



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Магнитогорский государственный технический университет им. Г.И. Носова»



УТВЕРЖДАЮ

Директор ИГО

Г.Е. Абрамзон

03.03.2020 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

***ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И СЛУЖЕБНЫЙ ЭТИКЕТ***

Специальность

37.05.02 Психология служебной деятельности

Специализация

Морально-психологическое обеспечение служебной деятельности

Уровень высшего образования - специалитет

Форма обучения

очная

Институт/ факультет	Институт гуманитарного образования
Кафедра	Психологии
Курс	1
Семестр	1

Магнитогорск  
2019 год

Рабочая программа составлена на основе ФГОС ВО по специальности 37.05.02 Психология служебной деятельности (приказ Минобрнауки России от 19.12.2016 г. № 1613)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры Психологии 19.02.2020, протокол № 6

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ О.П. Степанова

Рабочая программа одобрена методической комиссией ИГО 03.03.2020 г. протокол № 6

Председатель \_\_\_\_\_ Т.Е. Абрамзон

Рабочая программа составлена:

доцент кафедры Психологии, канд. психол. наук \_\_\_\_\_ А.П. Мережников

Рецензент:

Помощник начальника управления \_\_\_\_\_ УМВД России по г. Магнитогорску, полковник внутренней службы \_\_\_\_\_ С.В. Брыков



## Лист актуализации рабочей программы

---

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2020 - 2021 учебном году на заседании кафедры Психологии

Протокол от 01 09 2020 г. № 1  
Зав. кафедрой  О.П. Степанова

---

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2021 - 2022 учебном году на заседании кафедры Психологии

Протокол от \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_  
Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ О.П. Степанова

---

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2022 - 2023 учебном году на заседании кафедры Психологии

Протокол от \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_  
Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ О.П. Степанова

---

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2023 - 2024 учебном году на заседании кафедры Психологии

Протокол от \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_  
Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ О.П. Степанова

---

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2024 - 2025 учебном году на заседании кафедры Психологии

Протокол от \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_  
Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ О.П. Степанова

### **1 Цели освоения дисциплины (модуля)**

формирование компетенций специалиста в области выполнения профессиональных задач в соответствии с нормами морали, профессиональной этики и служебного этикета

### **2 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы**

Дисциплина Профессиональная этика и служебный этикет входит в базовую часть учебного плана образовательной программы.

Для изучения дисциплины необходимы знания (умения, владения), сформированные в результате изучения дисциплин/ практик:

Знания и навыки, полученные на предыдущем уровне образования

Знания (умения, владения), полученные при изучении данной дисциплины будут необходимы для изучения дисциплин/практик:

Морально-психологическое сопровождение служебной деятельности

Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена

Психологическое обеспечение служебной деятельности

### **3 Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля) и планируемые результаты обучения**

В результате освоения дисциплины (модуля) «Профессиональная этика и служебный этикет» обучающийся должен обладать следующими компетенциями:

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения
ОК-4	способностью выполнять профессиональные задачи в соответствии с нормами морали, профессиональной этики и служебного этикета
Знать	- профессионально-этические требования, нормы морали, профессиональной этики и служебного этикета
Уметь	- самостоятельно выполнять профессиональные задачи в соответствии с нормами морали, профессиональной этики и служебного этикета - логично и аргументировано излагать и отстаивать свою точку зрения, опираться на знания смежных наук;
Владеть	- практическими навыками выполнения профессиональных задач в соответствии с нормами морали, профессиональной этики и служебного этикета - способами оценивания значимости и практической пригодности полученных результатов; - основными методами решения задач в области профессиональной этики и служебного этикета

#### 4. Структура, объём и содержание дисциплины (модуля)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц 108 акад. часов, в том числе:

- контактная работа – 39,2 акад. часов;
- аудиторная – 36 акад. часов;
- внеаудиторная – 3,2 акад. часов
- самостоятельная работа – 33,1 акад. часов;
- подготовка к экзамену – 35,7 акад. часа

Форма аттестации - экзамен

Раздел/ тема дисциплины	Семестр	Аудиторная контактная работа (в акад. часах)			Самостоятельная работа студента	Вид самостоятельной работы	Форма текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Код компетенции
		Лек.	лаб. зан.	практ. зан.				
1. Профессиональная этика								
1.1 Профессиональная этика: понятие, предмет, структура, история	1	2		2	3,1	Работа с основной и дополнительной литературой Решение задач Подготовка к презентации по теме Решение тестовых заданий	Устный ответ на практическом занятии, Отчет по практической работе Презентация Тестирование	ОК-4
1.2 Этические принципы и нормы деятельности психолога		3		3	2,5	Работа с основной и дополнительной литературой Решение задач Подготовка к презентации по теме Решение тестовых заданий	Устный ответ на практическом занятии, Отчет по практической работе Презентация Тестирование	ОК-4
1.3 Этические требования в системе управления и служебной деятельности		2		2	2,5	Работа с основной и дополнительной литературой Решение задач Решение тестовых заданий	Устный ответ на практическом занятии Отчет по практической работе Тестирование	ОК-4



2.6 Ведение делового совещания	1		1	2,5	Работа с основной и дополнительной литературой Выполнение практических заданий Подготовка к занятию	Устный ответ на практическом занятии Отчет по практической работе	ОК-4
2.7 Тема Правила поведения в общественных местах	1		1	2,5	Работа с основной и дополнительной литературой Выполнение практических заданий Подготовка к занятию	Устный ответ на практическом занятии Отчет по практической работе	ОК-4
2.8 Особенности межкультурной коммуникации	1		1	2,5	Работа с основной и дополнительной литературой Выполнение практических заданий Подготовка к занятию	Устный ответ на практическом занятии Отчет по практической работе	ОК-4
2.9 Этика деятельности организации	1		1	2,5	Работа с основной и дополнительной литературой Выполнение практических заданий Подготовка к занятию	Устный ответ на практическом занятии Отчет по практической работе	ОК-4
Итого по разделу	9		9	22,5			
Итого за семестр	18		18	33,1		экзамен	
Итого по дисциплине	18		18	33,1		экзамен	ОК-4

## **5 Образовательные технологии**

Учебный процесс при преподавании курса основывается на использовании традиционных, инновационных и информационных образовательных технологий. Традиционные образовательные технологии представлены лекциями и семинарскими (практическими) занятиями. Инновационные образовательные технологии используются в виде широкого применения активных и интерактивных форм проведения занятий. Информационные образовательные технологии реализуются путем активизации самостоятельной работы студентов в информационной образовательной среде.

## **6 Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся**

Представлено в приложении 1.

## **7 Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации**

Представлены в приложении 2.

## **8 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)**

### **а) Основная литература:**

1. Нестерова, А. А. Профессиональная этика психолога : учебник и практикум для вузов / А. А. Нестерова, Т. Ф. Сулова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 356 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-8758-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450625> (дата обращения: 23.08.2020).

2. Протанская, Е. С. Профессиональная этика психолога : учебник и практикум для вузов / Е. С. Протанская, С. В. Семенова, О. В. Ходаковская. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 233 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00360-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450624> (дата обращения: 23.08.2020).

### **б) Дополнительная литература:**

1. Мельник, М. А. Профессиональная этика и профессионально-деловая коммуникация [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / М. А. Мельник, А. И. Назарычева ; МГТУ. - Магнитогорск : МГТУ, 2016. - 1 электрон. опт. диск (CD-ROM). - Режим доступа: <https://magtu.informsystema.ru/uploader/fileUpload?name=2650.pdf&show=dcatalogues/1/1131143/2650.pdf&view=true>

2. Плотникова, А.Л. Профессиональная этика: Учебное пособие / Плотникова А.Л., Родионова О.Г., Вотинов А.А. - Самара:Самарский юридический институт ФСИН России, 2016. - 120 с.: ISBN 978-5-91612-137-7 - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniy.com/catalog/product/944074>

### **в) Методические указания:**

1. Самостоятельная работа студентов вуза : практикум / составители: Т. Г. Неретина, Н. Р. Уразаева, Е. М. Разумова, Т. Ф. Орехова ; Магнитогорский гос. технический ун-т им. Г. И. Носова. - Магнитогорск : МГТУ им. Г. И. Носова, 2019. - 1 CD-ROM. - Загл. с титул. экрана. - URL: <https://magtu.informsystema.ru/uploader/fileUpload?name=3816.pdf&show=dcatalogues/1/1530>

### **г) Программное обеспечение и Интернет-ресурсы:**



### Программное обеспечение

Наименование ПО	№ договора	Срок действия лицензии
MS Windows 7 Professional(для классов)	Д-1227-18 от 08.10.2018	11.10.2021
MS Office 2007 Professional	№ 135 от 17.09.2007	бессрочно
7Zip	свободно распространяемое ПО	бессрочно
FAR Manager	свободно распространяемое ПО	бессрочно

### Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Название курса	Ссылка
Международная справочная система «Полпред» polpred.com отрасль «Образование, наука»	URL: <a href="http://education.polpred.com/">http://education.polpred.com/</a>
Национальная информационно-аналитическая система – Российский индекс научного цитирования (РИНЦ)	URL: <a href="https://elibrary.ru/project_risc.asp">https://elibrary.ru/project_risc.asp</a>
Поисковая система Академия Google (Google Scholar)	URL: <a href="https://scholar.google.ru/">https://scholar.google.ru/</a>
Информационная система - Единое окно доступа к информационным ресурсам	URL: <a href="http://window.edu.ru/">http://window.edu.ru/</a>

### 9 Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает:

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа (Доска, мультимедийные средства хранения, передачи и представления информации).

Учебные аудитории для проведения практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (Доска, мультимедийный проектор, экран).

Помещения для самостоятельной работы обучающихся (Персональные компьютеры с пакетом MS Office, выходом в Интернет и с доступом в электронную информационно-образовательную среду университета).

Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования (Стеллажи для хранения учебно-наглядных пособий и учебно-методической документации).

**6 Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся**

**Перечень тем, вопросов и заданий для самостоятельной работы обучающихся**

**Раздел 1. Профессиональная этика**

**1.1. Тема. «Профессиональная этика: понятие, предмет, структура, история».**

Предмет и принципы профессиональная этики. Основные категории этики. История развития науки. Состояние профессиональной этики в современной России. Основные направления профессиональной этики. Проблемы профессиональной этики. Междисциплинарные связи. Понятия «этика» и «мораль» и их соотношение.

Заполните приведенную ниже таблицу. Во втором столбце запишите факторы, которые будут увеличивать риск пересечения границ, а в третьем отметьте условия соблюдения границ в терапии.

Показатели взаимоотношений «психолог — клиент»	Большой риск в пересечении и нарушении границ	Условия для соблюдения границ
Согласованность ожиданий терапевта и клиента (неконгруэнтный, конгруэнтный)	Неконгруэнтный	Конгруэнтный
Планы в развитии отношений психолога и клиента (аналогичный, несоизмеримый)	Несоизмеримый	Аналогичный
Продолжительность (или ожидаемая продолжительность) терапии (долгосрочная, краткосрочная)		
Вероятность, что клиент потребует общения после окончания терапии (вероятно, вряд ли)		
Степень, в которой личные нужды терапевта будут удовлетворены больше, чем нужды клиента (высокая, низкая)		
Уровень импульсивности терапевта (высокий, низкий)		
Уровень глубины нарушений у клиента (высокий, низкий)		
Наличие насилия или злоупотребления в истории клиента (есть, нет)		
Стойкость личных границ клиента (четкие, размытые)		
Показатели взаимоотношений «психолог — клиент»	Большой риск в пересечении и нарушении границ	Условия для соблюдения границ
Степень автономии клиента (высокая, низкая)		

Продолжительность профессионального опыта терапевта (давно практикующий, начинающий)		
Доступ терапевта к поддержке коллег и супервизии (небольшой, значительный)		
Степень понимания клиента специфики психотерапевтических отношений (высокая, минимальная)		
Возможность проконсультироваться с коллегой о предполагаемой связи с клиентом после завершения терапии (есть, нет)		

## 1.2. Тема «Этические принципы и нормы деятельности психолога».

Должностные обязанности и права психолога. Содержание принципов и правил работы психолога. Клятва психолога. Этические принципы психолога. Профессионализм как нравственная черта личности.

Составьте кодекс профессиональной этики психолога из 10 (7, 9, 15...) пунктов, исходя из известных вам правил, принципов и норм профессионального поведения специалистов.

1 \_\_\_\_\_ Мораль можно определить как ... основу духовной культуры человека и общества, гуманистический ориентир и регулятор поведения. Вставьте пропущенное слово:

- ценностную
- правовую
- религиозную
- психологическую

2 Систематическое изложение этики как теоретической науки впервые осуществил:

- 3. Фрейд
- К. Роджерс
- Аристотель
- Платон

3 Принятая личностью необходимость подчиняться общественной воле:

- свобода
- долг
- нравственность
- справедливость

4 Учением о долге является:

- философия
- социология
- психология
- деонтология

5 В этическом кодексе Российского психологического общества одним из базовых этических принципов выделяют:

- принцип честности в общении с клиентом
- принцип развития
- принцип компетентности
- принцип детерминизма

## **1.2. Тема «Этические принципы и нормы деятельности психолога».**

Должностные обязанности и права психолога. Содержание принципов и правил работы психолога. Клятва психолога. Этические принципы психолога. Профессионализм как нравственная черта личности.

Составьте кодекс профессиональной этики психолога из 10 (7, 9, 15...) пунктов, исходя из известных вам правил, принципов и норм профессионального поведения специалистов.

## **1.3. Тема «Этические требования в системе управления и служебной деятельности».**

Понятие этики управления. Этика и социальная ответственность руководителя. [Факторы, которые влияют на этику менеджмента.](#) [Способы улучшения морально-этических стандартов работников.](#) Этика и способы поведения в конфликтных ситуациях с «трудным» руководителем.

Психолог Иванов А.И. пять лет назад консультировал клиента Юрьева Ю.Ю. и получил от него некоторую информацию о его коммерческой деятельности, В разговоре с коллегой Булкиным В.В. психолог Иванов А.И. упомянул об этих фактах биографии Юрьева Ю.Ю.

Какие правила принципа конфиденциальности нарушил психолог Иванов А.И?

Какой, по вашему мнению, была реакция психолога Булкина В.В., когда он услышал данную информацию от своего коллеги?

## **1.4. Тема «Этические принципы деловых отношений».**

Деловое общение. Современные взгляды на место этики в деловом общении. Нормы и стандарты этики делового поведения, общения, договорной дисциплины. Этические проблемы деловых отношений. Коммуникативная культура в деловом общении.

Второй этап приема на работу – собеседование. Задание: составить интервью (вопросы к деловому собеседованию, не менее 10 вопросов по каждой должности) при приеме на работу сотрудников:

- Рекламного агента в салон бытовой техники,
- Продавца – консультанта в магазин модной спортивной одежды,
- Менеджера в автосалон по продаже автомобилей марок Ауди, Фольксваген, БМВ, Мерседес.
- Дизайнера – компьютерщика со знанием специальных программ по компьютерной верстке и редактированию в издательство.
- Учителя в школу

## **Раздел 2. Служебный этикет**

### **2.1. Тема «Понятие, нравственные принципы и содержание служебного этикета».**

Понятие этикета. История служебного этикета. Виды этикета. Нравственные принципы служебного этикета. Содержание служебного этикета.

### **2.2. Тема «Социальное влияние и этика».**

Природа человека и культурные различия. Гендерные различия. Кон-формизм. Сопротивление социальному давлению. Убеждение. Способы убеждения. Слагаемые убеждения. Влияние группы. Социальная фасилитация. Социальная леность. Деиндивидуализация. Групповая поляризация. Огруппленное мышление. Влияние меньшинства. Предрас-судки и стереотипы.

Сформулировать понятие морали; проиллюстрировать значение «золотого правила» поведения.

### **2.3. Тема «Деловое общение».**

Общение: функции, формы, типы и виды. Вербальные и невербальные средства общения. Общая характеристика. Невербальные средства общения. Организация вербального взаимодействия. Составляющие деловой коммуникации (деловой и светский разговор, деловая беседа по телефону, пресс-конференции, деловые переговоры, торги, дискуссии, публичные презентации, самопрезентация, письменная и электронная коммуникация) и их национальные особенности. Формы делового общения. Основные характеристики делового общения. Этапы делового общения. Деловая беседа как форма делового общения. Понятие и функции деловой беседы. Виды деловых бесед. Роль вопросов в деловой беседе и их классификация. Время и место проведения беседы.

Деловые переговоры. Характеристика этапов деловых переговоров.

### **2.4. Тема «Имидж делового человека».**

Имидж как внешнее проявление внутреннего мира индивида. Биологические, эстетические и этические основы делового имиджа. Эстетическая привлекательность делового человека (внешность, одежда, осанка, походка). Мода как общественное явление. Консерватизм и модернизм. Общее, особенное и индивидуальное в моде. Мера, вкус, целесообразность во внешнем облике делового человека. Искусство прически и макияжа. Ювелирные украшения. Аксессуары. Приемы конструирования положительного имиджа делового человека: жесты, позы, мимика, рукопожатия. Анализ внутреннего состояния человека по внешним признакам. Внешний облик делового мужчины. Внешний облик деловой женщины.

Студенту необходимо составить собственное резюме в полном соответствии с предъявляемыми требованиями. Его блоками являются:

1. Личные данные.
2. Цели соискания данной работы.
3. Опыт работы.
4. Сведения об образовании в обратной значимости.
5. Дополнительная информация.
6. Личные качества.
7. Подпись, число.

### **2.5. Тема «Культура деловой речи».**

Компоненты культуры речи: нормативный, коммуникативный, этический. Основы речевой этики. Виды речевого воздействия. Профессиональная речь. Термины. Профессиональный слэнг. Этикет письменного делового общения. Официально-деловой стиль. Деловая риторика. Этика ораторского выступления. Деловые переговоры по телефону. Телефонный этикет. Телефонограмма.

### **2.6. Тема «Ведение делового совещания».**

Специфика и формы делового совещания. Подготовка к проведению делового совещания. Этапы делового совещания. Стили проведения совещания. Организация и проведение дискуссий. Фазы принятия решений.

### **2.7. Тема «Правила поведения в общественных местах».**

Правила поведения на улице. Правила поведения в общественном транспорте. Правила поведения в магазине. Правила поведения в театре. Правила поведения на концерте. Правила поведения в музее. Правила поведения на выставке. Правила поведения в кино. [Правила поведения пешехода.](#) [Правила поведения в автомобиле.](#) [Правила поведения в транспорте.](#) [Приветствие.](#) [Обращение и приветствие.](#) [Объятия и поцелуи.](#)

Вы — психолог в коммерческой фирме. К вам обратился сотрудник с просьбой помочь решить одну щекотливую проблему. Он стал свидетелем, как его коллега унес с

фирмы канцелярские принадлежности, являющиеся собственностью фирмы пачку бумаги для ксерокса, пачку чистых дискет и моток скотча.

Как вы поступите в этой ситуации?

## **2.8. Тема «Особенности межкультурной коммуникации».**

Особенности делового и повседневного стиля коммуникации в современной России.  
Межкультурная коммуникация в многонациональных корпорациях. Условия, обеспечивающие эффективность межличностной коммуникации. Особенности межкультурного взаимодействия. Деловой протокол и этикет. Порядок встречи и приема иностранной делегации, приветствия и обращения, ведение деловой и светской беседы, визитные карточки и подарки, правила поведения за столом, стиль одежды, соответствующий ситуации, в разных культурах и т.д. Значение «хороших манер» в деловой коммуникации. Соотношение деловой и повседневной культуры в структуре межкультурной коммуникации. Понятие стиля национального поведения. Этнические стереотипы и предрассудки в структуре коммуникации. Дихотомия «Запад – Восток» как культурологическая основа для типологии обществ. Характерные черты западного и восточного стилей в межкультурной коммуникации. Социальные механизмы регулирования поведения в восточных и западных обществах: «privacy», «small talks», «сохранение лица» и др. Позитивная и негативная вежливость. Деловые контакты с представителями зарубежных фирм и организаций. Межнациональные различия невербального этикета. Деловая коммуникация и ее национальные особенности. Американский деловой и повседневный стили коммуникации. Японский деловой и повседневный стили коммуникации. Особенности китайской деловой культуры. Особенности межкультурной коммуникации в сети Интернет.

## **2.9. Тема «Этика деятельности организации».**

Основы корпоративной этики. Основные организационные и этические стандарты, нормы и ценности организации. Этическая ответственность организации перед обществом. Организация и управление предприятием как проблема управленческой этики. Специфика взаимодействия фирмы и сотрудника. Общение в служебном коллективе. Критика. Этические особенности общения в системе начальник - подчиненный. Проблема корпоративной безопасности. Конфликты в деловом общении. Классификация и причина конфликтов. Стадии и структура конфликта. Стратегия поведения в конфликтной ситуации.

Сформулируйте миссию профессии психолога своими словами, покажите специфику профессиональной этики конкретной специализации.

7 Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

а) Планируемые результаты обучения и оценочные средства для проведения промежуточной аттестации:

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
<b>ОК-4: способностью выполнять профессиональные задачи в соответствии с нормами морали, профессиональной этики и служебного этикета</b>		
Знать	– профессиональные задачи в соответствии с нормами морали, профессиональной этики и служебного этикета	<p>Теоретические вопросы</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Роль этики в профессиональной деятельности. Понятие «профессиональная этика» и её сущность.</li> <li>2. Основные этапы развития профессиональной этики.</li> <li>3. Основные категории профессиональной этики и их специфика.</li> <li>4. Моральные нормы как социальные нормы, регулирующие профессиональное поведение.</li> <li>5. Моральный идеал как важный ориентир нравственного поведения в сфере профессиональной деятельности.</li> <li>6. Моральные принципы как форма выражения нравственных требований в сфере профессиональной деятельности.</li> <li>7. Виды профессиональной этики.</li> <li>8. Задачи профессиональной этики.</li> <li>9. Этикет как важная часть общечеловеческой культуры. Виды этикета.</li> <li>10. Общие правила служебного этикета.</li> <li>11. Этико-психологические особенности служебного общения.</li> <li>12. Особенности служебного общения в разных странах.</li> <li>13. Коммуникативная компетентность как основа эффективного служебного взаимодействия.</li> <li>14. Невербальная культура служебного взаимодействия.</li> <li>15. Коммуникативные техники в служебном взаимодействии.</li> <li>16. Понятие конфликта и его структура.</li> <li>17. Причины и виды конфликтов в служебной деятельности.</li> <li>18. Стратегии поведения в служебных конфликтах.</li> <li>19. Формы поведения в служебных конфликтах. Способы разрешения межличностных конфликтов в служебной деятельности.</li> <li>20. Переговоры как метод разрешения конфликтов.</li> </ol>
Уметь	– самостоятельно выполнять	<b>Примерные задания:</b>

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
	<p>профессиональные задачи в соответствии с нормами морали, профессиональной этики и служебного этикета</p> <p>– логично и аргументировано излагать и отстаивать свою точку зрения, опираться на знания смежных наук;</p>	<p>Психолог Иванов А.И. пять лет назад консультировал клиента Юрьева Ю.Ю. и получил от него некоторую информацию о его коммерческой деятельности, В разговоре с коллегой Булкиным В.В. психолог Иванов А.И. упомянул об этих фактах биографии Юрьева Ю.Ю. Какие правила принципа конфиденциальности нарушил психолог Иванов А.И? Какой, по вашему мнению, была реакция психолога Булкина В.В., когда он услышал данную информацию от своего коллеги?</p> <p>Второй этап приема на работу – собеседование. Задание: составить интервью (вопросы к деловому собеседованию, не менее 10 вопросов по каждой должности) при приеме на работу сотрудников:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Рекламного агента в салон бытовой техники,</li> <li>• Продавца – консультанта в магазин модной спортивной одежды,</li> <li>• Менеджера в автосалон по продаже автомобилей марок Ауди, Фольксваген, БМВ, Мерседес.</li> <li>• Дизайнера – компьютерщика со знанием специальных программ по компьютерной верстке и редактированию в издательство.</li> <li>• Учителя в школу</li> </ul> <p>Составьте кодекс профессиональной этики психолога из 10 (7, 9, 15...) пунктов, исходя из известных вам правил, принципов и норм профессионального поведения специалистов.</p>
Владеть	<p>– практически навыками выполнения профессиональных задач в соответствии с нормами морали, профессиональной этики и служебного этикета</p> <p>– способами оценивания значимости и практической пригодности полученных результатов;</p> <p>– основными методами решения</p>	<p><b>Примерные задания:</b></p> <p>Студенту необходимо составить собственное резюме в полном соответствии с предъявляемыми требованиями. Его блоками являются:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Личные данные.</li> <li>2. Цели соискания данной работы.</li> <li>3. Опыт работы.</li> <li>4. Сведения об образовании в обратной значимости.</li> <li>5. Дополнительная информация.</li> <li>6. Личные качества.</li> <li>7. Подпись, число.</li> </ol> <p><i>Задание студентам:</i> Сформулируйте миссию профессии психолога своими словами, покажите специфику профессиональной этики конкретной специализации.</p>



Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
	задач в области профессиональной этики и служебного этикета	<p>Определить критерии основных этических категорий.</p> <p>Сформулировать понятие морали; проиллюстрировать значение «золотого правила» поведения.</p> <p>Вы — психолог в коммерческой фирме. К вам обратился сотрудник с просьбой помочь решить одну щекотливую проблему. Он стал свидетелем, как его коллега унес с фирмы канцелярские принадлежности, являющиеся собственностью фирмы пачку бумаги для ксерокса, пачку чистых дискет и моток скотча.</p> <p>Как вы поступите в этой ситуации?</p>

**б) Порядок проведения промежуточной аттестации, показатели и критерии оценивания:**

**Критерии оценки (экзамен):**

Экзамен проводится в устной форме. Включает два теоретических вопроса и одно практическое задание.

***Показатели и критерии оценивания экзамена:***

– на оценку **«отлично»** (5 баллов) – обучающийся демонстрирует высокий уровень сформированности компетенций: всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, свободно выполняет практические задания, свободно оперирует знаниями, умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.

– на оценку **«хорошо»** (4 балла) – обучающийся демонстрирует средний уровень сформированности компетенций: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.

– на оценку **«удовлетворительно»** (3 балла) – обучающийся демонстрирует пороговый уровень сформированности компетенций: в ходе контрольных мероприятий допускаются ошибки, проявляется отсутствие отдельных знаний, умений, навыков, обучающийся испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.

– на оценку **«неудовлетворительно»** (2 балла) – обучающийся демонстрирует знания не более 20% теоретического материала, допускает существенные ошибки, не может показать интеллектуальные навыки решения простых задач.

– на оценку **«неудовлетворительно»** (1 балл) – обучающийся не может показать знания на уровне воспроизведения и объяснения информации, не может показать интеллектуальные навыки решения простых задач.