|--|

| | | | |
|--|--|--|--|
| | траектории профессионального развития и самообразования организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности; грамотно излагать свои мысли; проявлять толерантность в рабочем коллективе; описывать значимость своей профессии (специальности); применять стандарты антикоррупционного поведения. | | |
|--|--|--|--|

6. Конкретные формы проявления этикета: этикет приветствия, представления, обращения; поведение в официальных учреждениях и общественных местах.

7. Эстетика внешнего облика. Имидж специалиста, его элементы, составляющие каждого элемента. Основные виды дресс-кода.

8. Основы международного протокола и этикета. Государственное, служебное и протокольное старшинство.

9. Правила организации и проведения деловых переговоров и других протокольных мероприятий. Официальные приёмы. Виды приёмов. Столовый этикет.

10. Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль. Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения.

11. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона). Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Психологические механизмы восприятия.

12. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона). Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Взаимодействие как организация совместной деятельности.

13. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона). Основные элементы коммуникации.
14. Вербальная коммуникация.
15. Коммуникативные барьеры.
16. Невербальная коммуникация. Виды, правила и техники слушания.
17. Толерантность как средство повышения эффективного общения.
18. Групповое принятие решений.
19. Конфликт, его сущность и основные характеристики
20. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.

Критерии оценивания ответов на вопросы (задания) к экзамену

Развернутый ответ обучающегося должен представлять собой связное, логически последовательное сообщение на заданную тему, показывать его умение применять определения, правила в конкретных случаях.

- оценка «отлично» выставляется студенту, если он владеет понятийным аппаратом, демонстрирует глубину и полное овладение содержанием учебного материала, в котором легко ориентируется;

- оценка «хорошо» выставляется студенту, за умение грамотно излагать материал, но при этом содержание и форма ответа могут иметь отдельные неточности;

- оценка «удовлетворительно» выставляется, если студент обнаруживает знания и понимание основных положений учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, не умеет доказательно обосновывать свои суждения;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется, если студент имеет разрозненные, бессистемные знания, не умеет выделять главное и второстепенное, допускает ошибки в определении понятий, искажает их смысл.