



**МАЭУ**

**«МУРМАНСКАЯ АКАДЕМИЯ ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ»**

ОДОБРЕНО

Решением  
Ученого совета ЧОУ ВО «МАЭУ»  
от «25» февраля 2016 г.  
Протокол № 08

УТВЕРЖДАЮ  
Ректор ЧОУ ВО «МАЭУ»  
Н.Н. Щебарова  
«25» февраля 2016 г.



**Рабочая программа междисциплинарного курса  
МДК.03.03 ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

**по специальности среднего профессионального образования**

**38.02.07 Банковское дело**

**БАЗОВАЯ ПОДГОТОВКА**

Квалификация выпускника

специалист банковского дела

Форма обучения

заочная

Мурманск  
2016

Рабочая программа междисциплинарного курса составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта (ФГОС) среднего профессионального образования по специальности 38.02.07 Банковское дело, утвержденного приказом Минобрнауки России от 28.07.2014 № 837.

Автор: Валькова С.Э.

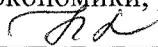


(подпись)

Рабочая программа междисциплинарного курса рассмотрена и одобрена на заседании кафедры экономики, управления и финансов «10» февраля 2016 г., протокол № 6Д

И.о. зав. кафедрой экономики, управления и финансов канд. экон. наук

Тропникова Н.Л.



(подпись)

## **1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы:**

### **1.1. Цели освоения дисциплины:**

- изучение основных понятий, категорий, методов и этико-философской проблематики;
- рассмотрение вопросов истории этики, основные этико-философские концепции;
- дать студентам знания теоретических основ и закономерностей функционирования «Этики делового общения» как науки, выделяя её специфику;
- помочь овладеть этими знаниями во всём многообразии этических школ и концепций, в том числе и русских этико-философских учений;
- способствовать подготовке широко образованных, творческих и критически мыслящих специалистов, способных к анализу и прогнозированию сложных этических проблем;
- ознакомить студента с этическими нормами, коммуникативной культурой деловых отношений;
- раскрыть основные понятия «Этики делового общения»;
- дать представление об особенностях этикета взаимоотношений руководителя и подчинённого в современных условиях;
- рассмотреть дипломатический протокол, этикет деловых переговоров, встреч, телефонных разговоров;
- ознакомить с особенностями оформления делового письма и визитной карточки.

### **1.2. Задачи освоения дисциплины:**

- во-первых, способствовать изучению курса «Этика делового общения» в плане организации учебного процесса от его начала до сдачи дифференцированного зачёта;
- во-вторых, служить необходимым минимумом теоретического материала;
- в-третьих, быть методологическим и методическим основанием для более глубокого самостоятельного усвоения «Этики делового общения», для понимания современной социологической проблематики;
- в-четвертых, восполнить недостаток непосредственного учебно-методического и личностного общения студентов заочной формы обучения с преподавателем.

Курс «Этики делового общения» не предполагает сделать человека «нравственно ответственным» перед обществом и людьми. Однако, овладение знаниями о нравственности и морали, которую заключает в себе программа курса, способствует осмыслению этических проблем в жизни общества и каждого человека. Данный курс предлагает самостоятельно задуматься над вечными вопросами о смысле жизни, позволяет правильно оценить свои возможности и избранный путь в жизни.

### **1.3. Требования к результатам освоения дисциплины:**

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

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

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в

профессиональной деятельности.

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

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ОК 10. Развивать культуру межличностного общения, взаимодействия между людьми, устанавливать психологические контакты с учетом межкультурных и этнических различий.

ОК 11. Знать правила техники безопасности, нести ответственность за организацию мероприятий по обеспечению безопасности труда.

В результате изучения дисциплины студент должен:

*Знать:*

- о всепроникающем характере нравственности и морали, о свободе как моральной категории, согласно которой необходимость оборачивается ответственностью;
- развитие этической мысли;
- типологию групп;
- специфику и особенности больших и малых групп;
- психологические типы сотрудников;
- способы документирования управленческой деятельности;
- универсальные этические и психологические нормы поведения;
- особенности профессиональной психологии.

*Уметь:*

- свободно оперировать понятиями этики, выдвигать, обосновывать и подвергать критике те или иные суждения, отделять существенное от второстепенного, раскрывать взаимосвязи между разнообразными явлениями, выявлять и анализировать противоречия в окружающей реальности, видеть её в изменении и развитии;
- эффективно использовать средства вербальной и невербальной коммуникации;
- реализовывать управленческие решения и контролировать результаты;
- владеть эффективными методами разрешения конфликтных ситуаций;
- формировать в себе профессиональные качества руководителя;
- анализировать состояние коллектива, понимать мотивы поведения;
- проводить переговоры.

*Владеть:*

- навыками разбираться в проблемах, порождаемых своеобразием и сложностями жизни человека в обществе;
- способностью различать функции морали и осмысливать характер и суть нравственного поступка;
- осознанием того, что нравственность и культура находятся в органической взаимной связи: исторически нравственность есть фундамент культуры, и вместе с тем определённый уровень нравственности конкретной эпохи определяется всем предшествующим развитием культуры.

## **2. Место дисциплины (модуля) в структуре ППСЗ:**

МДК. 03.03 Этика делового общения относится к профессиональному модулю ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих: 20002 Агент банка.

**2.1. Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечивающими (предыдущими) и обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами**

№ п/п	Наименование обеспечивающих и обеспечиваемых дисциплин	№№ разделов дисциплины из табл. 4.1., для которых необходимо изучение обеспечивающих и обеспечиваемых дисциплин				
		1	2	3	4	5
Предшествующие дисциплины						
1	Психология	-	-	+	-	-
Последующие дисциплины						
1		-	-	-	-	-

**3. Объем дисциплины в единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся**

Общая трудоемкость дисциплины составляет **136 часов**

Вид учебной работы	Всего часов	Курс обучения					
		1	2	3	4	5	6
<b>Аудиторные занятия, всего</b>	24	-	-	24			
В том числе:							
Лекции (Л)	10	-	-	10			
Лабораторные работы (ЛР)	-	-	-	-			
Практические занятия (ПЗ)	14	-	-	14			
Семинары (С)	-	-	-	-			
Коллоквиумы (К)	-	-	-	-			
Курсовая работа (КР) – аудиторная нагрузка	-	-	-	-			
<b>Самостоятельная работа, всего</b>	112	-	-	112			
В том числе:							
Курсовая работа (КР) – самостоятельная работа		-	-				
Выполнение тестовых заданий	20	-	-	20			
Реферирование литературы	4	-	-	4			
Работа с лекционным материалом	50	-	-	50			
Анализ научно-методической литературы	38	-	-	38			
Итоговая аттестации по дисциплине		-	-				
<b>Общая трудоемкость, в часах</b>	136	-	-	136			

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

**4.1. Разделы дисциплины и виды занятий**

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Лекции	Практические занятия	Самостоятель ная работа студента	Всего час.	Формируемые компетенции (ОК)
	Раздел 1					
1.	Деловое общение как социально-психологическая проблема	1		10	13	ОК-1,2,3
2.	Перцепция общения	1		10	13	ОК-4,5
3.	Общение как коммуникация	1		10	13	ОК-6
4.	Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	1		10	13	ОК-7
5.	Этика и этикет делового общения	2		10	13	ОК-8
6.	Психологические основы делового общения	2		12	13	ОК-8,9
	Раздел 2					
7.	Руководство и лидерство	1	2	12	14	ОК-6,7
8.	Управление коллективом	1	4	12	14	ОК-6,7
9.	Конфликт и способы его предупреждения		4	12	14	ОК-10,11
10.	Этические формы и национальные модели делового общения		4	14	16	ОК-10,11
	<b>Всего</b>	<b>10</b>	<b>14</b>	<b>112</b>	<b>136</b>	

#### 4.2. Содержание разделов дисциплины по лекциям

№ п/п	Наименование разделов	Содержание разделов	Трудоёмкость (час.)	Формируемые компетенции (ОК)
1.	Деловое общение как социально-психологическая проблема	Предмет и задачи психологии и этики делового общения. Речевая культура делового разговора. Теоретические предпосылки становления психологии и этики делового общения. Логическая культура делового разговора. Понятие общения. Идентификация, стереотипизация, рефлексия. Общение как деятельность. Функции, цели общения. Общение как прагматическая необходимость и как самоцель. Виды, уровни общения.	1	ОК-1,2,3
2.	Перцепция общения	Социальная перцепция. Казуальная атрибуция. Эффекты межличностного восприятия. Психология структуры личности и	1	ОК-4,5

		практика делового общения. Динамика человеческого общения. Социальные стереотипы. Предвззудки и их психологические источники.		
3.	Общение как коммуникация	Основные элементы коммуникации. Соотношение вербальной и невербальной сторон коммуникации. Особенности вербальной коммуникации. Убеждающая коммуникация.	1	ОК-6
4.	Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	Стратегия взаимодействия. Ролевое поведение личности в общении. Социальная роль как идеальная модель поведения. Мотивы экономического поведения. Техника самопрезентации и виды распределения ролей. Референтная группа и её место в процессе взаимодействия. Механизмы воздействия в процессе общения. Общая характеристика основных механизмов воздействия в общении. Влияние. Феномен обратной связи в межличностном общении. Трудности межличностного общения.	1	ОК-7
5.	Этика и этикет делового общения	Этика делового общения. Этикет и культура поведения делового человека. Культура поведения делового человека. Культура общения по телефону. Работа с деловой корреспонденцией. Шесть основных заповедей делового этикета.	2	ОК-8
6.	Психологические основы делового общения	Детерминация поведения. Поведение человека в организации и типы сотрудничества. Морально-психологический климат в группе совещания. Общение как коммуникация. Ведение делового телефонного разговора. Деловое общение в рабочей группе. Приём посетителей и общение с ними.	2	ОК-8,9

		Проблемы лидерства. Власть. Деловой этикет. Формирование групп и их структура. Визуальные средства общения. Имидж делового человека. Невербальные средства общения в разговорной практике. Макро- и микросреда личности. Психологическая культура делового разговора. Ведение деловой беседы. Восприятие и понимание в процессе общения. Деловые переговоры.		
7.	Руководство и лидерство	Менеджер и психологические требования к руководителю. Власть, авторитет, лидерство менеджера, стили управления. Теории и типы лидерства. Психологические механизмы принятия решений.	1	ОК-6,7
8.	Управление коллективом	Классификация и формирование групп. Социальная и социально-психологическая структура группы. Основные характеристики коллектива, его формирование и управление.	1	ОК-6,7
	<b>Итого</b>		<b>10</b>	

#### 4.3. Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины и видов занятий

Перечень компетенций	Виды занятий					Формы контроля
	Л	Лаб.	Пр.	КР	СРС	
ОК-10	+	-	+	-	+	Конспект, тест, устный ответ на практическом занятии

Л- лекция, Пр. – практические и семинарские занятия, Лаб. – лабораторные работы, КР – курсовая работа, СРС – самостоятельная работа студента

#### 4.4. Технологии интерактивного обучения при разных формах занятий в часах

Методы	Формы	Лекции (час)	Практические/семинарские занятия (час)	Тренинг Мастер-класс (час)	СРС (час)	Всего
ИТ-методы		-	-	-	-	-
Работа в команде		-	-	-	-	-
Case-study (метод конкретных ситуаций)		-	-	-	-	-
Игра		-	-	-	-	-

Поисковый метод	-	-	-	-	-
Решение ситуационных задач	-	20	-	-	20
Исследовательский метод	-	-	-	-	-
Итого интерактивных занятий	-	20	-	-	20

**Дополнительные элементы, включаемые в РПД при их наличии:**

#### **4.5. Лабораторный практикум**

Лабораторный практикум не предусмотрен

#### **4.6. Практические занятия (семинары)**

<b>№ п/п</b>	<b>Наименование разделов</b>	<b>Наименование практических занятий (семинаров)</b>	<b>Трудоёмкость (час.)</b>	<b>Формируемые компетенции (ОК, ПК)</b>
7.	Руководство и лидерство	Менеджер и психологические требования к руководителю. Власть, авторитет, лидерство менеджера, стили управления. Теории и типы лидерства. Психологические механизмы принятия решений.	2	ОК-6,7
8.	Управление коллективом	Классификация и формирование групп. Социальная и социально-психологическая структура группы. Основные характеристики коллектива, его формирование и управление.	4	ОК-6,7
9.	Конфликт и способы его предупреждения	Конфликт и способы их предупреждения и разрешения. Понятие конфликт, его структура и причины. Типология конфликтов. Конфликтогены. Общие сведения о конфликте. Причины конструктивных и деструктивных конфликтов. Управление конфликтом. Преодоление конфликта. Контроль собственного раздражения и страха в конфликтной ситуации.	4	ОК-10,11
10.	Этические формы и национальные модели делового общения	Понятие этики, морали, этикета в деловом общении. Понятие менталитет. Цивилизационный менталитет Востока и Запада. Принципы международного бизнеса. Противоречия между бизнесом и этикой. Российский евразийский менталитет.	4	ОК-10,11

		Трансформация евразийского менталитета в России в конце XIX века. Разнообразие национальных моделей общения, поведения, этикета. Переселенческие нации и американская модель. Англо-американская модель общения. Особенности общения на Востоке. Китайская модель делового общения. Арабо-мусульманская модель делового общения.		
	<b>Итого</b>		<b>14</b>	

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

**Самостоятельная работа**

<b>№ п/п</b>	<b>№ раздела дисциплины из табл. 5.1.</b>	<b>Тематика самостоятельной работы (детализация)</b>	<b>Трудоёмкость (час.)</b>	<b>Компетенции и ОК, ПК</b>	<b>Контроль выполнения работы (опрос, тест, дом. задание и т.д.)</b>
1.	Деловое общение как социально-психологическая проблема	Предмет и задачи психологии и этики делового общения. Речевая культура делового разговора. Теоретические предпосылки становления психологии и этики делового общения. Логическая культура делового разговора. Понятие общения. Идентификация, стереотипизация, рефлексия. Общение как деятельность. Функции, цели общения. Общение как прагматическая необходимость и	10	ОК-1,2,3	Тест, зачет

		как самоцель. Виды, уровни общения.			
2.	Перцепция общения	Социальная перцепция. Казуальная атрибуция. Эффекты межличностного восприятия. Психология структуры личности и практика делового общения. Динамика человеческого общения. Социальные стереотипы. Предрассудки и их психологические источники.	10	ОК-4,5	Тест, зачет
3.	Общение как коммуникация	Основные элементы коммуникации. Соотношение вербальной и невербальной сторон коммуникации. Особенности вербальной коммуникации. Убеждающая коммуникация.	10	ОК-6	Тест, зачет
4.	Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	Стратегия взаимодействия. Ролевое поведение личности в общении. Социальная роль как идеальная модель поведения. Мотивы экономического поведения. Техника самопрезентации и виды	10	ОК-7	Тест, зачет

		<p>распределения ролей.  Референтная группа и её место в процессе взаимодействия.  Механизмы воздействия в процессе общения. Общая характеристика основных механизмов воздействия в общении.  Влияние.  Феномен обратной связи в межличностном общении.  Трудности межличностного общения.</p>			
5.	Этика и этикет делового общения	<p>Этика делового общения. Этикет и культура поведения делового человека.  Культура поведения делового человека.  Культура общения по телефону.  Работа с деловой корреспонденцией .  Шесть основных заповедей делового этикета.</p>	10	ОК-8	Тест, зачет
6.	Психологические основы делового общения	<p>Детерминация поведения.  Поведение человека в организации и типы сотрудничества.  Морально-психологический климат в группе.  Совещания.  Общение как</p>	12	ОК-8,9	Тест, зачет

		<p>коммуникация.  Ведение делового телефонного разговора.  Деловое общение в рабочей группе.  Приём посетителей и общение с ними.  Проблемы лидерства. Власть.  Деловой этикет.  Формирование групп и их структура.  Визуальные средства общения.  Имидж делового человека.  Невербальные средства общения в разговорной практике. Макро- и микросреда личности.  Психологическая культура делового разговора.  Ведение деловой беседы.  Восприятие и понимание в процессе общения. Деловые переговоры.</p>			
7.	Руководство и лидерство	<p>Менеджер и психологические требования к руководителю.  Власть, авторитет, лидерство менеджера, стили управления.  Теории и типы лидерства.  Психологические механизмы принятия решений.</p>		ОК-6,7	Тест, зачет
8.	Управление коллективом	<p>Классификация и формирование групп.</p>	12	ОК-6,7	Тест, зачет

		Социальная и социально-психологическая структура группы. Основные характеристики коллектива, его формирование и управление.			
9.	Конфликт и способы его предупреждения	Конфликт и способы их предупреждения и разрешения. Понятие конфликт, его структура и причины. Типология конфликтов. Конфликтогены. Общие сведения о конфликте. Причины конструктивных и деструктивных конфликтов. Управление конфликтом. Преодоление конфликта. Контроль собственного раздражения и страха в конфликтной ситуации.	12	ОК-10,11	Тест, зачет
10.	Этические формы и национальные модели делового общения	Понятие этики, морали, этикета в деловом общении. Понятие менталитет. Цивилизационный менталитет Востока и Запада. Принципы международного бизнеса. Противоречия между бизнесом и этикой. Российский евразийский	14	ОК-10,11	Тест, зачет

		менталитет. Трансформация евразийского менталитета в России в конце XIX века. Разнообразие национальных моделей общения, поведения, этикета. Переселенческие нации и американская модель. Англо- американская модель общения. Особенности общения на Востоке. Китайская модель делового общения. Арабо- мусульманская модель делового общения.			
	<b>Итого</b>		112		

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

**6.1.Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы:**

Таблица 6.1.1 – Перечень тем по разделам дисциплины с указанием компетенций и этапов их освоения в рамках дисциплины

№ п/п	Наименование раздела с указанием темы	Компетенции
		ОК-10
	Раздел 1	+
1	Деловое общение как социально-психологическая проблема	+
2	Перцепция общения	+
3	Общение как коммуникация	+
4	Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	+
5	Этика и этикет делового общения	+
6	Психологические основы делового общения	+
	Раздел 2	+
7	Руководство и лидерство	+

8	Управление коллективом	+
9	Конфликт и способы его предупреждения	+
10	Этические формы и национальные модели делового общения	+

## 6.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания:

6.2.1. Курсовые работы не предусмотрены

6.2.2. Оценки, полученные по тестовым заданиям с отражением критериев их получения.

Тестовые задания оцениваются по 5-балльной системе, распределение баллов в которой проводится по таблице 6.2.4.

Таблиц 6.2.4 – Балльные оценки для оценки выполнения тестовых заданий

Баллы за верно выполненные тестовые задания	Оценка
≥ 90 % от верно выполненных заданий	5
От 70 % до 89 % включительно от верно выполненных заданий	4
От 60 % до 69 % включительно от верно выполненных заданий	3
< 60 % от верно выполненных заданий	2

6.2.3. Оценка, полученная на зачёте (экзамене) с отражением критериев ее получения.

Оценка в балах проводится в соответствии с табл. 6.2.5.

Таблица 6.2.5 – Балльные оценки для приема зачета

Оценка (ECTS)	Количество баллов
A (отлично)	20
B (очень хорошо)	15
C (хорошо)	10
D (удовлетворительно)	5
E (посредственно)	3
F (неудовлетворительно)	0

Шкала описания системы оценок представлены в таблице 6.2.6.

Таблица 6.2.6 – Сопоставление шкалы системы оценок ECTS и традиционной шкалы

Традиционная шкала	Шкала системы ECTS	Описание оценок
Отлично	A	<i>Отлично.</i> Теоретическое содержание учебного курса, предмета, дисциплины, модуля освоено полностью. Сформированные знания и умения позволяют студенту выражать собственное мнение по вопросу, дискутировать в рамках междисциплинарной взаимосвязи экзаменуемого учебного курса, предмета, дисциплины, модуля. Необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы. Все предусмотренные рабочей программой учебные задания выполнены своевременно и качественно. Качество выполнения учебных заданий

		оценено числом баллов, не менее 60 баллов.
Хорошо	В	<i>Очень хорошо.</i> Теоретическое содержание учебного курса, предмета, дисциплины, модуля освоено полностью. Сформированные знания и умения позволяют студенту выражать собственное мнение по вопросу. Необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы. Все предусмотренные рабочей программой учебные задания выполнены своевременно и качественно. Качество выполнения учебных заданий оценено числом баллов, не менее 60 баллов.
	С	<i>Хорошо.</i> Теоретическое содержание учебного курса, предмета, дисциплины, модуля освоено полностью. Сформированные знания и умения позволяют студенту в целом раскрыть вопрос. Необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы. Все предусмотренные рабочей программой учебные задания выполнены своевременно и качественно. Качество выполнения учебных заданий оценено числом баллов, не менее 60 баллов.
Удовлетворительно	Д	<i>Удовлетворительно.</i> Теоретическое содержание учебного курса, предмета, дисциплины, модуля освоено частично, но пробелы не носят существенного характера. Сформированные знания и умения позволяют студенту раскрыть вопрос частично. Необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы. Большинство предусмотренных рабочей программой учебных заданий выполнено, некоторые из заданий содержат ошибки. Качество выполнения учебных заданий оценено числом баллов, не менее 60 баллов.
	Е	<i>Посредственно.</i> Теоретическое содержание учебного курса, предмета, дисциплины, модуля освоено частично, имеются пробелы. Сформированные знания и умения позволяют студенту раскрыть вопрос частично. Необходимые практические навыки работы с освоенным материалом частично сформированы. Половина предусмотренных рабочей программой учебных заданий выполнена, задания содержат ошибки. Качество выполнения учебных заданий оценено числом баллов, не менее 60 баллов.
	Ф	<i>Неудовлетворительно.</i> Теоретическое содержание учебного курса, предмета, дисциплины, модуля освоено менее чем на 50 процентов. Сформированные знания и умения не позволяют студенту раскрыть вопрос. Необходимые практические навыки работы с освоенным материалом не сформированы. Большая часть предусмотренных рабочей программой учебных заданий не выполнена. Качество выполнения учебных заданий оценено числом баллов менее 60 баллов.

### **6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

Перечень вопросов к зачету:

1. Предмет и задачи психологии и этики делового общения.

2. Речевая культура делового разговора.
3. Теоретические предпосылки становления психологии и этики делового общения.
4. Логическая культура делового разговора.
5. Понятие общения.
6. Идентификация, стереотипизация, рефлексия.
7. Общение как деятельность.
8. Функции, цели общения.
9. Общение как прагматическая необходимость и как самоцель. Виды, уровни общения.
10. Социальная перцепция.
11. Казуальная атрибуция.
12. Эффекты межличностного восприятия.
13. Психология структуры личности и практика делового общения.
14. Динамика человеческого общения.
15. Социальные стереотипы. Предвззсудки и их психологические источники.
16. Основные элементы коммуникации. Соотношение вербальной и невербальной сторон коммуникации.
17. Особенности вербальной коммуникации.
18. Убеждающая коммуникация. Стратегия взаимодействия.
19. Ролевое поведение личности в общении. Социальная роль как идеальная модель поведения.
20. Мотивы экономического поведения.
21. Техника самопрезентации и виды распределения ролей.
22. Референтная группа и её место в процессе взаимодействия.
23. Механизмы воздействия в процессе общения. Общая характеристика основных механизмов воздействия в общении. Влияние.
24. Феномен обратной связи в межличностном общении. Трудности межличностного общения.
25. Этика делового общения.
26. Этикет и культура поведения делового человека.
27. Культура поведения делового человека. Культура общения по телефону. Работа с деловой корреспонденцией.
28. Шесть основных заповедей делового этикета. Детерминация поведения.
29. Поведение человека в организации и типы сотрудничества.
30. Морально-психологический климат в группе.
31. Совещания. Общение как коммуникация. Ведение делового телефонного разговора. Деловое общение в рабочей группе. Приём посетителей и общение с ними.
32. Проблемы лидерства. Власть.
33. Деловой этикет.
34. Формирование групп и их структура.
35. Визуальные средства общения. Имидж делового человека. Невербальные средства общения в разговорной практике.
36. Макро- и микросреда личности.
37. Психологическая культура делового разговора. Ведение деловой беседы. Восприятие и понимание в процессе общения. Деловые переговоры.
38. Менеджер и психологические требования к руководителю. Власть, авторитет, лидерство менеджера, стили управления.
39. Теории и типы лидерства.
40. Психологические механизмы принятия решений.
41. Классификация и формирование групп.
42. Социальная и социально-психологическая структура группы.
43. Основные характеристики коллектива, его формирование и управление.

44. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения.
45. Понятие конфликт, его структура и причины. Типология конфликтов.
46. Конфликтогены. Общие сведения о конфликте.
47. Причины конструктивных и деструктивных конфликтов.
48. Управление конфликтом. Преодоление конфликта. Контроль собственного раздражения и страха в конфликтной ситуации.
49. Понятие этики, морали, этикета в деловом общении.
50. Понятие менталитет. Цивилизационный менталитет Востока и Запада.
51. Принципы международного бизнеса. Противоречия между бизнесом и этикой.
52. Российский евразийский менталитет. Трансформация евразийского менталитета в России в конце XIX века.
53. Разнообразие национальных моделей общения, поведения, этикета.
54. Переселенческие нации и американская модель. Англо-американская модель общения.
55. Особенности общения на Востоке. Китайская модель делового общения.
56. Арабо-мусульманская модель делового общения.

### Тест

1. Термин «этика» ввёл в оборот:
  - а) Конфуций
  - б) Платон
  - в) Аристотель
2. Первым европейским моралистом считается:
  - а) Гомер
  - б) Гесиод
  - в) Гиппократ
3. Категорический императив И.Канта формулируется так:
  - а) Даю, чтобы и ты мне дал
  - б) Поступай так, как считаешь правильным поступать для всех
  - в) Живи сам и давай жить другим
4. Тезис о непротивлении злу насилием выдвинул:
  - а) Л.Н.Толстой
  - б) Ф.М.Достоевский
  - в) И.С.Тургенев
5. Этика и мораль соотносятся между собой, как:
  - Наука и предмет изучения
  - Теория и практика
  - Правило и поступок
6. Какая из концепций не отражает происхождение морали:
  - а) Натуралистическая
  - б) Социологическая
  - в) Утопическая
7. Мораль – это...:
  - а) Совокупность правил и норм профессиональной деятельности
  - б) Совокупность конкретных правил и норм поведения людей
  - в) Совокупность универсальных общечеловеческих правил и норм поведения
8. Каким из перечисленных свойств обладает мораль:
  - а) Инвариантность
  - б) Императивность
  - в) Имманентность
9. Деловое общение – это...:
  - а) Формальное общение, когда отсутствует стремление понять и учитывать особенности

личности собеседника;

- б) Когда оценивают другого человека как нужный или мешающий объект
- в) Когда учитывают особенности личности, характера, возраста, но интересы дела более значимы, чем личностные расхождения

10. Чем отличается эффективное деловое общение от неэффективного?

- а) Эффективное несёт большую смысловую нагрузку
- б) Эффективное отличается чётко поставленной целью
- в) Эффективное достигает поставленную цель

11. Коммуникативная сторона общения отражает стремление партнёров по общению к:

- а) обмену информацией
- б) расширению темы общения
- в) усилению информационного воздействия на партнёра

12. Интерактивный аспект общения проявляется в :

- а) Необходимости соблюдения партнёрами установленных норм общения
- б) Стремление к превосходству над партнёром по общению
- в) Стремлении установить оптимальные отношения

13. Перцептивная сторона общения выражает потребность субъектов общения в:

- а) установлении дружеских взаимоотношений
- б) сопереживании, во взаимном понимании
- в) сохранении высокого статуса в общении

14. Какие из приведённых ниже рекомендаций противоречат эффективному деловому общению?

- а) Стремитесь к овладению инициативой в общении, добивайтесь, чтобы вас больше слушали, постарайтесь показать свою эрудицию
- б) В процессе приёма информации не перебивайте говорящего, не давайте советы, не критикуйте
- в) Добивайтесь, чтобы вас услышали и поняли

15. Смысловый тезис делового общения «отделите людей от проблемы» это:

- а) Не придавать значения в деловом общении симпатиям и антипатиям
- б) Сосредоточить внимание на обсуждаемом вопросе, а не на личности партнёра
- в) Разрешение проблем делового общения без учёта особенностей личности партнёра

16. Стилль делового общения это:

- а) Манера поведения в деловом общении
- б) Нормы общения в конкретной ситуации
- в) Индивидуально-типологические особенности взаимодействия партнёров

17. Идентификация – это:

- а) Сочувствие или сопереживание другому
- б) Способ познания другого человека
- в) Процесс установления контактов по алгоритму

18. Стереотипизация – это

- а) Познание по принципу «подобное к подобному»
- б) Процесс упорядочивания получаемой информации
- в) Процесс оценки уровня делового общения

19. Рефлексия – это:

- а) Возбуждение в партнёре эмоциональных переживаний
- б) Способность сосредоточиться на самом себе
- в) Реакция человека на особенности делового общения

20. Чтобы повлиять на личные отношения сотрудников, руководитель должен:

- а) Определить цели взаимоотношений
- б) Лично вмешаться в отношения
- в) Ограничить развитие отношений

21. что понимается под трансактным анализом в общении?

- а) Определение направленности поведения в общении
  - б) Изучение основных характеристик общения
  - в) Разбор «ходов» партнёров в общении
22. Компетентность в деловом общении это:
- а) Соответствие качеств функциональным обязанностям
  - б) Способность объективно оценить отношения
  - в) Способность установить необходимые контакты
23. Анализируя свои отношения с подчинёнными, руководитель должен:
- а) Установить, как подчинённый реагирует на авторитарные приказания
  - б) Проследить за развитием отношений
  - в) Пригласить квалифицированного консультанта
24. Если на планёрке выяснилось, что план не выполнен, то руководителю следует:
- а) Попросить подчинённых внести свои предложения
  - б) Поставить их в известность о намеченных мерах по выправлению положения
  - в) Уволить наиболее отстающих
25. Двусторонний контакт между начальником и подчинённым очень важен, потому что:
- а) Начальник может поверить, правильно ли поняты его распоряжения
  - б) Подчинённый может задать вопрос и уточнить информацию
  - в) Без этого люди не могут работать
26. Подход, позволяющий оценить конфликт, обсудить и найти удовлетворяющее всех решение предполагает:
- а) Сглаживание конфликта
  - б) Обострение конфликта до открытой конфронтации
  - в) Привлечение третьей стороны
27. Руководитель, заметивший, что подчинённый выказывает то или иное стремление (например, активно стремится общаться с окружающими), должен:
- а) Наказать его
  - б) Поместить в условия, затрудняющие общение
  - в) Поместить в условия, где подобное поведение входит в процесс работы
28. Между людьми объективно возникают личные взаимоотношения. Можно утверждать, что:
- а) Здоровые отношения способствуют достижению целей организации
  - б) Характер личных взаимоотношений никак не связан с успешной работой
  - в) Личные отношения надо строго ограничивать
29. Чтобы побудить человека сделать что-либо, необходимо, прежде всего:
- а) Создать условия для выполнения работы
  - б) Убедить его захотеть сделать это
  - в) Проявить доброту и дружелюбный подход
30. Для привлечения кого-либо на свою сторону необходимо, прежде всего:
- а) Убедить его, что являюсь искренним другом
  - б) Создать у него впечатление своей значимости
  - в) Дать возможность человеку «сохранить лицо»
31. выражение, которое не способствует диалогу в беседе:
- а) вам будет интересно узнать...
  - б) я хочу с Вами переговорить...
  - в) я хочу с Вами побеседовать...
32. Как следует себя вести с незаинтересованным собеседником:
- а) Задавать вопросы информативного характера, придать беседе привлекательную форму
  - б) Давать возможность сформулировать промежуточное заключение
  - в) Благодарить за вклад в беседу
33. Как вести себя с нетерпеливым собеседником:
- а) Вместе выяснять и рассматривать вопросы

- б) Не допускать никакой критики
  - в) Всегда оставаться хладнокровным и компетентным
34. как следует вести себя с неуверенным собеседником:
- а) заинтересовать его и предложить занять равноправное положение в беседе
  - б) ободрить его, помогать формулировать мысли
  - в) попытаться выяснить, что интересует его лично
35. «Язык телодвижений» это:
- а) Двигательная реакция человека на обстоятельства общения
  - б) Средство целенаправленного воздействия на собеседника
  - в) Получение и передача информации с помощью жестов ,поз, мимики
36. Вы садитесь за стол, который сервирован разными столовыми приборами. В центре возвышается белая накрахмаленная салфетка. Что Вы станете с ней делать?
- а) развернете и положите на колени;
  - б) заткнете за воротник.
37. Перед Вами несколько ножей и вилок. Какими приборами Вы воспользуетесь сначала?
- а) теми, что лежат дальше от тарелки;
  - б) теми, что лежат ближе к тарелке.
38. В гостях за обеденным столом гость-мужчина сидит в окружении женщин, т.е. слева и справа от него находятся женщины. Кому их них он должен уделять преимущественное внимание?
- а) той, что сидит слева от него;
  - б) той, что сидит справа.
39. Вам подали второе блюдо:
- а) следует сразу разрезать мясо на более мелкие части;
  - б) постепенно отрезать мелкие кусочки.
40. Можно ли в гостях второй раз взять понравившееся кушанье?
- а) да;
  - б) нет.
41. Если Вы хотите попробовать кушанье, которое стоит далеко от Вас, то:
- а) Вы сами потянетесь за ним;
  - б) попросите передать его Вам.
42. В гостях Вы съедите все, что положили на свою тарелку, даже если не хотите:
- а) да;
  - б) нет.
43. Если Вам не нравится предлагаемая хозяйкой еда, Вы поблагодарите ее и откажитесь:
- а) не объясняя причин;
  - б) объясните причину отказа.
44. Считаете ли Вы, что хлеб из хлебницы надо брать:
- а) вилок;
  - б) рукой.
45. Вы обедаете в ресторане, где Вас обслуживает официант. Вы закончили есть второе и хотите показать официанту, чтобы он убрал прибор. Для этого:
- а) положите нож и вилку на тарелку параллельно друг другу ручками вправо;
  - б) положите нож и вилку острыми концами в тарелку.
46. Укажите, какое правило поведения в различных странах не оказывает влияния на деловое общение:
- а) традиции и обычаи;
  - б) климат;

- в) черты национального характера;
  - г) форма государственного и политического устройства.
47. Что не относится к основным национальным чертам характера англичан?
- а) вежливость;
  - б) эмоциональность;
  - в) законопослушность;
  - г) деловитость.
48. Какой фактор из перечисленных ниже в деловых переговорах ценится во Франции?
- а) личные связи;
  - б) черты национального характера;
  - в) пунктуальность;
  - г) процедура знакомства.
49. Какое основное правило в одежде необходимо соблюдать при ведении деловых переговоров с французами?
- а) неформальная форма одежды на переговорах;
  - б) национальные элементы в одежде;
  - в) одежда высокого качества из натурального материала;
  - г) яркие, броские тона в одежде.
50. Как не следует обращаться к женщине в Германии на деловых переговорах?
- а) Frau Doktor;
  - б) Gnadiges Fraulein;
  - в) Gnadige Frau;
  - г) Fraulein.
51. Какая форма приветствия наиболее распространена в Японии?
- а) низкий поклон;
  - б) рукопожатие;
  - в) похлопывание по плечу;
  - г) объятия.
52. Что означает в деловых переговорах с японскими партнерами кивание головой?
- а) согласие;
  - б) отказ;
  - в) указание на то, что мысль собеседника понятна;
  - г) указание на то, что в переговорах стороны пришли к полному взаимопониманию.
53. Что не является характерной чертой американского делового этикета?
- а) утилитаризм;
  - б) почитание традиций;
  - в) пренебрежение к мелочам;
  - г) ясность и простота в общении.
54. Как не принято обращаться в Южной Корее к деловому партнеру?
- а) по имени;
  - б) по фамилии;
  - в) по должности;
  - г) по фамилии и имени.
55. Каким фактором обусловлены этикетные правила в странах Ближнего и Среднего Востока?
- а) национальными традициями;
  - б) темпераментом;
  - в) религиозными верованиями;

- г) эмоциональностью.
56. Какие дни считаются выходными в странах Ближнего и Среднего Востока?
- а) суббота, воскресенье;  
 б) воскресенье, понедельник;  
 в) пятница, суббота;  
 г) четверг, пятница.
57. Выберите из нижеперечисленного темы, которые не следует затрагивать в деловом общении с партнерами из стран Ближнего и Среднего Востока?
- а) национальной безопасности;  
 б) политики и религии;  
 в) культуры и искусства;  
 г) семьи и брака.
58. Выберите правильное определение понятия «сохбет», используемого в Турции:
- а) беседа за чаем с пирожными;  
 б) обеденный перерыв;  
 в) договоренность о подписании контракта;  
 г) выражение недоверия участникам переговоров.
59. Какой знак в арабских странах указывает на окончание деловой беседы?
- а) телефонный звонок во время беседы;  
 б) предложение выпить чашку кофе;  
 в) вопросы о здоровье;  
 г) подача к кофе прохладительных напитков.
60. На какой период года не следует назначать деловые переговоры в Скандинавских странах?
- а) на осенний период;  
 б) на зимний период;  
 в) на летний период;  
 г) на весенний период.

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

**Таблица 6.4.1.** Балльные оценки для элементов контроля

Элементы учебной деятельности	Максимальный балл на 1-ую КТ с начала семестра	Максимальный балл за период между 1КТ и 2КТ	Максимальный балл за период между 2КТ и на конец семестра	Всего за семестр
Посещение занятий	-	-	-	-
Тестовый контроль	4	4	4	12
Контрольные работы на практических занятиях	9	9	9	27
Коллоквиум	-	-	-	-
Лабораторные работы	11	8	8	27
Компонент своевременности	4	4	4	12
<i>Итого максимум за</i>	<i>25</i>	<i>25</i>	<i>30</i>	<i>80</i>

<i>период:</i>				
Сдача зачета(максимум)				<b>20</b>
<b><i>Нарастающим итогом</i></b>	<b>25</b>	<b>50</b>	<b>80</b>	<b>100</b>

КТ – контрольная точка

**Таблица 6.4.2.** Пересчет баллов в оценки за контрольные точки (пример)

Баллы на дату контрольной точки	Оценка
≥90 % от максимальной суммы баллов на дату КТ	5
От 70 % до 89 % от максимальной суммы баллов на дату КТ	4
От 60 % до 69 % от максимальной суммы баллов на дату КТ	3
< 60 % от максимальной суммы баллов на дату КТ	2

**Таблица 6.4.3.** Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

Традиционная оценка	Итоговая сумма баллов, учитывает успешно сданный экзамен	Оценка (ECTS)
5, отлично, зачтено	90 – 100	A (отлично)
4, хорошо, зачтено	85 – 89	B (очень хорошо)
	75 – 84	C (хорошо)
	70-74	D (удовлетворительно)
3, удовлетворительно, зачтено	65 – 69	E (посредственно)
	60 – 64	
2, неудовлетворительно, не зачтено	Ниже 60 баллов	F (неудовлетворительно)

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

### **Основная литература**

1. Деловое общение : учебное пособие / С.И. Самыгин, А.М. Руденко. –4-е изд., стер. - М.: КНОРУС, 2016. – 438 с. – URL: <http://www.book.ru/book/918425>

### **Дополнительная литература**

1. Психология и этика делового общения: учебник / под ред. В.Н. Лавриненко, М.: Юнити-Дана. - 2012. - 419 с. - URL: <http://www.knigafund.ru/books/122596>  
**Рекомендовано ГОУ ВПО «Государственный университет управления»**
2. Русский язык. Культура речи. Деловое общение: учебник / Л.А. Введенская, Л.Г. Павлова, Е.Ю. Кашаева. – 2-е изд., стер. – М.: КНОРУС, 2016. – 424 с. - URL: <http://www.book.ru/book/918764> **Рекомендовано ФГБОУ ВПО**

## **8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины:**

- 8.1. Электронные образовательные ресурсы:  
- <http://eor-np.ru/> - электронные образовательные ресурсы;

- polpred.com/ - Полнотекстовая база данных ПОЛПРЕД.

8.2. Электронные библиотечные системы:

- window.edu.ru/ - Электронная библиотека Единого окна доступа к образовательным ресурсам;

- [www.aup.ru/library/](http://www.aup.ru/library/) - Электронная библиотека экономической и деловой литературы.

- eLibrary.ru/ - Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU;

- [www.neicon.ru/](http://www.neicon.ru/) - Электронно-библиотечная система БиблиоРоссика.

8.3. Базы данных:

- тематически структурированная коллекция мультимедийных объектов слайд-лекции по философии (иллюстрации, портреты философов, рисунки, документы, схемы, таблицы и т.д.

8.4. Программное обеспечение:

- для проведения лекционных занятий – программа для демонстрации компьютерных презентаций (например, MS Power Point);

- для проведения тестирования – программа My Test Версия 10);

- компьютеры с установленным требуемым программным обеспечением.

8.5. Информационно-справочные и поисковые системы:

- компьютеры с доступом в Internet;

- <http://filosofia.ru/>.

## **9. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю).**

Таблица 9.1 – Материально-техническая база для осуществления образовательного процесса по дисциплине «Этика делового общения»

№ п/п	Наименование оборудованных учебных кабинетов (лабораторий) с указанием необходимого оборудования, приборов, наглядных пособий	Наименование кафедры, за которой закреплена аудитория
1	Кабинет гуманитарных дисциплин	ОЕН
2	Компьютерный класс	ОЕН
3	Библиотечный электронный читальный зал	Библиотека
4	Помещение для самостоятельной работы обучающихся	ОЕН

## **10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).**

### **10.1. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов и изучению дисциплины.**

Самостоятельная работа – планируемая учебная, учебно-исследовательская, научно-исследовательская работа студентов, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия (при частичном непосредственном участии преподавателя, оставляющем ведущую роль за работой студентов).

Самостоятельная работа студентов (далее – СРС) является важным видом учебной и научной деятельности студента. СРС играет значительную роль в рейтинговой технологии обучения. Обучение включает в себя две, практически одинаковые по объему и взаимовлиянию части – процесса обучения и процесса самообучения. Поэтому СРС должна стать эффективной и целенаправленной работой студента.

К современному специалисту общество предъявляет достаточно широкий перечень требований, среди которых немаловажное значение имеет наличие у выпускников определенных способностей и умения самостоятельно добывать знания из различных источников, систематизировать полученную информацию, давать оценку конкретной

ситуации. Формирование такого умения происходит в течение всего периода обучения через участие студентов в практических занятиях, выполнение контрольных заданий и тестов, написание курсовых и выпускных квалификационных работ. При этом СРС играет решающую роль в ходе всего учебного процесса.

В процессе самостоятельной работы студент приобретает навыки самоорганизации, самоконтроля, самоуправления, саморефлексии и становится активным самостоятельным субъектом учебной деятельности.

Формы самостоятельной работы студентов разнообразны. Они включают в себя:

- изучение учебной, научной и методической литературы, материалов периодических изданий с привлечением электронных средств официальной, статистической, периодической и научной информации;
- подготовку докладов и рефератов, написание курсовых и выпускных квалификационных работ;
- участие в работе студенческих конференций, комплексных научных исследованиях.

Самостоятельная работа приобщает студентов к научному творчеству, поиску и решению актуальных современных проблем.

## 2. Цели и основные задачи СРС

Ведущая цель организации и осуществления СРС должна совпадать с целью обучения студента – подготовкой специалиста и бакалавра с высшим образованием. При организации СРС важным и необходимым условием становятся формирование умения самостоятельной работы для приобретения знаний, навыков и возможности организации учебной и научной деятельности.

Целью самостоятельной работы студентов является овладение фундаментальными знаниями, профессиональными умениями и навыками деятельности по профилю, опытом творческой, исследовательской деятельности. Самостоятельная работа студентов способствует развитию самостоятельности, ответственности и организованности, творческого подхода к решению проблем учебного и профессионального уровня.

Задачами СРС являются:

- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов;
- углубление и расширение теоретических знаний;
- формирование умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу;
- развитие познавательных способностей и активности студентов: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;
- формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- развитие исследовательских умений;
- использование материала, собранного и полученного в ходе самостоятельных занятий на семинарах, на практических и лабораторных занятиях, при написании курсовых и выпускной квалификационной работ, для эффективной подготовки к итоговым зачетам и экзаменам.

## 3. Виды самостоятельной работы

В образовательном процессе выделяется два вида самостоятельной работы – аудиторная, под руководством преподавателя, и внеаудиторная. Тесная взаимосвязь этих видов работ предусматривает дифференциацию и эффективность результатов ее выполнения и зависит от организации, содержания, логики учебного процесса (межпредметных связей, перспективных знаний и др.).

Аудиторная самостоятельная работа по дисциплине выполняется на учебных занятиях под непосредственным руководством преподавателя и по его заданию.

Внеаудиторная самостоятельная работа выполняется студентом по заданию

преподавателя, но без его непосредственного участия.

Основными видами самостоятельной работы студентов без участия преподавателей являются:

- формирование и усвоение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной лектором учебной литературы, включая информационные образовательные ресурсы (электронные учебники, электронные библиотеки и др.);
- написание рефератов;
- подготовка к семинарам и лабораторным работам, их оформление;
- составление аннотированного списка статей из соответствующих журналов по отраслям знаний (педагогических, психологических, методических и др.);
- подготовка рецензий на статью, пособие;
- выполнение микроисследований;
- подготовка практических разработок;
- выполнение домашних заданий в виде решения отдельных задач и т.п.;
- компьютерный текущий самоконтроль и контроль успеваемости на базе электронных обучающих и аттестующих тестов.

Основными видами самостоятельной работы студентов с участием преподавателей являются:

- текущие консультации;
- коллоквиум как форма контроля освоения теоретического содержания дисциплин: (в часы консультаций, предусмотренных учебным планом);
- прием и разбор домашних заданий (в часы практических занятий);
- прием и защита лабораторных работ (во время проведения л/р);
- выполнение курсовых работ (проектов) в рамках дисциплин (руководство, консультирование и защита курсовых работ (в часы, предусмотренные учебным планом);
- выполнение учебно-исследовательской работы (руководство, консультирование и защита УИРС);
- прохождение и оформление результатов практик (руководство и оценка уровня сформированности профессиональных умений и навыков);
- выполнение выпускной квалификационной работы (руководство, консультирование и защита выпускных квалификационных работ) и др.

#### 4. Организация СРС

Методика организации самостоятельной работы студентов зависит от структуры, характера и особенностей изучаемой дисциплины, объема часов на ее изучение, вида заданий для самостоятельной работы студентов, индивидуальных качеств студентов и условий учебной деятельности.

Процесс организации самостоятельной работы студентов включает в себя следующие этапы:

- подготовительный (определение целей, составление программы, подготовка методического обеспечения, подготовка оборудования);
- основной (реализация программы, использование приемов поиска информации, усвоения, переработки, применения, передачи знаний, фиксирование результатов, самоорганизация процесса работы);
- заключительный (оценка значимости и анализ результатов, их систематизация, оценка эффективности программы и приемов работы, выводы о направлениях оптимизации труда).

Организацию самостоятельной работы студентов обеспечивают: факультет, кафедра, учебно-методический отдел, преподаватель, библиотека.

#### 5. Общие рекомендации по организации самостоятельной работы

Основной формой самостоятельной работы студента является изучение конспекта лекций, их дополнение, рекомендованной литературы, активное участие на практических и семинарских занятиях. Но для успешной учебной деятельности, ее интенсификации,

необходимо учитывать следующие субъективные факторы:

1. Знание школьного программного материала, наличие прочной системы знаний, необходимой для усвоения основных вузовских курсов. Необходимо отличать пробелы в знаниях, затрудняющие усвоение нового материала, от малых способностей. Затратив силы на преодоление этих пробелов, студент обеспечит себе нормальную успеваемость и поверит в свои способности.

2. Наличие умений, навыков умственного труда:

а) умение конспектировать на лекции и при работе с книгой;  
б) владение логическими операциями: сравнение, анализ, синтез, обобщение, определение понятий, правила систематизации и классификации.

3. Специфика познавательных психических процессов: внимание, память, речь, наблюдательность, интеллект и мышление. Слабое развитие каждого из них становится серьезным препятствием в учебе.

4. Хорошая работоспособность, которая обеспечивается нормальным физическим состоянием. Ведь серьезное учение - это большой многосторонний и разнообразный труд. Результат обучения оценивается не количеством сообщаемой информации, а качеством ее усвоения, умением ее использовать и развитием у себя способности к дальнейшему самостоятельному образованию.

5. Соответствие избранной деятельности, профессии индивидуальным способностям. Необходимо выработать у себя умение саморегулировать свое эмоциональное состояние и устранять обстоятельства, нарушающие деловой настрой, мешающие намеченной работе.

6. Владение оптимальным стилем работы, обеспечивающим успех в деятельности. Чередование труда и пауз в работе, периоды отдыха, индивидуально обоснованная норма продолжительности сна, предпочтение вечерних или утренних занятий, стрессоустойчивость на экзаменах и особенности подготовки к ним,

7. Уровень требований к себе, определяемый сложившейся самооценкой.

Адекватная оценка знаний, достоинств, недостатков - важная составляющая самоорганизации человека, без нее невозможна успешная работа по управлению своим поведением, деятельностью.

Одна из основных особенностей обучения в высшей школе заключается в том, что постоянный внешний контроль заменяется самоконтролем, активная роль в обучении принадлежит уже не столько преподавателю, сколько студенту.

Зная основные методы научной организации умственного труда, можно при наименьших затратах времени, средств и трудовых усилий достичь наилучших результатов.

Эффективность усвоения поступающей информации зависит от работоспособности человека в тот или иной момент его деятельности.

Работоспособность - способность человека к труду с высокой степенью напряженности в течение определенного времени. Различают внутренние и внешние факторы работоспособности.

К внутренним факторам работоспособности относятся интеллектуальные особенности, воля, состояние здоровья.

К внешним:

- организация рабочего места, режим труда и отдыха;
- уровень организации труда - умение получить справку и пользоваться информацией;
- величина умственной нагрузки.

Выдающийся русский физиолог Н.Е. Введенский выделил следующие условия продуктивности умственной деятельности:

- во всякий труд нужно входить постепенно;
- мерность и ритм работы. Разным людям присущ более или менее разный темп

работы;

- привычная последовательность и систематичность деятельности;
- правильное чередование труда и отдыха.

Отдых не предполагает обязательного полного бездействия со стороны человека, он может быть достигнут простой переменой дела. В течение дня работоспособность изменяется. Наиболее плодотворным является утреннее время (с 8 до 14 часов), причем максимальная работоспособность приходится на период с 10 до 13 часов, затем послеобеденное - (с 16 до 19 часов) и вечернее (с 20 до 24 часов). Очень трудный для понимания материал лучше изучать в начале каждого отрезка времени (лучше всего утреннего) после хорошего отдыха. Через 1-1,5 часа нужны перерывы по 10 - 15 мин, через 3 - 4 часа работы отдых должен быть продолжительным - около часа.

Составной частью научной организации умственного труда является овладение техникой умственного труда.

Физически здоровый молодой человек, обладающий хорошей подготовкой и нормальными способностями, должен, будучи студентом, отдавать учению 9-10 часов в день (из них 6 часов в вузе и 3 - 4 часа дома). Любой предмет нельзя изучить за несколько дней перед экзаменом. Если студент в году работает систематически, то он быстро все вспомнит, восстановит забытое. Если же подготовка шла аврально, то у студента не будет даже общего представления о предмете, он забудет все сданное.

Следует взять за правило: учиться ежедневно, начиная с первого дня семестра.

Время, которым располагает студент для выполнения учебного плана, складывается из двух составляющих: одна из них - это аудиторная работа в вузе по расписанию занятий, другая - внеаудиторная самостоятельная работа. Задания и материалы для самостоятельной работы выдаются во время учебных занятий по расписанию, на этих же занятиях преподаватель осуществляет контроль за самостоятельной работой, а также оказывает помощь студентам по правильной организации работы.

Чтобы выполнить весь объем самостоятельной работы, необходимо заниматься по 3 - 5 часов ежедневно. Начинать самостоятельные внеаудиторные занятия следует с первых же дней семестра, пропущенные дни будут потеряны безвозвратно, компенсировать их позднее усиленными занятиями без снижения качества работы и ее производительности невозможно. Первые дни семестра очень важны для того, чтобы включиться в работу, установить определенный порядок, равномерный ритм на весь семестр.

Ритм в работе - это ежедневные самостоятельные занятия, желательно в одни и те же часы, при целесообразном чередовании занятий с перерывами для отдыха. Вначале для того, чтобы организовать ритмичную работу, требуется сознательное напряжение воли. Как только человек втянулся в работу, принуждение снижается, возникает привычка, работа становится потребностью.

Если порядок в работе и ее ритм установлены правильно, то студент изо дня в день может работать, не снижая своей производительности и не перегружая себя. Правильная смена одного вида работы другим позволяет отдыхать, не прекращая работы.

Таким образом, первая задача организации внеаудиторной самостоятельной работы - это составление расписания, которое должно отражать время занятий, их характер (теоретический курс, практические занятия, графические работы, чтение), перерывы на обед, ужин, отдых, сон, проезд и т.д. Расписание не предопределяет содержания работы, ее содержание неизбежно будет изменяться в течение семестра. Порядок же следует закрепить на весь семестр и приложить все усилия, чтобы поддерживать его неизменным (кроме исправления ошибок в планировании, которые могут возникнуть из-за недооценки объема работы или переоценки своих сил).

При однообразной работе человек утомляется больше, чем при работе разного характера. Однако не всегда целесообразно заниматься многими учебными дисциплинами

в один и тот же день, так как при каждом переходе нужно вновь сосредоточить внимание, что может привести к потере времени. Наиболее целесообразно ежедневно работать не более чем над двумя-тремя дисциплинами.

Начиная работу, не нужно стремиться делать вначале самую тяжелую ее часть, надо выбрать что-нибудь среднее по трудности, затем перейти к более трудной работе. И напоследок оставить легкую часть, требующую не столько больших интеллектуальных усилий, сколько определенных моторных действий (черчение, построение графиков и т.п.).

Самостоятельные занятия потребуют интенсивного умственного труда, который необходимо не только правильно организовать, но и стимулировать. При этом очень важно уметь поддерживать устойчивое внимание к изучаемому материалу. Выработка внимания требует значительных волевых усилий. Именно поэтому, если студент замечает, что он часто отвлекается во время самостоятельных занятий, ему надо заставить себя сосредоточиться. Подобную процедуру необходимо проделывать постоянно, так как это является тренировкой внимания. Устойчивое внимание появляется тогда, когда человек относится к делу с интересом.

Следует правильно организовать свои занятия по времени: 50 минут - работа, 5-10 минут - перерыв; после 3 часов работы перерыв - 20-25 минут. Иначе нарастающее утомление повлечет неустойчивость внимания. Очень существенным фактором, влияющим на повышение умственной работоспособности, являются систематические занятия физической культурой. Организация активного отдыха предусматривает чередование умственной и физической деятельности, что полностью восстанавливает работоспособность человека.

6. Самостоятельная работа студента - необходимое звено становления исследователя и специалиста

Прогресс науки и техники, информационных технологий приводит к значительному увеличению научной информации, что предъявляет более высокие требования не только к моральным, нравственным свойствам человека, но и в особенности, постоянно возрастающие требования в области образования – обновление, модернизация общих и профессиональных знаний, умений специалиста.

Всякое образование должно выступать как динамический процесс, присущий человеку и продолжающийся всю его жизнь. Овладение научной мыслью и языком науки является необходимой составляющей в самоорганизации будущего специалиста исследователя. Под этим понимается не столько накопление знаний, сколько овладение научно обоснованными способами их приобретения. В этом, вообще говоря, состоит основная задача вуза.

Специфика вузовского учебного процесса, в организации которого самостоятельной работе студента отводятся все больше места, состоит в том, что он является как будто бы последним и самым адекватным звеном для реализации этой задачи. Ибо во время учебы в вузе происходит выработка стиля, навыков учебной (познавательной) деятельности, рациональный характер которых будет способствовать постоянному обновлению знаний высококвалифицированного выпускника вуза.

Однако до этого пути существуют определенные трудности, в частности, переход студента от синтетического процесса обучения в средней школе, к аналитическому в высшей. Это связано как с новым содержанием обучения (расширение общего образования и углубление профессиональной подготовки), так и с новыми, неизвестными до сих пор формами: обучения (лекции, семинары, лабораторные занятия и т.д.). Студент получает не только знания, предусмотренные программой и учебными пособиями, но он также должен познакомиться со способами приобретения знаний так, чтобы суметь оценить, что мы знаем, откуда мы это знаем и как этого знания мы достигли. Ко всему этому приходят через собственную самостоятельную работу.

Это и потому, что самостоятельно приобретенные знания являются более

оперативными, они становятся личной собственностью, а также мотивом поведения, развивают интеллектуальные черты, внимание, наблюдательность, критичность, умение оценивать. Роль преподавателя в основном заключается в руководстве накопления знаний (по отношению к первокурсникам), а в последующие годы учебы, на старших курсах, в совместном установлении проблем и заботе о самостоятельных поисках студента, а также контролировании за их деятельностью. Важно понимать, что нельзя ограничиваться только приобретением знаний, предусмотренных программой изучаемой дисциплины, надо постоянно углублять полученные знания, сосредотачивая их на какой-нибудь узкой определенной области, соответствующей интересам студента. Углубленное изучение всех предметов, предусмотренных программой, на практике является возможным, и хорошая организация работы позволяет экономить время, что создает условия для глубокого, систематического, заинтересованного изучения самостоятельно выбранной студентом темы.

Конечно, все советы, примеры, рекомендации в этой области, даваемые преподавателем, или определенными публикациями, или другими источниками, не гарантируют никакого успеха без проявления собственной активности в этом деле, т.е. они не дают готовых рецептов, а должны способствовать анализу собственной работы, ее целей, организации в соответствии с индивидуальными особенностями. Учитывая личные возможности, существующие условия жизни и работы, навыки, на основе этих рекомендаций, возможно, выработать индивидуально обоснованную совокупность методов, способов, найти свой стиль или усовершенствовать его, чтобы изучив определенный материал, иметь время оценить его значимость, пригодность и возможности его применения, чтобы, в конечном счете, обеспечить успешность своей учебы с будущей профессиональной деятельности

7. Методические рекомендации для студентов по отдельным формам самостоятельной работы.

С первых же сентябрьских дней на студента обрушивается громадный объем информации, которую необходимо усвоить. Нужный материал содержится не только в лекциях (запомнить его – это только малая часть задачи), но и в учебниках, книгах, статьях. Порой возникает необходимость привлекать информационные ресурсы Интернет.

Система вузовского обучения подразумевает значительно большую самостоятельность студентов в планировании и организации своей деятельности. Вчерашнему школьнику сделать это бывает весьма непросто: если в школе ежедневный контроль со стороны учителя заставлял постоянно и систематически готовиться к занятиям, то в вузе вопрос об уровне знаний вплотную встает перед студентом только в период сессии. Такая ситуация оборачивается для некоторых соблазном весь семестр посвятить свободному времяпрепровождению («когда будет нужно – выучу!»), а когда приходит пора экзаменов, материала, подлежащего усвоению, оказывается так много, что никакая память не способна с ним справиться в оставшийся промежуток времени.

Работа с книгой.

При работе с книгой необходимо подобрать литературу, научиться правильно ее читать, вести записи. Для подбора литературы в библиотеке используются алфавитный и систематический каталоги.

Важно помнить, что рациональные навыки работы с книгой - это всегда большая экономия времени и сил.

Правильный подбор учебников рекомендуется преподавателем, читающим лекционный курс. Необходимая литература может быть также указана в методических разработках по данному курсу.

Изучая материал по учебнику, следует переходить к следующему вопросу только после правильного уяснения предыдущего, описывая на бумаге все выкладки и вычисления (в том числе те, которые в учебнике опущены или на лекции даны для самостоятельного вывода).

При изучении любой дисциплины большую и важную роль играет самостоятельная индивидуальная работа.

Особое внимание следует обратить на определение основных понятий курса. Студент должен подробно разбирать примеры, которые поясняют такие определения, и уметь строить аналогичные примеры самостоятельно. Нужно добиваться точного представления о том, что изучаешь. Полезно составлять опорные конспекты. При изучении материала по учебнику полезно в тетради (на специально отведенных полях) дополнять конспект лекций. Там же следует отмечать вопросы, выделенные студентом для консультации с преподавателем.

Выводы, полученные в результате изучения, рекомендуется в конспекте выделять, чтобы они при перечитывании записей лучше запоминались.

Различают два вида чтения; первичное и вторичное. Первичное - это внимательное, неторопливое чтение, при котором можно остановиться на трудных местах. После него не должно остаться ни одного непонятого слова. Содержание не всегда может быть понятно после первичного чтения.

Задача вторичного чтения - полное усвоение смысла целого (по счету это чтение может быть и не вторым, а третьим или четвертым).

Правила самостоятельной работы с литературой.

Как уже отмечалось, самостоятельная работа с учебниками и книгами (а также самостоятельное теоретическое исследование проблем, обозначенных преподавателем на лекциях) – это важнейшее условие формирования у себя научного способа познания. Основные советы здесь можно свести к следующим:

- Составить перечень книг, с которыми Вам следует познакомиться; «не старайтесь запомнить все, что вам в ближайшее время не понадобится, – советует студенту и молодому ученому Г. Селье, – запомните только, где это можно отыскать» (Селье, 1987. С. 325).

- Сам такой перечень должен быть систематизированным (что необходимо для семинаров, что для экзаменов, что пригодится для написания курсовых и дипломных работ, а что Вас интересует за рамками официальной учебной деятельности, то есть что может расширить Вашу общую культуру...).

- Обязательно выписывать все выходные данные по каждой книге (при написании курсовых и дипломных работ это позволит очень сэкономить время).

- Разобраться для себя, какие книги (или какие главы книг) следует прочитать более внимательно, а какие – просто просмотреть.

- При составлении перечней литературы следует посоветоваться с преподавателями и научными руководителями (или даже с более подготовленными и эрудированными сокурсниками), которые помогут Вам лучше сориентироваться, на что стоит обратить большее внимание, а на что вообще не стоит тратить время...

- Естественно, все прочитанные книги, учебники и статьи следует конспектировать, но это не означает, что надо конспектировать «все подряд»: можно выписывать кратко основные идеи автора и иногда приводить наиболее яркие и показательные цитаты (с указанием страниц).

- Если книга – Ваша собственная, то допускается делать на полях книги краткие пометки или же в конце книги, на пустых страницах просто сделать свой «предметный указатель», где отмечаются наиболее интересные для Вас мысли и обязательно указываются страницы в тексте автора (это очень хороший совет, позволяющий экономить время и быстро находить «избранные» места в самых разных книгах).

- Если Вы раньше мало работали с научной литературой, то следует выработать в себе способность «воспринимать» сложные тексты; для этого лучший прием – научиться «читать медленно», когда Вам понятно каждое прочитанное слово (а если слово незнакомое, то либо с помощью словаря, либо с помощью преподавателя обязательно его узнать), и это может занять немалое время (у кого-то – до нескольких недель и даже

месяцев); опыт показывает, что после этого студент каким-то «чудом» начинает буквально заглатывать книги и чуть ли не видеть «сквозь обложку», стоящая это работа или нет...

• «Либо читайте, либо перелистывайте материал, но не пытайтесь читать быстро... Если текст меня интересует, то чтение, размышление и даже фантазирование по этому поводу сливаются в единый процесс, в то время как вынужденное скорочтение не только не способствует качеству чтения, но и не приносит чувства удовлетворения, которое мы получаем, размышляя о прочитанном», – советует Г. Селье (Селье, 1987. – С. 325-326).

• Есть еще один эффективный способ оптимизировать знакомство с научной литературой – следует увлечься какой-то идеей и все книги просматривать с точки зрения данной идеи. В этом случае студент (или молодой ученый) будет как бы искать аргументы «за» или «против» интересующей его идеи, и одновременно он будет как бы общаться с авторами этих книг по поводу своих идей и размышлений... Проблема лишь в том, как найти «свою» идею...

Чтение научного текста является частью познавательной деятельности. Ее цель – извлечение из текста необходимой информации. От того на сколько осознанна читающим собственная внутренняя установка при обращении к печатному слову (найти нужные сведения, усвоить информацию полностью или частично, критически проанализировать материал и т.п.) во многом зависит эффективность осуществляемого действия.

Выделяют четыре основные установки в чтении научного текста:

1. информационно-поисковый (задача – найти, выделить искомую информацию)
2. усваивающая (усилия читателя направлены на то, чтобы как можно полнее осознать и запомнить, как сами сведения излагаемые автором, так и всю логику его рассуждений)
3. аналитико-критическая (читатель стремится критически осмыслить материал, проанализировав его, определив свое отношение к нему)
4. творческая (создает у читателя готовность в том или ином виде – как отправной пункт для своих рассуждений, как образ для действия по аналогии и т.п. – использовать суждения автора, ход его мыслей, результат наблюдения, разработанную методику, дополнить их, подвергнуть новой проверке).

С наличием различных установок обращения к научному тексту связано существование и нескольких видов чтения:

1. библиографическое – просматривание карточек каталога, рекомендательных списков, сводных списков журналов и статей за год и т.п.;
2. просмотровое – используется для поиска материалов, содержащих нужную информацию, обычно к нему прибегают сразу после работы со списками литературы и каталогами, в результате такого просмотра читатель устанавливает, какие из источников будут использованы в дальнейшей работе;
3. ознакомительное – подразумевает сплошное, достаточно подробное прочтение отобранных статей, глав, отдельных страниц, цель – познакомиться с характером информации, узнать, какие вопросы вынесены автором на рассмотрение, провести сортировку материала;
4. изучающее – предполагает доскональное освоение материала; в ходе такого чтения проявляется доверие читателя к автору, готовность принять изложенную информацию, реализуется установка на предельно полное понимание материала;
5. аналитико-критическое и творческое чтение – два вида чтения близкие между собой тем, что участвуют в решении исследовательских задач. Первый из них предполагает направленный критический анализ, как самой информации, так и способов ее получения и подачи автором; второе – поиск тех суждений, фактов, по которым или в связи с которыми, читатель считает нужным высказать собственные мысли.

Из всех рассмотренных видов чтения основным для студентов является изучающее – именно оно позволяет в работе с учебной литературой накапливать знания в различных

областях. Вот почему именно этот вид чтения в рамках учебной деятельности должен быть освоен в первую очередь. Кроме того, при овладении данным видом чтения формируются основные приемы, повышающие эффективность работы с научным текстом.

Основные виды систематизированной записи прочитанного:

1. Аннотирование – предельно краткое связное описание просмотренной или прочитанной книги (статьи), ее содержания, источников, характера и назначения;

2. Планирование – краткая логическая организация текста, раскрывающая содержание и структуру изучаемого материала;

3. Тезирование – лаконичное воспроизведение основных утверждений автора без привлечения фактического материала;

4. Цитирование – дословное выписывание из текста выдержек, извлечений, наиболее существенно отражающих ту или иную мысль автора;

5. Конспектирование – краткое и последовательное изложение содержания прочитанного.

Конспект – сложный способ изложения содержания книги или статьи в логической последовательности. Конспект аккумулирует в себе предыдущие виды записи, позволяет всесторонне охватить содержание книги, статьи. Поэтому умение составлять план, тезисы, делать выписки и другие записи определяет и технологию составления конспекта.

Методические рекомендации по составлению конспекта:

1. Внимательно прочитайте текст. Уточните в справочной литературе непонятные слова. При записи не забудьте вынести справочные данные на поля конспекта;

2. Выделите главное, составьте план;

3. Кратко сформулируйте основные положения текста, отметьте аргументацию автора;

4. Законспектируйте материал, четко следуя пунктам плана. При конспектировании старайтесь выразить мысль своими словами. Записи следует вести четко, ясно.

5. Грамотно записывайте цитаты. Цитируя, учитывайте лаконичность, значимость мысли.

В тексте конспекта желательно приводить не только тезисные положения, но и их доказательства. При оформлении конспекта необходимо стремиться к емкости каждого предложения. Мысли автора книги следует излагать кратко, заботясь о стиле и выразительности написанного. Число дополнительных элементов конспекта должно быть логически обоснованным, записи должны распределяться в определенной последовательности, отвечающей логической структуре произведения. Для уточнения и дополнения необходимо оставлять поля.

Овладение навыками конспектирования требует от студента целеустремленности, повседневной самостоятельной работы.

Правила подготовки к зачетам и экзаменам:

- Лучше сразу сориентироваться во всем материале и обязательно расположить весь материал согласно экзаменационным вопросам (или вопросам, обсуждаемым на семинарах), эта работа может занять много времени, но все остальное – это уже технические детали (главное – это ориентировка в материале!).

- Сама подготовка связана не только с «запоминанием». Подготовка также предполагает и переосмысление материала, и даже рассмотрение альтернативных идей.

- Сначала студент должен продемонстрировать, что он «усвоил» все, что требуется по программе обучения (или по программе данного преподавателя), и лишь после этого он вправе высказать иные, желательно аргументированные точки зрения.

Методические рекомендации для студентов по подготовке и оформлению рефератов

Реферат (от лат. *refero* – «сообщаю») – краткое изложение в письменном виде или форме публичного доклада содержания книги, статьи или нескольких работ, научного труда, литературы по общей тематике.

Многие крупные научные результаты возникли просто из попыток привести в порядок известный материал.

Реферат – это самостоятельная учебно-исследовательская работа обучающегося, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее. Содержание материала должно быть логичным, изложение материала носит проблемно-поисковый характер.

Этапы работы над рефератом:

1. Формулирование темы. Тема должна быть не только актуальной по своему значению, но и оригинальной, интересной по содержанию.
2. Подбор и изучение основных источников по теме (как правило, не менее 8-10).
3. Составление списка используемых источников.
4. Обработка и систематизация информации.
5. Разработка плана реферата.
6. Написание реферата.
7. Публичное выступление с результатами исследования на семинарском занятии, студенческой научно-практической конференции.

Содержание работы должно отражать:

1. знание современного состояния проблемы;
2. обоснование выбранной темы;
3. использование известных результатов и фактов;
4. полностью цитируемой литературы, ссылки на работы ученых, занимающихся данной проблемой;
5. актуальность поставленной проблемы;
6. материал, подтверждающий научное, либо практическое значение в настоящее время.

Типовая структура реферата:

1. Титульный лист.
2. План (простой или развернутый с указанием страниц реферата).
3. Введение.
4. Основная часть.
5. Заключение.
6. Список используемых источников.
7. Приложения (карты, схемы, графики, диаграммы, рисунки, фото и т.д.).

Требования к оформлению разделов реферата.

Титульный лист. Титульный лист оформляется по единым требованиям, изложенным в «Требованиях по оформлению письменных работ (контрольных работ, экзаменационных работ, зачетных работ, рефератов, курсовых работ, курсовых заданий, отчета по практике (все виды практик), выпускных квалификационных работ и др.) для обучающихся по программам СПО, ВПО и послевузовского профессионального образования (аспирантуры) и дополнительного профессионального образования (слушателей). – Мурманск: МАЭУ, 2014 г. (с последующими изменениями и дополнениями)».

План. План (или содержание) реферата отражает основной его материал

Введение имеет цель ознакомить читателя с сущностью излагаемого вопроса, с современным состоянием проблемы. Здесь должна быть четко сформулирована цель и задачи работы. Ознакомившись с введением, читатель должен ясно представить себе, о чем дальше пойдет речь. Объем введения – не более 1 страницы. Умение кратко и по существу излагать свои мысли – это одно из достоинств автора. Иллюстрации в раздел «Введение» не помещаются.

*Основная часть.* Следующий после «Введения» раздел должен иметь заглавие, выражающее основное содержание реферата, его суть. Главы основной части реферата должны соответствовать плану реферата (простому или развернутому) и указанным в плане страницам реферата. В этом разделе должен быть подробно представлен материал, полученный в ходе изучения различных источников информации (литературы). Все сокращения в тексте должны быть расшифрованы. Ссылки на авторов цитируемой литературы должны соответствовать номерам, под которыми они идут по списку литературы. Объем самого реферата – не менее 15 листов.

*Заключение.* Формулировка его требует краткости и лаконичности. В этом разделе должна содержаться информация о том, насколько удалось достичь поставленной цели, значимость выполненной работы, предложения по практическому использованию результатов, возможное дальнейшее продолжение работы.

*Список используемых источников.* Имеются в виду те источники информации, которые имеют прямое отношение к работе и использованы в ней. При этом в самом тексте работы должны быть ссылки на источники информации.

*Приложения* (карты, схемы, графики, диаграммы, рисунки, фото и т.д.).

Требования к защите реферата:

Защита продолжается в течение 7-10 минут по плану:

- актуальность темы, обоснование выбора темы;
- краткая характеристика изученной литературы и краткое содержание реферата;
- выводы по теме реферата с изложением своей точки зрения.

6.4. Автору реферата по окончании представления реферата экзаменаторами могут быть заданы вопросы по теме реферата.

Примерная тематика рефератов.

Выбор темы осуществляется в соответствии с начальной буквой фамилии студента, согласно представленной таблице. В первой строке таблицы содержатся номера тем, из числа которых студент должен выбрать одну и полностью раскрыть ее на основе научных источников информации.

А	1,28,55
Б	2,29,56
В	3,30,1
Г	4,31,2
Д	5,32,3
Е,Ё	6,33,4
Ж	7,34,5
З	8,35,6
И	9,36,7
К	10,37,8
Л	11,38,9
М	12,39,10
Н	13,40,11
О	14,41,12
П	15,42,13
Р	16,43,14
С	17,44,15
Т	18,45,16
У	19,46,17
Ф	20,47,18
Х	21,48,19
Ц	22,49,20
Ч	23,50,21

Ш,Щ	24,51,22
Э	25,52,23
Ю	26,53,24
Я	27,54,25

1. Предмет и задачи психологии и этики делового общения.
2. Речевая культура делового разговора.
3. Теоретические предпосылки становления психологии и этики делового общения.
4. Логическая культура делового разговора.
5. Понятие общения.
6. Идентификация, стереотипизация, рефлексия.
7. Общение как деятельность.
8. Функции, цели общения.
9. Общение как прагматическая необходимость и как самоцель. Виды, уровни общения.
10. Социальная перцепция.
11. Казуальная атрибуция.
12. Эффекты межличностного восприятия.
13. Психология структуры личности и практика делового общения.
14. Динамика человеческого общения.
15. Социальные стереотипы. Предрассудки и их психологические источники.
16. Основные элементы коммуникации. Соотношение вербальной и невербальной сторон коммуникации.
17. Особенности вербальной коммуникации.
18. Убеждающая коммуникация. Стратегия взаимодействия.
19. Ролевое поведение личности в общении. Социальная роль как идеальная модель поведения.
20. Мотивы экономического поведения.
21. Техника самопрезентации и виды распределения ролей.
22. Референтная группа и её место в процессе взаимодействия.
23. Механизмы воздействия в процессе общения. Общая характеристика основных механизмов воздействия в общении. Влияние.
24. Феномен обратной связи в межличностном общении. Трудности межличностного общения.
25. Этика делового общения.
26. Этикет и культура поведения делового человека.
27. Культура поведения делового человека. Культура общения по телефону. Работа с деловой корреспонденцией.
28. Шесть основных заповедей делового этикета. Детерминация поведения.
29. Поведение человека в организации и типы сотрудничества.
30. Морально-психологический климат в группе.
31. Совещания. Общение как коммуникация. Ведение делового телефонного разговора. Деловое общение в рабочей группе. Приём посетителей и общение с ними.
32. Проблемы лидерства. Власть.
33. Деловой этикет.
34. Формирование групп и их структура.
35. Визуальные средства общения. Имидж делового человека. Невербальные средства общения в разговорной практике.
36. Макро- и микросреда личности.
37. Психологическая культура делового разговора. Ведение деловой беседы. Восприятие и понимание в процессе общения. Деловые переговоры.
38. Менеджер и психологические требования к руководителю. Власть, авторитет, лидерство менеджера, стили управления.
39. Теории и типы лидерства.

40. Психологические механизмы принятия решений.
41. Классификация и формирование групп.
42. Социальная и социально-психологическая структура группы.
43. Основные характеристики коллектива, его формирование и управление.
44. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения.
45. Понятие конфликт, его структура и причины. Типология конфликтов.
46. Конфликтогены. Общие сведения о конфликте.
47. Причины конструктивных и деструктивных конфликтов.
48. Управление конфликтом. Преодоление конфликта. Контроль собственного раздражения и страха в конфликтной ситуации.
49. Понятие этики, морали, этикета в деловом общении.
50. Понятие менталитет. Цивилизационный менталитет Востока и Запада.
51. Принципы международного бизнеса. Противоречия между бизнесом и этикой.
52. Российский евразийский менталитет. Трансформация евразийского менталитета в России в конце XIX века.
53. Разнообразие национальных моделей общения, поведения, этикета.
54. Переселенческие нации и американская модель. Англо-американская модель общения.
55. Особенности общения на Востоке. Китайская модель делового общения.
56. Арабо-мусульманская модель делового общения.

В представленной таблице студент может ознакомиться с количеством баллов, получаемых им при написании реферата

Критерии оценки	Минимальное количество баллов за участие	Максимальное количество баллов за участие
1 содержание	1	4
2 оформление	1	3
3 использование актуальных материалов при подготовке реферата	1	4
4 использование современных источников литературы	1	3
5 своевременность	1	5
6 авторский подход, выражение собственной точки зрения	1	5

### **10.2. Методические указания по проведению практических занятий**

Семинар — один из наиболее сложных и в то же время плодотворных видов (форм) обучения и воспитания. Семинар – один из видов практических занятий, проводимых под руководством преподавателя.

Семинар предназначается для углубленного изучения той или иной дисциплины и овладения методологией применительно к особенностям изучаемой отрасли науки. Можно отметить, однако, что при изучении дисциплины в вузе семинар является не просто видом практических занятий, а, наряду с лекцией, основной формой учебного процесса. Семинар – это такой вид учебного занятия, при котором в результате предварительной работы над программным материалом и преподавателя и студентов, в обстановке их непосредственного и активного общения, в процессе выступлений студентов по вопросам темы, возникающей между ними дискуссии и обобщений преподавателя, решаются задачи познавательного и воспитательного характера, формируется мировоззрение, прививаются методологические и практические навыки, необходимые для становления квалифицированных специалистов.

При условии соблюдения требований методики их проведения семинары выполняют многогранную роль: стимулируют регулярное изучение студентами

первоисточников и другой литературы, а также внимательное отношение к лекционному курсу; закрепляют знания, полученные студентами при прослушивании лекции и самостоятельной работе над литературой; расширяют круг знаний благодаря выступлениям товарищей и преподавателя на занятии; позволяют студентам проверить правильность ранее полученных знаний, вычленив в них наиболее важное, существенное; способствуют превращению знаний в твердые личные убеждения, рассеивают сомнения, которые могли возникнуть на лекциях и при изучении литературы, что особенно хорошо достигается в результате столкновения мнений, дискуссии; прививают навыки самостоятельного мышления, устного выступления по теоретическим вопросам, оттачивают мысль, приучают студентов свободно оперировать терминологией, понятиями и категориями; создают широкие возможности для осознания и использования как методологии научного познания и преобразования мира, применения наиболее общих законов и категорий, принципов к анализу общественных явлений и научных проблем, особенно профилирующих для данной семинарской группы; предоставляют возможность преподавателю систематически контролировать уровень самостоятельной работы студентов над первоисточниками, другим учебным материалом, степень их внимательности на лекциях; позволяют изучить мнения, интересы студентов, служат средством контроля преподавателя не только за работой студентов, но и за своей собственной как лектора и руководителя семинара, консультанта и т.д.

Как и в учебном процессе в целом, основной и ведущей функцией семинара является функция познавательная. Если занятие хорошо подготовлено, в процессе обсуждения на семинаре конкретных проблем вырисовываются их новые аспекты, углубляется их обоснование, выдвигаются положения, не привлекавшие ранее внимания студентов. Даже само углубление знаний, движение мысли от - сущности первого порядка к сущности второго порядка сообщают знаниям студентов более осмысленное и прочное содержание, поднимают их на более высокую ступень.

Воспитательная функция семинара вытекает из его познавательной функции, что свойственно всему учебному процессу. Глубокое постижение величайшего теоретического богатства, формирование мировоззрения необходимо связаны с утверждением гуманистической морали, современных эстетических критериев. Воспитательные возможности науки, разумеется, не реализуются автоматически. Ими нужно умело воспользоваться при организации самостоятельной работы студентов, в содержательной и гибкой методике семинарских занятий. Наконец, семинару присуща и функция контроля за содержательностью, глубиной и систематичностью самостоятельной работы студентов, являющаяся вспомогательной по отношению к вышеназванным функциям. Именно на семинаре раскрываются сильные и слабые стороны в постижении студентами. Сказанное не исключает возможности других форм контроля, например, индивидуальных собеседований.

Выделяют три типа семинаров, принятых в высшем учебном заведении:

- 1) семинар с целью углубленного изучения определенного тематического курса,
- 2) семинар, проводимый для глубокой проработки отдельных, наиболее важных и типичных в методологическом отношении тем курса или даже отдельной темы,
- 3) спецсеминар исследовательского типа по отдельным частным проблемам науки для углубления их разработки.

Требования к выступлениям студентов.

Одним из условий, обеспечивающих успех семинарских занятий, является совокупность определенных конкретных требований к выступлениям, докладам, рефератам студентов. Эти требования должны быть достаточно четкими и в то же время не настолько регламентированными, чтобы сковывать творческую мысль, насаждать схематизм.

Перечень требований к любому выступлению студента:

- 1) Связь выступления с предшествующими темой или вопросом.

## 2) Раскрытие сущности проблемы.

Разумеется, студент не обязан строго придерживаться такого порядка изложения, но все аспекты вопроса должны быть освещены, что обеспечит выступлению необходимую полноту и завершенность.

Обязательным требованием к выступающему, особенно в начале семинарского курса, является зачитывание плана выступления, доклада, реферата. Опыт показывает, что многие студенты, содержательно выступив по какому-либо вопросу, часто затрудняются сжато изложить основные положения своего доклада. На первых семинарских занятиях многие студенты не могут четко планировать выступления. Иногда студент при подготовке к семинару составляет план не в начале работы, а уже после того, как выступление им написано. В таких случаях выступление обычно представляет собой почти дословное воспроизведение фрагментов из учебных пособий без глубокого их осмысления. В определенной ситуации можно рекомендовать студенту осветить лишь один или два пункта его доклада, что формирует гибкость мышления, способность переключать внимание, быстроту переориентировки. Руководителю же семинара это позволяет предотвращать повторения, выделять главное, экономить время.

Важнейшие требования к выступлениям студентов — самостоятельность в подборе фактического материала и аналитическом отношении к нему, умение рассматривать примеры и факты во взаимосвязи и взаимообусловленности, отбирать наиболее существенные из них. Приводимые участником семинара примеры и факты должны быть существенными, по возможности перекликаться с профилем обучения и в то же время не быть слишком «специализированными». Примеры из области наук, близких к будущей специальности студента, из сферы познания, обучения поощряются руководителем семинара.

Выступление студента должно соответствовать требованиям логики. Четкое вычленение излагаемой проблемы, ее точная формулировка, неукоснительная последовательность аргументации именно данной проблемы, без неоправданных отступлений от нее в процессе обоснования, безусловная доказательность, непротиворечивость и полнота аргументации, правильное и содержательное использование понятий и терминов.

Обсуждение докладов и выступлений.

Порядок ведения семинара может быть самым разнообразным, в зависимости от его формы и тех целей, которые перед ним ставятся. Обычно имеет место следующая последовательность:

- а) выступление (доклад) по основному вопросу;
- б) вопросы к выступающему;
- в) обсуждение содержания доклада, его теоретических и методических достоинств и недостатков, дополнения и замечания по нему;
- г) заключительное слово докладчика;
- д) заключение преподавателя.

Разумеется, это лишь общая схема, которая может включать в себя развертывание дискуссии по возникшему вопросу и другие элементы. При реферативно-докладной форме семинара первыми получают слово ранее намеченные докладчики, а при развернутой беседе — желающие выступить.

Принцип добровольности выступления сочетается с вызовом студентов. Остальным желающим выступить по основному вопросу, чтобы не погасить у них интереса к семинару, можно посоветовать быть готовыми для анализа выступлений товарищей по группе, для дополнений и замечаний.

Желательно, чтобы студент излагал материал свободно. Прикованность к конспекту, объясняется обычно следующими причинами:

а) плохо продумана структура изложения, вопрос не осмыслен во всей его полноте, студент боится потерять нить мыслей, нарушить логическую последовательность высказываемых положений, скомкать выступление;

б) недостаточно развита культура устной речи, опасение говорить «коряво» и неубедительно;

в) материал списан из учебных пособий механически, без достаточного осмысливания его;

г) как исключение, материал списан у товарища или же используется чужой конспект.

Любая из перечисленных причин, за исключением второй, говорит о поверхностной или же просто недобросовестной подготовке студента к занятию. Известно, что творческая атмосфера на семинаре в значительной мере зависит от содержания и формы докладов и выступлений. Чем интереснее, содержательнее доклад, тем больше он привлекает слушателей, вызывает с их стороны желание принять участие в обсуждении, высказать свое мнение. С первых же занятий приходится убеждать студентов в том, что простой пересказ лекций и учебных пособий — работа наполовину вхолостую.

Важно научиться студенту во время выступления поддерживать постоянную - связь с аудиторией, быстро, не теряясь, реагировать на реплики, вопросы, замечания, что дается обычно не сразу, требует постоянной работы над собой. Выступающий обращается к аудитории, а не к преподавателю, как школьник на уроке. Контакт со слушателями — товарищами по группе — помогает студенту лучше выразить свою мысль, реакция аудитории позволит ему почувствовать сильные и слабые стороны своего выступления. Без «обратной связи» со слушателями выступление студента — это разговор с самим собой, обращение в пустоту; ему одиноко и неуютно.

Вопросы к докладчику задают прежде всего студенты, а не преподаватель, в чем их следует поощрять. Необходимо требовать, чтобы вопросы, задаваемые студентам, были существенны, связаны с темой, точно сформулированы.

Вопросам преподавателя обычно присущи следующие требования: во-первых, ясность и четкость формулировок, определенность границ, весомость смысловой нагрузки; во-вторых, уместность постановки вопроса в данный момент, острота его звучания в сложившейся ситуации, пробуждающая живой интерес студенческой аудитории; в-третьих, вопросы должны быть посильными для студентов.

По своему характеру вопросы бывают уточняющими, наводящими, встречными; другая категория вопросов, например, казусных, может содержать предпосылки различных суждений, быть примером или положением, включающим кажущееся или действительное противоречие. Уточняющие вопросы имеют своей целью заставить студента яснее высказать мысль, четко и определенно сформулировать ее, чтобы установить, оговорился ли он или имеет место неверное толкование проблемы. Ответ позволяет преподавателю принять правильное решение: исправленная оговорка снимает вопрос, ошибочное мнение выносится на обсуждение участников семинара, но без подчеркивания его ошибочности. Наводящие или направляющие вопросы имеют своей задачей ввести полемику в нужное русло, помешать нежелательным отклонениям от сути проблемы. Их постановка требует особого такта и тонкого методического мастерства от руководителя семинара. Важно, чтобы такие вопросы приоткрывали новые сферы приложения высказанных положений, расширяли мыслительный горизонт студентов. Наводящие вопросы на вузовском семинаре являются редкостью и ставятся лишь в исключительных случаях. Встречные вопросы содержат требования дополнительной аргументации, а также формально-логического анализа выступления или его отдельных положений. Цель таких вопросов — формирование у студентов умения всесторонне и глубоко обосновывать выдвигаемые положения, способности обнаруживать логические ошибки, обусловившие неубедительность или сомнительность вывода. Казусные вопросы предлагаются студенту или всей группе в тех случаях, когда в выступлении, докладе

проблема освещена в общем-то верно, но слишком схематично, все кажется ясным и простым (хотя подлинная глубина проблемы не раскрыта) и в аудитории образуется «вакуум интересов». Возникает необходимость показать, что в изложенной проблеме не все так просто, как это может показаться.

Цель таких вопросов в том, чтобы сложное, противоречивое явление реальной действительности, содержащее в себе предпосылки для различных суждений, было осмыслено студентами в свете обсужденной теоретической проблемы, чтобы студент научился мыслить шире и глубже. Вопрос может быть поставлен в чисто теоретическом плане, но могут быть упомянуты и конкретные случаи, события, по возможности близкие или хорошо известные участникам семинара, и предоставлена возможность самим комментировать их в плане теоретической проблемы, обсуждаемой на семинаре. Вопросы, преследующие создание «ситуации затруднений», обычно представляют собой две-три противоречащих друг другу формулировки, из которых необходимо обнаружить и обосновать истинную, или же берется высказывание какого-либо автора (без указания его фамилии) для анализа. В основном характер таких вопросов совпадает с постановкой задач на самостоятельность мышления.

Для лучшего усвоения студентами курса активно используются технические средства обучения и наглядные пособия.

### **10.3. Методические рекомендации по выполнению и защите курсовой работы .**

Не предусмотрено.