

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Ворошилова Ольга Леонидовна

Должность: декан ФЛиМК

Дата подписания: 29.01.2025 16:03:14

Уникальный программный ключ:

abd894de8ff3e434f187d4dc5d14b3be82fda3f663e010c359e4ba6bb821c5e

## **Аннотация к рабочей программе дисциплины**

### **«Профессиональная этика»**

**Цель преподавания дисциплины:** формирование у студентов системы представлений об основных этических нормах и правилах профессионального общения, а также развитие осознанного и ответственного отношения к межличностному взаимодействию в контексте организационно-управленческих отношений с учетом норм поведения, этических правил, обусловленных культурными традициями.

#### **Задачи изучения дисциплины:**

овладение знаниями социально-психологических закономерностей профессионального общения, факторами, лежащими в основе конфликтов, и способами разрешения конфликтных ситуаций;

ознакомление со способами эффективной организации делового общения в условиях профессиональной деятельности с учетом индивидуальных и национальных особенностей делового стиля партнера;

овладение международными нормами поведения, этическими правилами с целью повышения общей и профессиональной культуры;

ознакомление с основными методами и приемами психологического воздействия, применяемыми в процессе профессионального общения;

овладение практическими умениями и навыками профессиональной деятельности конфликтолога.

#### **Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины**

УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникация в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языках

УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально- историческом, этическом и философском контекстах

УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни

ОПК-7 Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности

#### **Разделы дисциплины**

Природа и сущность этики

Корпоративная культура и этика.

Психологические основы общения

Взаимоотношения на работе. Конфликты и способы их разрешения

Основные формы делового общения

Этикет в профессиональном общении.

Универсальные этические нормы и психологические принципы делового общения.

Профессиональная этика конфликтолога

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Юго-Западный государственный университет

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета  
лингвистики и межкультурной  
коммуникации

(наименование ф-та полностью)

 О.Л. Ворошилова

(подпись, инициалы, фамилия)

« 29 » марта 2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Профессиональная этика  
(наименование дисциплины)

ОПОП ВО 37.03.02 Конфликтология

(шифр согласно ФГОС и наименование направления подготовки (специальности))

направленность (профиль) «Конфликтология в управлении персоналом»  
наименование направленности (профиля, специализации)

форма обучения очная  
(очная, очно-заочная, заочная)

ОПОП ВО с присвоением двух квалификаций одного уровня высшего образования

Курск – 2024

Рабочая программа дисциплины составлена:

– в соответствии с ФГОС ВО – бакалавриат по направлению подготовки 37.03.02 Конфликтология базового направления подготовки, утвержденным приказом Минобрнауки России от 29.07.2020 г. № 840;

– с учетом ФГОС ВО – бакалавриат по направлению подготовки 38.03.03 Управление персоналом сопрягаемого направления подготовки, утвержденным приказом Минобрнауки России от 12.08.2020 г. № 955;

– на основании учебного плана ОПОП ВО 37.03.02 Конфликтология, направленность (профиль) «Конфликтология в управлении персоналом», одобренного Ученым советом университета (протокол № 9 от 27.03.2024 г.).

Рабочая программа дисциплины обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе для обучения студентов по ОПОП ВО 37.03.02 Конфликтология, направленность (профиль) «Конфликтология в управлении персоналом» с присвоением двух квалификаций одного уровня высшего образования на совместном заседании выпускающих кафедр

Коммуникологии и психологии

Экономики, управления и аудита

(наименования выпускающих кафедр по базовому и сопрягаемому направлениям подготовки)

(протокол № 10 от 29.03.2024).

Зав. кафедрой коммуникологии и психологии

(наименование выпускающей кафедры по базовому направлению подготовки)

к.псих.н., доцент

(уч. степень, уч. звание)



Е.А. Никитина

Зав. кафедрой экономики, управления и аудита

(наименование выпускающей кафедры по сопрягаемому направлению подготовки)

д.э.н., профессор

(уч. степень, уч. звание)

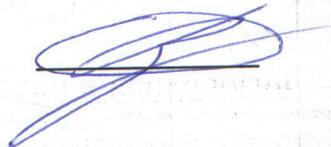


Е.А. Бессонова

Разработчик программы

к.псих.н., доцент

(уч. степень, уч. звание)



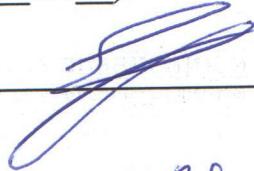
О.В. Чернышова

Согласовано: на заседании кафедры коммуникологии и психологии

(наименование кафедры)

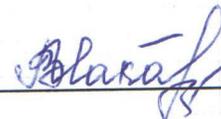
(протокол № 10 от 29.03.2024).

Зав. кафедрой



Е.А. Никитина

Директор научной библиотеки



Макаровская В.Г.

## **1 Цель и задачи дисциплины. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы**

### **1.1 Цель дисциплины**

Целью изучения дисциплины «Профессиональная этика» является формирование у студентов системы представлений об основных этических нормах и правилах профессионального общения, а также развитие осознанного и ответственного отношения к межличностному взаимодействию в контексте организационно-управленческих отношений с учетом норм поведения, этических правил, обусловленных культурными традициями.

### **1.2 Задачи дисциплины**

Задачами дисциплины являются: овладение знаниями социально-психологических закономерностей профессионального общения, факторами, лежащими в основе конфликтов, и способами разрешения конфликтных ситуаций; ознакомление со способами эффективной организации делового общения в условиях профессиональной деятельности с учетом индивидуальных и национальных особенностей делового стиля партнера; овладение международными нормами поведения, этическими правилами с целью повышения общей и профессиональной культуры; ознакомление с основными методами и приемами психологического воздействия, применяемыми в процессе профессионального общения; овладение практическими умениями и навыками профессиональной деятельности конфликтолога.

### **1.3 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы**

Таблица 1.3 – Результаты обучения по дисциплине

<i>Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)</i>		<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций</i>
<i>код компетенции</i>	<i>наименование компетенции</i>		
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникация в устной и письменной формах на государственном языке Российской	УК-4.1 Выбирает стиль делового общения на государственном языке РФ и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь,	Знать: основные характеристики, стили, формы, принципы делового общения, вербальные и невербальные средства общения. Уметь: выбирать стиль делового общения в зависи-

<i>Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)</i>		<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотношенные с индикаторами достижения компетенций</i>
<i>код компетенции</i>	<i>наименование компетенции</i>		
	Федерации и иностранном (ых) языках	стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия	мо сти от цели и условий партнерства, адаптировать стиль общения, вербальные и невербальные средства общения к ситуациям взаимодействия Владеть: навыками адаптации стиля общения, использования вербальных и невербальных средств общения в различных ситуациях взаимодействия
		УК-4.4 Представляет свою точку зрения при деловом общении и в публичных выступлениях	Знать: теоретические аспекты подготовки и реализации публичного выступления Уметь: представлять свою точку зрения в ходе реализации публичного выступления Владеть: техниками и приемами представления своей точки зрения в ходе реализации публичного выступления
УК-5	Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.2 Учитывает при социальном и профессиональном общении историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, этносов и конфессий, включая мировые религии, философские и этические учения	Знать: историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, этносов и конфессий, этические учения Уметь: учитывать при социальном и профессиональном общении знания о социокультурных традициях различных социальных групп, этносов и конфессий, этических учениях. Владеть: способностью

<i>Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закреплённые за дисциплиной)</i>		<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикато- рами достижения компе- тенций</i>
<i>код компетенции</i>	<i>наименование компетенции</i>		
			учитывать при социальном и профессиональном общении знания о социокультурных традициях различных социальных групп, этносов и конфессий, этических учениях.
УК-6	Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	УК-6.1 Использует инструменты и методы управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей	Знать: инструменты и методы управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей. Уметь: использовать инструменты и методы управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей. Владеть: способностью использовать инструменты и методы управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей
		УК-6.2 Определяет задачи саморазвития и профессионального роста, распределяет их на долго-, средне- и краткосрочные с обоснованием актуальности и определением необходимых ресурсов для их выполнения	<b>Знать:</b> основные способы и методы саморазвития и профессионального роста. <b>Уметь:</b> определять задачи саморазвития и профессионального роста, распределять их на долго, средне- и краткосрочные с обоснованием актуальности и определением необходимых ресурсов для их выполнения, использовать основные способы и методы саморазвития и профессионального роста. <b>Владеть:</b> способностью определять задачи само-

<i>Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)</i>		<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикато- рами достижения компе- тенций</i>
<i>код компетенции</i>	<i>наименование компетенции</i>		
			развития и профессионального роста, распределять их на долго-, средне- и краткосрочные с обоснованием актуальности и определением необходимых ресурсов для их выполнения, использовать основные способы и методы саморазвития и профессионального роста.
ОПК-7	Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	ОПК-7.1 Выбирает здоровьесберегающие технологии для поддержания здорового образа жизни с учетом физиологических особенностей организма	Знать: здоровьесберегающие технологии для поддержания физического и психического здоровья с учетом физиологических и психологических особенностей личности Уметь: выбирать здоровьесберегающие технологии для поддержания физического и психического здоровья с учетом физиологических и психологических особенностей личности Владеть: способностью выбирать здоровьесберегающие технологии для поддержания физического и психического здоровья с учетом физиологических и психологических особенностей личности
		ОПК-7.2 Планирует свое рабочее и свободное время для оптимального сочетания физической и умственной нагрузки и обеспечения работоспособности	<b>Знать:</b> основные методы, приемы и принципы планирования рабочего и свободного времени для оптимального сочетания физической и умственной нагрузки и обеспечения работоспособности. <b>Уметь:</b> планировать свое рабочее и свободное время

<i>Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закреплённые за дисциплиной)</i>		<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикато- рами достижения компе- тенций</i>
<i>код компетенции</i>	<i>наименование компетенции</i>		
			<p>для оптимального сочетания физической и умственной нагрузки и обеспечения работоспособности.</p> <p><b>Владеть:</b> способностью планировать рабочее и свободное время для оптимального сочетания физической и умственной нагрузки и обеспечения работоспособности</p>
		ОПК-7.3 Соблюдает и пропагандирует нормы здорового образа жизни в различных жизненных ситуациях и в профессиональной деятельности	<p><b>Знать:</b> нормы физического и психического здоровья в различных жизненных ситуациях и в профессиональной деятельности.</p> <p><b>Уметь:</b> соблюдать и пропагандировать нормы физического и психического здоровья в различных жизненных ситуациях и в профессиональной деятельности.</p> <p><b>Владеть:</b> способностью соблюдать и пропагандировать нормы физического и психического здоровья в различных жизненных ситуациях и в профессиональной деятельности.</p>

## **2 Указание места дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы**

Дисциплина «Профессиональная этика» входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений, блока 1 «Дисциплины (модули)» основной профессиональной образовательной программы – программы бакалавриата 37.03.02 Конфликтология, направленность (профиль) «Конфликтология в управлении персоналом» с присвоением двух квалификаций одного уровня высшего образования.

Дисциплина изучается на 1 курсе во 2 семестре.

**3 Объем дисциплины в зачетных 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 (объем) дисциплины составляет 3 зачетные единицы (з.е.), 108 академических часов.

Таблица 3 – Объем дисциплины

Виды учебной работы	Всего часов
Общая трудоемкость дисциплины	108
Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)	72,1
в том числе:	
Лекции	36
лабораторные занятия	0
практические занятия	36
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	35,9
Контроль (подготовка к экзамену)	0
Контактная работа по промежуточной аттестации (всего Ат-тКР)	0,1
в том числе:	
Зачет	0,1
зачет с оценкой	не предусмотрен
курсовая работа (проект)	не предусмотрена
экзамен (включая консультацию перед экзаменом)	не предусмотрен

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

**4.1 Содержание дисциплины**

Таблица 4.1.1 – Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Содержание
1	2	3
1.	Природа и сущность этики	Профессиональная этика и культура. Этика, мораль, нравственность в деловом общении. Профессиональная культура и этика. Этическая ориентация цивилизованного делового человека.
2	Корпоративная культура и этика.	Корпоративная культура и ее функции. Критерии оценки состояния корпоративной культуры. Типы многонациональных корпораций, их основные характеристики и особенности профессиональной дея-

		тельности. Навыки, необходимые для работы в многонациональной корпорации.
3	Психологические основы общения	Общение: понятие, функции, характеристики, типы. Перцептивная сторона общения. Коммуникативная сторона общения. Интерактивная сторона общения.
4.	Взаимоотношения на работе. Конфликты и способы их разрешения	Конфликт и его структура. Типология конфликта. Модель конфликтного процесса и его последствия. Способы разрешения конфликтов.
5.	Основные формы делового общения	Первый контакт. Деловая беседа. Деловые переговоры. Деловая дискуссия. Деловые совещания и собрания.
6.	Этикет в профессиональном общении.	Понятия «этика» и «этикет». Основные правила профессионального этикета. Методы и навыки ведения телефонных переговоров. Психологические детерминанты имиджа делового человека.
7.	Универсальные этические нормы и психологические принципы делового общения.	Принципы профессионального общения. Психологические приемы влияния на партнера. Психологическое воздействие: механизмы, средства. Умение слушать в деловом общении.
8	Профессиональная этика конфликтолога	Основные этические принципы в работе конфликтолога и медиатора. Что должен делать профессиональный конфликтолог и медиатор? Чего не должен делать профессиональный конфликтолог и медиатор?

Таблица 4.1.2 – Содержание дисциплины и его методическое обеспечение

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Виды деятельности			Учебно-методические материалы	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра)	Компетенции
		лек., час	№ лаб.	№ пр.			
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Природа и сущность этики	4		1-2	У-1-9 МУ-1,2	Т,КЗ 1	УК-4, УК-5
2	Корпоративная культура и этика.	4		3-4	У-1-9 МУ-1,2	Т,КЗ 1	УК-4, УК-5
3	Психологические основы общения	6		5-7	У-1-9 МУ-1,2	Т,КЗ 1	УК-4, УК-5, УК-6, ОПК-7
4	Взаимоотношения на работе. Конфликты и способы их разрешения	6		8-10	У-1-9 МУ-1,2	Т,КЗ 1	УК-4, УК-5, ОПК-7
5	Основные формы делового общения	6		11-13	У-1-9 МУ-1,2	Т,КЗ 1	УК-4, УК-5, УК-6, ОПК-7
6	Этикет в профессиональном общении.	4		14-15	У-1-9 МУ-1,2	Т,КЗ 1	УК-4, УК-5, УК-6, ОПК-7

7	Универсальные этические нормы и психологические принципы делового общения.	4		16-17	У-1-9 МУ-1,2	Т,КЗ 1	УК-4, УК-5, УК-6, ОПК-7
8	Профессиональная этика конфликтолога	2		18	У-1-9 МУ-1,2	Т,КЗ 1	УК-4, УК-5, ОПК-7

Т – тестирование, КЗ- решение кейс-задачи

## 4.2 Лабораторные работы и (или) практические занятия

### 4.2.1 Практические занятия

Таблица 4.2.1 – Практические занятия

№	Наименование практического занятия	Объем, час.
1	2	3
1	Природа и сущность этики.	4
2	Корпоративная культура и этика.	4
3	Психологические основы общения	6
4	Взаимоотношения на работе. Конфликты и способы их разрешения	6
5	Основные формы делового общения	6
6	Этикет в профессиональном общении.	4
7	Универсальные этические нормы и психологические принципы делового общения.	4
8.	Профессиональная этика конфликтолога	2
	Итого	36

## 4.3 Самостоятельная работа студентов (СРС)

Таблица 4.3 – Самостоятельная работа студентов

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы) дисциплины	Срок выполнения	Время, затрачиваемое на выполнение СРС, час
1	2	3	4
1.	Природа и сущность этики.	1-2 неделя	4
2.	Корпоративная культура и этика.	3-4 неделя	4
3.	Психологические основы общения	5-7 неделя	6
4.	Взаимоотношения на работе. Конфликты и способы их разрешения	8-10 неделя	6
5.	Основные формы делового общения	11-13 неделя	6
6.	Этикет в профессиональном общении.	14-15 неделя	4
7.	Универсальные этические нормы и психо-	16-17 неделя	4

	логические принципы делового общения.		
8.	Профессиональная этика конфликтолога	18 неделя	1,9
Итого			35,9

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

Студенты могут при самостоятельном изучении отдельных тем и вопросов дисциплин пользоваться учебно-наглядными пособиями, учебным оборудованием и методическими разработками кафедры коммуникологии и психологии в рабочее время, установленное Правилами внутреннего распорядка работников университета.

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по данной дисциплине организуется:

*библиотекой университета:*

- библиотечный фонд укомплектован учебной, методической, научной, периодической, справочной и художественной литературой в соответствии с УП и данной РПД;

- имеется доступ к основным информационным образовательным ресурсам, информационной базе данных, в том числе библиографической, возможность выхода в Интернет.

*кафедрой:*

- путем обеспечения доступности всего необходимого учебно-методического и справочного материала;

- путем предоставления сведений о наличии учебно-методической литературы, современных программных средств.

- путем разработки:

- методических рекомендаций, пособий по организации самостоятельной работы студентов;

- методических указаний к выполнению практических работ и т.д.

*типографией университета:*

- помощь авторам в подготовке и издании научной, учебной и методической литературы;

- удовлетворение потребности в тиражировании научной, учебной и методической литературы.

## 6 Образовательные технологии. Технологии использования воспитательного потенциала дисциплины

Реализация ОПОП ВО с присвоением двух квалификаций одного уровня высшего образования и компетентностного подхода предусматривает широкое использование в образовательном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования универсальных и общепрофессиональных компетенций обучающихся.

Таблица 6.1 – Интерактивные образовательные технологии, используемые при проведении аудиторных занятий

№	Наименование раздела (темы лекции, практического или лабораторного занятия)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Объем, час.
1	2	3	4
1	Практическое занятие 4. Психологические основы общения	кейс-технология, социально-психологический тренинг	4
2	Практическое занятие 5. Взаимоотношения на работе. Конфликты и способы их разрешения	кейс-технология, социально-психологический тренинг	4
Итого:			8

Содержание дисциплины обладает значительным воспитательным потенциалом, поскольку в нем аккумулирован исторический и современный социокультурный опыт человечества. Реализация воспитательного потенциала дисциплины осуществляется в рамках единого образовательного и воспитательного процесса и способствует непрерывному развитию личности каждого обучающегося. Дисциплина вносит значимый вклад в формирование профессиональной культуры обучающихся. Содержание дисциплины способствует нравственному и профессионально-трудовому воспитанию обучающихся.

Реализация воспитательного потенциала дисциплины подразумевает:

- целенаправленный отбор преподавателем и включение в лекционный материал, материал для практических занятий содержания, демонстрирующего обучающимся образцы подвижничества представителей данной профессиональной отрасли, высокого профессионализма и их ответственности за результаты и последствия деятельности для человека и общества; примеры нравственности людей, причастных к развитию культуры конструктивного взаимодействия в социуме и поддержания мира;

- применение технологий, форм и методов преподавания дисциплины, имеющих высокий воспитательный эффект за счет создания условий для взаимодействия обучающихся с преподавателем, другими обучающимися, представителями работодателей (командная работа, деловые игры, разбор конкретных ситуаций, решение кейсов, мастер-классы, дискуссии и др.);

- личный пример преподавателя, демонстрацию им в образовательной деятельности и общении с обучающимися за рамками образовательного процесса высокой общей и профессиональной культуры.

Реализация воспитательного потенциала дисциплины на учебных занятиях направлена на поддержание в университете единой развивающей образовательной и воспитательной среды. Реализация воспитательного потенциала дисциплины в ходе самостоятельной работы обучающихся способствует развитию в них целеустремленности, инициативности, креативности, ответственности за результаты своей работы – качеств, необходимых для успешной социализации и профессионального становления.

## 7 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

### 7.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы

Таблица 7.1 – Этапы формирования компетенций

Код и наименование компетенции	Этапы* формирования компетенций и дисциплины (модули) и практики, при изучении/ прохождении которых формируется данная компетенция		
	начальный	основной	Завершающий
1	2	3	4
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языках	Иностранный язык. Профессиональная этика.	Организационная конфликтология и психология Тренинг переговоров Делопроизводство в медиации Альтернативные формы разрешения конфликтов Особенности медиативного подхода Особенности работы медиативной службы в организации.	Организационное консультирование Основы коучинга и консалтинга
УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	Философия. История России. Основы российской государственности. Социальная психология. Основы подготовки и проведения переговорного процесса. Профессиональная этика		
УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	Введение в направления подготовки и планирование профессиональной карьеры. Психология. Основы подготовки и проведения переговорного процесса. Профессиональная этика	Организационная конфликтология и психология.	Управление проектами и программами в деятельности конфликтолога
ОПК-7-	Введение в	Организационная конфликтология и	

способен выполнять свои профессиональные функции в организациях разного типа, соблюдая этические нормы, границы своей компетентности, организационные политики и процедуры	направления подготовки и планирование профессиональной карьеры. Учебно-ознакомительная практика.	психология. Технологии урегулирования конфликтов.
--	--	---

## 7.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Таблица 7.2 – Показатели и критерии оценивания компетенций, шкала оценивания

Код компетенции/ этап (указывается название этапа из п.7.1)	Показатели оценивания компетенций (индикаторы достижений компетенций, закреплённые за практикой)	Критерии и шкала оценивания компетенций			
		Недостаточный уровень («неудовл.»)	Пороговый уровень («удовл.»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5	6

УК-4 / начальный	УК-4.1 - Выбирает стиль делового обще- ния на государ- ственном языке РФ и иностран- ном языке в за- висимости от це- ли и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаи- модействия	<b>Знать:</b> демонстриру- ет менее 60% знаний, ука- занных в таб- лице 1.3 для УК-4.1. Обу- чающийся нуждается в постоянных подсказках; допускает грубые ошиб- ки, которые не может ис- править само- стоятельно. <b>Уметь:</b> демонстриру- ет менее 60% умений, уста- новленных в таблице 1.3 для УК-4.1. <b>Владеть: (или иметь опыт деятельно- сти):</b> навыки, указанные в таблице 1.3 для УК-4.1, не развиты.	<b>Знать:</b> демонстрирует 60-74% знаний, указанных в таблице 1.3 для УК-4.1. Знания обучающегося имеют поверх- ностный харак- тер, имеют ме- сто неточности и ошибки. <b>Уметь:</b> в целом сфор- мированные, но вызываю- щие затрудне- ния при само- стоятельном применении умения, ука- занные в таб- лице 1.3 для УК-4.1. <b>Владеть (или иметь опыт деятельно- сти):</b> навыки, ука- занные в таб- лице 1.3 для УК-4.1, разви- ты на элемен- тарном уровне	<b>Знать:</b> демонстрирует 75-89% зна- ний, указан- ных в таблице 1.3 для УК-4.1. Обучающийся имеет хоро- шие, но не ис- черпывающие знания; допус- кает неточно- сти. <b>Уметь:</b> сформирован- ные и самосто- ятельно при- меняемые умения, ука- занные в таб- лице 1.3 для УК-4.1. <b>Владеть (или иметь опыт деятельно- сти):</b> навыки, указанные в таблице 1.3 для УК-4.1, хорошо разви- ты.	<b>Знать:</b> демонстриру- ет 90-100% знаний, ука- занных в таб- лице 1.3 для УК-4.1. Зна- ния обучаю- щегося явля- ются проч- ными и глу- бокими, име- ют систем- ный характер. Обучающий- ся свободно оперирует знаниями. <b>Уметь:</b> хорошо раз- витые, уве- ренно и успешно применяемые умения, ука- занные в таб- лице 1.3 для УК-4.1. <b>Владеть (или иметь опыт деятельно- сти):</b> навыки, указанные в таблице 1.3 для УК-4.1, доведены до автоматизма
---------------------	---	---	--	--	--

УК-4.4 Пред- ставляет свою точку зрения при деловом обще- нии и в публич- ных выступлени- ях	<p><b>Знать:</b> демонстриру- ет менее 60% знаний, ука- занных в таб- лице 1.3 для УК-4.4. Обу- чающийся нуждается в постоянных подсказках; допускает грубые ошиб- ки, которые не может ис- править само- стоятельно.</p> <p><b>Уметь:</b> демонстриру- ет менее 60% умений, уста- новленных в таблице 1.3 для УК-4.4.</p> <p><b>Владеть: (или иметь опыт деятельности):</b> навыки, указанные в таблице 1.3 для УК-4.4, не развиты.</p>	<p><b>Знать:</b> демонстрирует 60-74% знаний, указанных в таблице 1.3 для УК-4.4. Знания обучающегося имеют поверх- ностный харак- тер, имеют ме- сто неточности и ошибки.</p> <p><b>Уметь:</b> в целом сфор- мированные, но вызываю- щие затрудне- ния при само- стоятельном применении умения, ука- занные в таб- лице 1.3 для УК-4.4.</p> <p><b>Владеть (или иметь опыт деятельности):</b> навыки, ука- занные в таб- лице 1.3 для УК-4.4, разви- ты на элемен- тарном уровне</p>	<p><b>Знать:</b> демонстрирует 75-89% зна- ний, указан- ных в таблице 1.3 для УК-4.4. Обучающийся имеет хоро- шие, но не ис- черпывающие знания; допус- кает неточно- сти.</p> <p><b>Уметь:</b> сформирован- ные и самосто- ятельно при- меняемые умения, ука- занные в таб- лице 1.3 для УК-4.4.</p> <p><b>Владеть (или иметь опыт деятельности):</b> навыки, указанные в таблице 1.3 для УК-4.4, хорошо разви- ты.</p>	<p><b>Знать:</b> демонстриру- ет 90-100% знаний, ука- занных в таб- лице 1.3 для УК-4.4. Зна- ния обучаю- щегося явля- ются проч- ными и глу- бокими, име- ют систем- ный характер.</p> <p>Обучающий- ся свободно оперирует знаниями.</p> <p><b>Уметь:</b> хорошо раз- витые, уве- ренно и успешно применяемые умения, ука- занные в таб- лице 1.3 для УК-4.4.</p> <p><b>Владеть (или иметь опыт деятельности):</b> навыки, указанные в таблице 1.3 для УК-4.4, доведены до автоматизма</p>
--	--	--	--	---

УК-5 / начальный	УК-5.2 Учитывает при социальном и профессиональном общении историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, этносов и профессий, включая мировые религии, философские и этические учения	<p><b>Знать:</b> демонстрирует менее 60% знаний, указанных в таблице 1.3 для УК-5.2. Обучающийся нуждается в постоянных подсказках; допускает грубые ошибки, которые не может исправить самостоятельно.</p> <p><b>Уметь:</b> демонстрирует менее 60% умений, установленных в таблице 1.3 для УК-5.2.</p> <p><b>Владеть:</b> (или иметь опыт деятельности): навыки, указанные в таблице 1.3 для УК-5.2, не развиты.</p>	<p><b>Знать:</b> демонстрирует 60-74% знаний, указанных в таблице 1.3 для УК-5.2. Знания обучающегося имеют поверхностный характер, имеют место неточности и ошибки.</p> <p><b>Уметь:</b> в целом сформированные, но вызывающие затруднения при самостоятельном применении умения, указанные в таблице 1.3 для УК-5.2.</p> <p><b>Владеть:</b> (или иметь опыт деятельности): навыки, указанные в таблице 1.3 для УК-5.2, развиты на элементарном уровне</p>	<p><b>Знать:</b> демонстрирует 75-89% знаний, указанных в таблице 1.3 для УК-5.2. Обучающийся имеет хорошие, но не исчерпывающие знания; допускает неточности.</p> <p><b>Уметь:</b> сформированные и самостоятельно применяемые умения, указанные в таблице 1.3 для УК-5.2.</p> <p><b>Владеть:</b> (или иметь опыт деятельности): навыки, указанные в таблице 1.3 для УК-5.2, хорошо развиты.</p>	<p><b>Знать:</b> демонстрирует 90-100% знаний, указанных в таблице 1.3 для УК-5.2. Знания обучающегося являются прочными и глубокими, имеют системный характер. Обучающийся свободно оперирует знаниями.</p> <p><b>Уметь:</b> хорошо развитые, уверенно и успешно применяемые умения, указанные в таблице 1.3 для УК-5.2.</p> <p><b>Владеть:</b> (или иметь опыт деятельности): навыки, указанные в таблице 1.3 для УК-5.2, доведены до автоматизма</p>
---------------------	--	--	---	---	---

УК-6/ начальный	УК-6.1 Использует инструменты и методы управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей	<p><b>Знать:</b> демонстрирует менее 60% знаний, указанных в таблице 1.3 для УК-6.1. Обучающийся нуждается в постоянных подсказках; допускает грубые ошибки, которые не может исправить самостоятельно.</p> <p><b>Уметь:</b> демонстрирует менее 60% умений, установленных в таблице 1.3 для УК-6.1.</p> <p><b>Владеть:</b> (или иметь опыт деятельности): навыки, указанные в таблице 1.3 для УК-6.1, не развиты.</p>	<p><b>Знать:</b> демонстрирует 60-74% знаний, указанных в таблице 1.3 для УК-6.1. Знания обучающегося имеют поверхностный характер, имеют место неточности и ошибки.</p> <p><b>Уметь:</b> в целом сформированные, но вызывающие затруднения при самостоятельном применении умения, указанные в таблице 1.3 для УК-6.1.</p> <p><b>Владеть:</b> (или иметь опыт деятельности): навыки, указанные в таблице 1.3 для УК-6.1, развиты на элементарном уровне</p>	<p><b>Знать:</b> демонстрирует 75-89% знаний, указанных в таблице 1.3 для УК-6.1. Обучающийся имеет хорошие, но не исчерпывающие знания; допускает неточности.</p> <p><b>Уметь:</b> сформированные и самостоятельно применяемые умения, указанные в таблице 1.3 для УК-6.1.</p> <p><b>Владеть:</b> (или иметь опыт деятельности): навыки, указанные в таблице 1.3 для УК-6.1, хорошо развиты.</p>	<p><b>Знать:</b> демонстрирует 90-100% знаний, указанных в таблице 1.3 для УК-6.1. Знания обучающегося являются прочными и глубокими, имеют системный характер. Обучающийся свободно оперирует знаниями.</p> <p><b>Уметь:</b> хорошо развитые, уверенно и успешно применяемые умения, указанные в таблице 1.3 для УК-6.1.</p> <p><b>Владеть:</b> (или иметь опыт деятельности): навыки, указанные в таблице 1.3 для УК-6.1, доведены до автоматизма</p>
	УК- 6.2 Определяет задачи саморазвития и профессионального роста, распределяет их на долго-, средне- и краткосрочные с обоснованием актуальности и определением необходимых ресурсов для их выполнения	<p><b>Знать:</b> демонстрирует менее 60% знаний, указанных в таблице 1.3 для УК-6.2. Обучающийся нуждается в постоянных подсказках; допускает грубые ошибки, которые не может ис-</p>	<p><b>Знать:</b> демонстрирует 60-74% знаний, указанных в таблице 1.3 для УК-6.2. Знания обучающегося имеют поверхностный характер, имеют место неточности и ошибки.</p> <p><b>Уметь:</b> в целом сформированные,</p>	<p><b>Знать:</b> демонстрирует 75-89% знаний, указанных в таблице 1.3 для УК-6.2. Обучающийся имеет хорошие, но не исчерпывающие знания; допускает неточности.</p> <p><b>Уметь:</b> сформирован-</p>	<p><b>Знать:</b> демонстрирует 90-100% знаний, указанных в таблице 1.3 для УК-6.2. Знания обучающегося являются прочными и глубокими, имеют системный характер. Обучающийся-</p>

		<p>править самостоятельно.</p> <p><b>Уметь:</b> демонстрирует менее 60% умений, установленных в таблице 1.3 для УК-6.2.</p> <p><b>Владеть:</b> (или иметь опыт деятельности): навыки, указанные в таблице 1.3 для УК-6.2, не развиты.</p>	<p>но вызывающие затруднения при самостоятельном применении умения, указанные в таблице 1.3 для УК-6.2.</p> <p><b>Владеть (или иметь опыт деятельности):</b> навыки, указанные в таблице 1.3 для УК-6.2, развиты на элементарном уровне</p>	<p>ные и самостоятельно приобретаемые умения, указанные в таблице 1.3 для УК-6.2.</p> <p><b>Владеть (или иметь опыт деятельности):</b> навыки, указанные в таблице 1.3 для УК-6.2, хорошо развиты.</p>	<p>ся свободно оперирует знаниями.</p> <p><b>Уметь:</b> хорошо развитые, уверенно и успешно применяемые умения, указанные в таблице 1.3 для УК-6.2.</p> <p><b>Владеть (или иметь опыт деятельности):</b> навыки, указанные в таблице 1.3 для УК-6.2, доведены до автоматизма</p>
ОПК-7 / начальный	ОПК-7.1 Учитывает этические нормы в процессе выполнения профессиональных функций в организациях разного типа	<p><b>Знать:</b> демонстрирует менее 60% знаний, указанных в таблице 1.3 для ОПК-7.1. Обучающийся нуждается в постоянных подсказках; допускает грубые ошибки, которые не может исправить самостоятельно.</p> <p><b>Уметь:</b> демонстрирует менее 60% умений, установленных в таблице 1.3 для ОПК-7.1.</p> <p><b>Владеть:</b> (или иметь опыт деятельности): навыки, указанные в таблице 1.3</p>	<p><b>Знать:</b> демонстрирует 60-74% знаний, указанных в таблице 1.3 для ОПК-7.1. Знания обучающегося имеют поверхностный характер, имеют место неточности и ошибки.</p> <p><b>Уметь:</b> в целом сформированные, но вызывающие затруднения при самостоятельном применении умения, указанные в таблице 1.3 для ОПК-7.1.</p> <p><b>Владеть (или иметь опыт деятельности):</b> навыки, указанные в таблице 1.3</p>	<p><b>Знать:</b> демонстрирует 75-89% знаний, указанных в таблице 1.3 для ОПК-7.1. Обучающийся имеет хорошие, но не исчерпывающие знания; допускает неточности.</p> <p><b>Уметь:</b> сформированные и самостоятельно приобретаемые умения, указанные в таблице 1.3 для ОПК-7.1.</p> <p><b>Владеть (или иметь опыт деятельности):</b> навыки, указанные в таблице 1.3 для ОПК-7.1, хорошо разви-</p>	<p><b>Знать:</b> демонстрирует 90-100% знаний, указанных в таблице 1.3 для ОПК-7.1. Знания обучающегося являются прочными и глубокими, имеют системный характер. Обучающийся свободно оперирует знаниями.</p> <p><b>Уметь:</b> хорошо развитые, уверенно и успешно применяемые умения, указанные в таблице 1.3 для ОПК-7.1.</p> <p><b>Владеть (или</b></p>

		для ОПК-7.1, не развиты.	занные в таблице 1.3 для ОПК-7.1, развиты на элементарном уровне	ты.	<i>иметь опыт деятельности):</i> навыки, указанные в таблице 1.3 для ОПК-7.1, доведены до автоматизма
ОПК-7.2 Определяет границы своей профессиональной компетентности в ситуациях профессионального взаимодействия	<b>Знать:</b> демонстрирует менее 60% знаний, указанных в таблице 1.3 для ОПК-7.2. Обучающийся нуждается в постоянных подсказках; допускает грубые ошибки, которые не может исправить самостоятельно. <b>Уметь:</b> демонстрирует менее 60% умений, установленных в таблице 1.3 для ОПК-7.2. <b>Владеть:</b> (или <i>иметь опыт деятельности):</i> навыки, указанные в таблице 1.3 для ОПК-7.2, не развиты.	<b>Знать:</b> демонстрирует 60-74% знаний, указанных в таблице 1.3 для ОПК-7.2. Знания обучающегося имеют поверхностный характер, имеют место неточности и ошибки. <b>Уметь:</b> в целом сформированные, но вызывающие затруднения при самостоятельном применении умения, указанные в таблице 1.3 для ОПК-7.2. <b>Владеть:</b> (или <i>иметь опыт деятельности):</i> навыки, указанные в таблице 1.3 для ОПК-7.2, развиты на элементарном уровне	<b>Знать:</b> демонстрирует 60-74% знаний, указанных в таблице 1.3 для ОПК-7.2. Знания обучающегося имеют поверхностный характер, имеют место неточности и ошибки. <b>Уметь:</b> в целом сформированные, но вызывающие затруднения при самостоятельном применении умения, указанные в таблице 1.3 для ОПК-7.2. <b>Владеть:</b> (или <i>иметь опыт деятельности):</i> навыки, указанные в таблице 1.3 для ОПК-7.2, развиты на элементарном уровне	<b>Знать:</b> демонстрирует 75-89% знаний, указанных в таблице 1.3 для ОПК-7.2. Обучающийся имеет хорошие, но не исчерпывающие знания; допускает неточности. <b>Уметь:</b> сформированные и самостоятельно применяемые умения, указанные в таблице 1.3 для ОПК-7.1. <b>Владеть:</b> (или <i>иметь опыт деятельности):</i> навыки, указанные в таблице 1.3 для ОПК-7.2, хорошо развиты.	<b>Знать:</b> демонстрирует 90-100% знаний, указанных в таблице 1.3 для ОПК-7.2. Знания обучающегося являются прочными и глубокими, имеют системный характер. Обучающийся свободно оперирует знаниями. <b>Уметь:</b> хорошо развитые, уверенно и успешно применяемые умения, указанные в таблице 1.3 для ОПК-7.2. <b>Владеть:</b> (или <i>иметь опыт деятельности):</i> навыки, указанные в таблице 1.3 для ОПК-7.2, доведены до автоматизма
ОПК-7.3 Выбирает профессиональные действия с учетом	<b>Знать:</b> демонстрирует менее 60% знаний, указ	<b>Знать:</b> демонстрирует 60-74% знаний, указанных в	<b>Знать:</b> демонстрирует 60-74% знаний, указанных в	<b>Знать:</b> демонстрирует 75-89% знаний, указан	<b>Знать:</b> демонстрирует 90-100% знаний, указ

организационных политик и процедур	занных в таблице 1.3 для ОПК-7.3. Обучающийся нуждается в постоянных подсказках; допускает грубые ошибки, которые не может исправить самостоятельно. <b>Уметь:</b> демонстрирует менее 60% умений, установленных в таблице 1.3 для ОПК-7.3. <b>Владеть (или иметь опыт деятельности):</b> навыки, указанные в таблице 1.3 для ОПК-7.3, не развиты.	таблице 1.3 для ОПК-7.3. Знания обучающегося имеют поверхностный характер, имеют место неточности и ошибки. <b>Уметь:</b> в целом сформированные, но вызывающие затруднения при самостоятельном применении умения, указанные в таблице 1.3 для ОПК-7.3. <b>Владеть (или иметь опыт деятельности):</b> навыки, указанные в таблице 1.3 для ОПК-7.3, развиты на элементарном уровне	ных в таблице 1.3 для ОПК-7.3. Обучающийся имеет хорошие, но не исчерпывающие знания; допускает неточности. <b>Уметь:</b> сформированные и самостоятельно применяемые умения, указанные в таблице 1.3 для ОПК-7.3. <b>Владеть (или иметь опыт деятельности):</b> навыки, указанные в таблице 1.3 для ОПК-7.3, хорошо развиты.	занных в таблице 1.3 для ОПК-7.3. Знания обучающегося являются прочными и глубокими, имеют системный характер. Обучающийся свободно оперирует знаниями. <b>Уметь:</b> хорошо развитые, уверенно и успешно применяемые умения, указанные в таблице 1.3 для ОПК-7.3. <b>Владеть (или иметь опыт деятельности):</b> навыки, указанные в таблице 1.3 для ОПК-7.3, доведены до автоматизма
------------------------------------	--	---	---	---

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

Таблица 7.3 - Паспорт комплекта оценочных средств для текущего контроля успеваемости

№ п/	Раздел (тема) дисциплины	Код контролируемой ком-	Технология формирования	Оценочные средства <sup>1</sup>	Описание шкал оце-
------	--------------------------	-------------------------	-------------------------	---------------------------------	--------------------

п		петенции (или ее части)	ния	наименование	№№ заданий	нивания
1	2	3	4	5	6	7
1	Природа и сущность этики.	УК-4, УК-5	лекция, практическое занятие, СРС	БТЗ (банк вопросов и заданий в тестовой форме) Кейс (или кейс-задача)	1-10 1	Согласно табл.7.2
2	Корпоративная культура и этика.	УК-4, УК-5	лекция, практическое занятие, СРС	БТЗ (банк вопросов и заданий в тестовой форме) Кейс (или кейс-задача)	1-10 1	Согласно табл.7.2
3	Психологические основы общения	УК-4, УК-5, УК-6, ОПК-7	лекция, практическое занятие, СРС	БТЗ (банк вопросов и заданий в тестовой форме) Кейс (или кейс-задача)	1-10 1	Согласно табл.7.2
4	Взаимоотношения на работе. Конфликты и способы их решения	УК-4, УК-5, ОПК-7	лекция, практическое занятие, СРС	БТЗ (банк вопросов и заданий в тестовой форме) Кейс (или кейс-задача)	1-10 1	Согласно табл.7.2

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Технология формирования	Оценочные средства <sup>1</sup>		Описание шкал оценивания
				наименование	№№ заданий	
1	2	3	4	5	6	7
5	Основные формы делового общения	УК-4, УК-5, УК-6, ОПК-7	лекция, практическое занятие, СРС	БТЗ (банк вопросов и заданий в тестовой форме) Кейс (или кейс-задача)	1-10  1	Согласно табл.7.2
6	Этикет в профессиональном общении.	УК-4, УК-5, УК-6, ОПК-7	лекция, практическое занятие, СРС	БТЗ (банк вопросов и заданий в тестовой форме) Кейс (или кейс-задача)	1-10  1	Согласно табл.7.2
7	Универсальные этические нормы и психологические принципы делового общения.	УК-4, УК-5, УК-6, ОПК-7	лекция, практическое занятие, СРС	БТЗ (банк вопросов и заданий в тестовой форме) Кейс (или кейс-задача)	1-10  1	Согласно табл.7.2
8	Профессиональная этика конфликтолога	УК-4, УК-5, ОПК-7	лекция, практическое занятие, СРС	БТЗ (банк вопросов и заданий в тестовой форме) Кейс (или кейс-задача)	1-10  1	Согласно табл.7.2

### 7.3.1 Примеры типовых контрольных заданий для проведения текущего контроля успеваемости

а) Вопросы и задания в тестовой форме по разделу (теме) «Взаимоотношения на работе. Конфликты и способы их разрешения».

Задание в закрытой форме:

Стороны конфликта – это:

а) заинтересованные стороны или противоборствующие силы, субъекты конфликта, которые непосредственно совершают активные (наступательные или защитные) действия друг против друга б) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта, и посредник (медиатор) в) конкретные личности, находящиеся в состоянии конфликта

Задание в открытой форме:

Инцидент – это.....

Задание на установление правильной последовательности:

Установите правильную последовательность уровней развития конфликта:

- а) конфликтная ситуация
- б) противодействие
- в) инцидент
- г) противоборство
- д) разрешение конфликта
- е) противостояние

Задание на установление соответствия:

Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют: а) сотрудничеству; б) компромиссу; в) уклонению; г) сглаживанию; д) конкуренции.

А. Открытая борьба за свои интересы.

Б. Поиск решения, удовлетворяющего интересы двух сторон.

В. Стремление выйти из конфликта, не решая его.

Г. Урегулирование разногласий через взаимные уступки.

Д. Тенденция сглаживать противоречия, поступаясь своими интересами.

б) Производственная задача по разделу (теме) «Взаимоотношения на работе. Конфликты и способы их разрешения»

Между двумя сотрудниками не сложились отношения. В разговоре один употребил какие-то неуместные слова, второй обиделся, хлопнул дверью и написал жалобу на первого. Руководитель вызвал обидчика и заставил его извиниться. «Инцидент исчерпан», - заявил руководитель удовлетворенно, имея в виду, что конфликт разрешен.

*Как вы думаете, является ли данный конфликт разрешенным? Обоснуйте свою точку зрения. Могло ли несоблюдение этических норм общения спровоцировать конфликт в данной ситуации? Предложите свой способ урегулирования конфликта.*

Полностью оценочные материалы и оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости представлены в УММ по дисциплине.

### **7.3.2 Типовые задания для проведения промежуточной аттестации обучающихся**

*Промежуточная аттестация* по дисциплине проводится в форме зачета. Зачет проводится в виде бланкового и компьютерного тестирования.

Для тестирования используются контрольно-измерительные материалы (КИМ) – вопросы и задания в тестовой форме, составляющие банк тестовых заданий (БТЗ) по дисциплине, утвержденный в установленном в университете порядке. БТЗ хранится на бумажном носителе в составе УММ и электронном виде в ЭИОС университета.

Проверяемыми на промежуточной аттестации элементами содержания являются темы дисциплины, указанные в разделе 4 настоящей программы. Все темы дисциплины отражены в КИМ в равных долях (%). БТЗ включает в себя не менее 100 заданий и постоянно пополняется. БТЗ хранится на бумажном носителе в составе УММ и электронном виде в ЭИОС университета.

Для проверки *знаний* используются вопросы и задания в различных формах:

- закрытой (с выбором одного или нескольких правильных ответов),
- открытой (необходимо вписать правильный ответ),
- на установление правильной последовательности,
- на установление соответствия.

*Умения, навыки и компетенции* проверяются с помощью компетентностно-ориентированных задач (ситуационных, производственных или кейсового характера) и различного вида конструкторов.

Все задачи являются многоходовыми. Некоторые задачи, проверяющие уровень сформированности компетенций, являются многовариантными. Часть умений, навыков и компетенций прямо не отражена в формулировках задач, но они могут быть проявлены обучающимися при их решении.

В каждый вариант КИМ включаются задания по каждому проверяемому элементу содержания во всех перечисленных выше формах и разного уровня сложности. Такой формат КИМ позволяет объективно определить качество освоения обучающимися основных элементов содержания дисциплины и уровень сформированности компетенций.

#### **а) Примеры типовых заданий для теоретической части зачета (тестирования)**

Задание в закрытой форме:

Инцидент – это:

а) то, из-за чего возникает конфликт; б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними; в) истинная причина конфликта; г) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта; д) необходимое условие конфликта

Задание в открытой форме:

В современной мировой практике под альтернативной формой разрешения конфликта принято понимать.....

### Задание на установление правильной последовательности:

Определите правильную последовательность этапов деловой дискуссии:

- а) постановка проблемы
- б) вступление в контакт
- в) установление согласия и выбор оптимального решения
- г) конфронтация участников
- д) выдвижение альтернативных вариантов
- е) поиск элементов сходства
- ж) уточнение предметных позиций участников

### Задание на установление соответствия:

Установите соответствие между названиями функций имиджа и их содержанием:

Известность	ориентация на определенный круг лиц, которым интересна личность (партнеры, поклонники, сотрудники)
Адресность	определяется не только уровнем отдельного человека, но и популярностью среди значительной группы людей
Динамичность	способность имиджа изменяться, преобразовываться в связи с изменением личности

## б) Примеры типовых заданий для практической части зачета

### Компетентностно-ориентированная задача:

Марина К. работала в коммерческом банке. Работа ей нравилась, зарплата была хорошей. Однако у Марины был конфликт затяжного характера с руководством банка, поскольку она отказывалась носить ту униформу, которая была принята в стенах организации. Она считала ее безвкусной, отпугивающей клиентов и не раз заявляла об этом руководству.

*Как вы расцениваете поведение Марины с точки зрения корпоративной этики? Считаете ли Вы его правильным? Почему? Какие способы разрешения конфликта вы можете предложить?*

Полностью оценочные материалы и оценочные средства для проведения промежуточной аттестации обучающихся представлены в УММ по дисциплине.

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

Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, регулируются следующими нормативными актами университета:

- положение П 02.016 «О балльно-рейтинговой системе оценивания результатов обучения по дисциплинам (модулям) и практикам при освоении обучающимися образовательных программ»;
- методические указания, используемые в образовательном процессе, указанные в списке литературы.

Для *текущего контроля успеваемости* по дисциплине в рамках действующей в университете балльно-рейтинговой системы применяется следующий порядок начисления баллов:

Таблица 7.4 – Порядок начисления баллов в рамках БРС

Форма контроля	Минимальный балл		Максимальный балл	
	балл	примечание	балл	примечание
1	2	3	4	5
Практическое занятие 1-2. Природа и сущность этики	3	Выполнил, но не ответил или неполно ответил на вопрос тестирования. Не решил или решил, но не обосновал решение кейс-задачи.	6	Выполнил, правильно и полно ответил на все вопросы тестирования. Решил и полностью обосновал решение кейс-задачи.
Практическое занятие 3-4. Корпоративная культура и этика.	3	Выполнил, но не ответил или неполно ответил на вопрос тестирования. Не решил или решил, но не обосновал решение кейс-задачи.	6	Выполнил, правильно и полно ответил на все вопросы тестирования. Решил и полностью обосновал решение кейс-задачи.
Практическое занятие 5-7. Психологические основы общения.	3	Выполнил, но не ответил или неполно ответил на вопрос тестирования. Не решил или решил, но не обосновал решение кейс-задачи.	6	Выполнил, правильно и полно ответил на все вопросы тестирования. Решил и полностью обосновал решение кейс-задачи.
Практическое занятие 8-10. Взаимоотношения на работе. Конфликты и способы их разрешения.	3	Выполнил, но не ответил или неполно ответил на вопрос тестирования. Не решил или решил, но не обосновал решение кейс-задачи.	6	Выполнил, правильно и полно ответил на все вопросы тестирования. Решил и полностью обосновал решение кейс-задачи.
Практическое занятие 11-13. Основные формы делового общения.	3	Выполнил, но не ответил или неполно ответил на вопрос тестирования. Не решил или решил, но не обосновал решение кейс-задачи.	6	Выполнил, правильно и полно ответил на все вопросы тестирования. Решил и полностью обосновал решение кейс-задачи.
Практическое занятие 14-15. Этикет в профессиональном общении.	3	Выполнил, но не ответил или неполно ответил на вопрос тестирования. Не решил или решил, но не обос-	6	Выполнил, правильно и полно ответил на все вопросы тестирования. Решил и полностью обосновал

Форма контроля	Минимальный балл		Максимальный балл	
	балл	примечание	балл	примечание
1	2	3	4	5
		новал решение кейс-задачи.		решение кейс-задачи.
Практическое занятие 16-17. Универсальные этические нормы и психологические принципы делового общения.	3	Выполнил, но не ответил или неполно ответил на вопрос тестирования. Не решил или решил, но не обосновал решение кейс-задачи.	6	Выполнил, правильно и полно ответил на все вопросы тестирования. Решил и полностью обосновал решение кейс-задачи.
Практическое занятие 18. Профессиональная этика конфликтолога.	3	Выполнил, но не ответил или неполно ответил на вопрос тестирования. Не решил или решил, но не обосновал решение кейс-задачи.	6	Выполнил, правильно и полно ответил на все вопросы тестирования. Решил и полностью обосновал решение кейс-задачи.
СРС	12		24	
Итого	24		48	
Посещаемость	0		16	
Зачет	0		36	
Итого	24		100	

*Для промежуточной аттестации обучающихся, проводимой в виде тестирования, используется следующая методика оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности. В каждом варианте КИМ –16 заданий (15 вопросов и одна задача).*

Каждый верный ответ оценивается следующим образом:

- задание в закрытой форме – 2 балла,
- задание в открытой форме – 2 балла,
- задание на установление правильной последовательности – 2 балла,
- задание на установление соответствия – 2 балла,
- решение компетентностно-ориентированной задачи – 6 баллов.

Максимальное количество баллов за тестирование – 36 баллов.

## **8 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

### **8.1 Основная учебная литература**

1. Гурьянова, Т. Н. Профессиональная этика : учебное пособие / Т. Н. Гурьянова, М. И. Надеева. – Казань : Казанский национальный исследовательский технологический университет (КНИТУ), 2020. – 156 с. –

URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=699886>. – Режим доступа: по подписке. – Текст : электронный.

2. Караяни, А. Г. Психология общения и переговоров : учебное пособие / А. Г. Караяни, В. Л. Цветков. – Москва :Юнити-Дана : Закон и право, 2023. – 248 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=700167>. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-238-03643-4. – Текст : электронный.

3.Пчелина, О. В. Профессиональная этика : учебное пособие / О. В. Пчелина. – Йошкар-Ола : Поволжский государственный технологический университет, 2023. – 64 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=708199>. – Режим доступа: по подписке. – Текст : электронный.

## 8.2 Дополнительная учебная литература

4.Истратова, О. Н. Психология эффективного общения и группового взаимодействия : учебное пособие / О. Н. Истратова, Т. В. Эксакусто. – Ростов-на-Дону ; Таганрог : Южный федеральный университет, 2018. – 192 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=561043>. – Режим доступа: по подписке.– Текст : электронный.

5. Кислицына, И. Г. Психология делового общения : учебное пособие / И. Г. Кислицына. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2017. - 112 с. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=477381>. - Режим доступа: по подписке. - Текст : электронный.

6. Махакова, Л. С. Психология медиации : учебное пособие / Л. С. Махакова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Улан-Удэ : ВСГУТУ, 2020. — 128 с. — ISBN 978-5-907331-37-2. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/236645>. — Режим доступа: для авториз. пользователей.

7. Профессиональная этика и служебный этикет : учебник / И. И. Аминов, В. Ю. Бельский, А. Л. Золкин [и др.] ; под ред. В. Я. Кикоть. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва :Юнити-Дана : Закон и право, 2021. – 527 с. -URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=692097>. – Режим доступа: по подписке.– Текст : электронный.

8. Чумиков, А. Н. Переговоры – фасилитация – медиация : учебное пособие / А. Н. Чумиков. — Москва : Проспект, 2021. — 189 с. — ISBN 978-5-392-35692-8. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/280496>. — Режим доступа: для авториз. пользователей.

## 8.3 Перечень методических указаний

1. Профессиональная этика: методические рекомендации для самостоятельной работы, в том числе для подготовки к практическим занятиям, студентов направления подготовки 37.03.02 Конфликтология, направленность (профиль) «Конфликтология в управлении персоналом» с присвоением двух

квалификаций одного уровня высшего образования очной формы обучения / Минобрнауки России, Юго-Зап. гос. ун-т; сост.: Ж.В. Соболева. - Курск, 2024. – 39с.: - Библиогр.: с. 39.- Загл. с титул. экрана. - Текст: электронный.

2. Профессиональная этика: методические рекомендации для самостоятельной работы, в том числе для подготовки к практическим занятиям, студентов направления подготовки 37.03.02 Конфликтология, направленность (профиль) «Конфликтология в управлении персоналом» с присвоением двух квалификаций одного уровня высшего образования очной формы обучения / Минобрнауки России, Юго-Зап. гос. ун-т; сост.: Е.А. Никитина. - Курск, 2025. – 22с.: - Библиогр.: с. 22. - Загл. с титул. экрана. - Текст: электронный.

#### **8.4 Другие учебно-методические материалы**

Отраслевые научно-технические журналы в библиотеке университета:

Известия Юго-Западного государственного университета. Серия «Лингвистика и педагогика»

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

Университетская библиотека онлайн ([http://www. biblioclub.ru](http://www.biblioclub.ru))

Сайты по договорам с ЮЗГУ:

1. Научная электронная библиотека eLibrary.ru: <http://elibrary.ru>

2. Единое окно доступа к образовательным ресурсам:

<http://window.edu.ru/>

3. Электронно-библиотечная система «Лань»: [e.lanbook.com](http://e.lanbook.com)

4. Wiley online library: <http://onlinelibrary.wiley.com>

### **10 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Основными видами аудиторной работы студента при изучении дисциплины являются лекции и практические занятия.

На лекциях излагаются и разъясняются основные понятия и положения каждой новой темы; важные положения аргументируются и иллюстрируются примерами из практики; объясняется практическая значимость изучаемой темы; делаются выводы; даются рекомендации для самостоятельной работы по данной теме. На лекциях необходимо задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных вопросов. В ходе лекции студент должен конспектировать учебный материал. Конспектирование лекций – сложный вид работы, предполагающий интенсивную умственную деятельность студента. Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное и сделано это лично студентом в режиме реального времени в течение лекции. Не следует стремиться записать лекцию дословно. Целесообразно вначале понять основную мысль, излагаемую лекто-

ром, а затем кратко записать ее. Желательно заранее оставлять в тетради пробелы, куда позднее, при самостоятельной работе с конспектом, можно внести дополнительные записи. Конспект лекции лучше подразделять на пункты, соблюдая красную строку. Этому в большой степени будут способствовать вопросы плана лекции, который преподаватель дает в начале лекционного занятия. Следует обращать внимание на акценты, выводы, которые делает лектор, отмечая наиболее важные моменты в лекционном материале.

Необходимым является глубокое освоение содержания лекции и свободное владение им, в том числе использованной в ней терминологией. Работу с конспектом лекции целесообразно проводить непосредственно после ее прослушивания, что способствует лучшему усвоению материала, позволяет своевременно выявить и устранить «пробелы» в знаниях. Работа с конспектом лекции предполагает перечитывание конспекта, внесение в него, по необходимости, уточнений, дополнений, разъяснений и изменений. Некоторые вопросы выносятся за рамки лекций. Изучение вопросов, выносимых за рамки лекционных занятий, предполагает самостоятельное изучение студентами дополнительной литературы, указанной в п.8.2.

Изучение наиболее важных тем или разделов дисциплины продолжается на практических занятиях, которые обеспечивают контроль подготовленности студента; закрепление учебного материала; приобретение опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, в том числе аргументации и защиты выдвигаемых положений и тезисов.

Практическому занятию предшествует самостоятельная работа студента, связанная с освоением материала, полученного на лекциях, и материалов, изложенных в учебниках и учебных пособиях, а также литературе, рекомендованной преподавателем. Самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной литературой, материалами периодических изданий и Интернета является наиболее эффективным методом получения дополнительных знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала. При работе с источниками и литературой необходимо:

- сопоставлять, сравнивать, классифицировать, группировать, систематизировать информацию в соответствии с определенной учебной задачей;
- обобщать полученную информацию, оценивать прочитанное;
- фиксировать основное содержание прочитанного текста; формулировать устно и письменно основную идею текста; составлять план, формулировать тезисы.

Самостоятельную работу следует начинать с первых занятий. От занятия к занятию нужно регулярно прочитывать конспект лекций, знакомиться с соответствующими разделами учебника, читать и конспектировать литературу по каждой теме дисциплины. Самостоятельная работа дает студентам возможность равномерно распределить нагрузку, способствует более глубокому и качественному освоению учебного материала. В случае необходимости студенты обращаются за консультацией к преподавателю. Обязательным элементом

самостоятельной работы по дисциплине является самоконтроль. Одной из важных задач обучения студентов способам и приемам самообразования является формирование у них умения самостоятельно контролировать и адекватно оценивать результаты своей учебной деятельности и на этой основе управлять процессом овладения знаниями. Овладение умениями самоконтроля приучает студентов к планированию учебного труда, способствует углублению их внимания, памяти и выступает как важный фактор развития познавательных способностей. Самоконтроль включает:

- оперативный анализ глубины и прочности собственных знаний и умений;

- критическую оценку результатов своей познавательной деятельности.

Самоконтроль учит ценить свое время, позволяет вовремя заметить и исправить свои ошибки. Формы самоконтроля могут быть следующими:

- устный пересказ текста лекции и сравнение его с содержанием конспекта лекции;

- составление плана, тезисов, формулировок ключевых положений текста по памяти;

- пересказ с опорой на иллюстрации, чертежи, схемы, таблицы, опорные положения.

Самоконтроль учебной деятельности позволяет студенту оценивать эффективность и рациональность применяемых методов и форм умственного труда, находить допускаемые недочеты и на этой основе проводить необходимую коррекцию своей познавательной деятельности.

При подготовке к промежуточной аттестации по дисциплине необходимо повторить основные теоретические положения каждой изученной темы и основные термины, самостоятельно решить несколько типовых компетентностно-ориентированных задач.

## **11 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)**

*Информационные технологии:*

1. Социальная сеть «ВКонтакте»;
2. Мессенджер «Telegram».

*Программное обеспечение:*

1. Операционная система Windows (свободный);
2. LibreOffice (свободный);
3. Антивирус Касперского (свободный).

*Информационные справочные системы:*

1. Гарант - справочно-правовая система по законодательству РФ (свободный);
2. КонсультантПлюс - справочная правовая система (свободный).

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

Аудиторные занятия по дисциплине проводятся в учебной аудитории для проведения занятий лекционного типа и практических занятий, оснащенных следующим оборудованием: ноутбук ASUS X50VL PMD-T2330/14/1024M/|16, проектор inFocus IN 124+(39945.45), указка лазерная Green Laser Jet Pro 200 Color.

## **13 Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья учитываются их индивидуальные психофизические особенности. Обучение инвалидов осуществляется также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии).

*Для лиц с нарушением слуха* возможно предоставление учебной информации в визуальной форме (краткий конспект лекций; тексты заданий, напечатанные увеличенным шрифтом), на аудиторных занятиях допускается присутствие ассистента, а также сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков. Текущий контроль успеваемости осуществляется в письменной форме: обучающийся письменно отвечает на вопросы, письменно выполняет практические задания. Доклад (реферат) также может быть представлен в письменной форме, при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д.) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т.д.). Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями слуха проводится в письменной форме, при этом используются общие критерии оценивания. При необходимости время подготовки к ответу может быть увеличено.

*Для лиц с нарушением зрения* допускается аудиальное предоставление информации, а также использование на аудиторных занятиях звукозаписывающих устройств (диктофонов и т.д.). Допускается присутствие на занятиях ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь. Текущий контроль успеваемости осуществляется в устной форме. При проведении промежуточной аттестации для лиц с нарушением зрения тестирование может быть заменено на устное собеседование по вопросам.

*Для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата,* на аудиторных занятиях, а также при проведении процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной ат-

тестации могут быть предоставлены необходимые технические средства (персональный компьютер, ноутбук или другой гаджет); допускается присутствие ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь (занять рабочее место, передвигаться по аудитории, прочитать задание, оформить ответ, общаться с преподавателем).

**14 Лист дополнений и изменений, внесенных в рабочую программу дисциплины**

Номер изменения	Номера страниц				Всего страниц	Дата	Основание для изменения и подпись лица, проводившего изменения
	измененных	замененных	аннулированных	новых			