

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет
им. Н.И. Лобачевского»**

Арзамасский филиал

Психолого-педагогический факультет

УТВЕРЖДЕНО
решением Ученого совета ННГУ
протокол № 6 от 31.05.2023 г.

Рабочая программа дисциплины

ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И СЛУЖЕБНЫЙ ЭТИКЕТ

(наименование дисциплины)

Уровень высшего образования
специалитет

(бакалавриат / магистратура / специалитет)

Направление подготовки / специальность

37.05.02 Психология служебной деятельности

(указывается код и наименование направления подготовки / специальности)

Направленность образовательной программы

Морально-психологическое обеспечение служебной деятельности

(указывается профиль / магистерская программа / специализация)

Форма обучения
очная

(очная / очно-заочная / заочная)

Год начала подготовки 2021
Арзамас
2023 год

1. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП

Дисциплина Б1.В.07 «Профессиональная этика и служебный этикет» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений образовательной, программы направления подготовки 37.05.02 Психология служебной деятельности, направленность (профиль) Морально-психологическое обеспечение служебной деятельности.

Дисциплина предназначена для освоения студентами очной формы обучения на 2 курсе в 4 семестре.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями выпускников)

Цель дисциплины – формирование и развитие компетенций профессиональной деятельности психолога в сфере выполнения профессиональных задач в соответствии с нормами морали, профессиональной этики и служебного этикета, используя в профессиональной деятельности закономерности и методы педагогики и психологии.

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства
	Индикатор достижения компетенции* (код, содержание индикатора)	Результаты обучения по дисциплине (дескрипторы компетенции)	
УК-5 Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	ИУК-5.1. Знает теоретические основы межкультурного взаимодействия, социологии и профессиональной этики.	<i>Знать</i> специфику современного этикета как культурного феномена, требования, принципы и нормы этикета, выполнение которых содействуют деловой успешности	<i>Учебно-исследовательские реферативные работы</i>
	ИУК-5.2. Умеет анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия.	<i>Уметь</i> адекватно выбирать и использовать методы педагогики и психологии в различных ситуациях профессиональной практики.	<i>Контрольные задания по теоретическим основам дисциплины Учебно-исследовательские реферативные работы Практические контрольные задания</i>

	ИУК-5.3. Владеет навыками анализа для решения поставленных задач.	<i>Владеть</i> навыками, коммуникативными методами и приемами делового общения в профессиональной сфере специалиста.	<i>Контрольные задания по теоретическим основам дисциплины Учебно-исследовательские реферативные работы Практические контрольные задания</i>
ПК-8 Способен к выполнению функций управления в рамках регламентов и полномочий психолога служебной деятельности	ИПК-8.1. Знает основные функции управления в рамках регламентов и полномочий психолога служебной деятельности.	<i>Знать</i> основы этики и психологии делового общения; основные этические принципы профессиональной деятельности специалиста.	<i>Устный опрос Тестирование</i>
	ИПК-8.2. Умеет анализировать и интерпретировать различные факты и явления в сфере деловых и профессиональных отношений.	<i>Уметь</i> этически интерпретировать деловые и профессиональные отношения.	<i>Контрольные задания по теоретическим основам дисциплины Учебно-исследовательские реферативные работы Практические контрольные задания</i>
	ИПК-8.3. Владеет практическими навыками оценки явлений социокультурной среды, методиками и процедурами взаимодействия с людьми..	<i>Владеть</i> методикой и процедурами общения и взаимодействия с людьми с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий.	<i>Контрольные задания по теоретическим основам дисциплины Учебно-исследовательские реферативные работы Практические контрольные задания</i>

3. Структура и содержание дисциплины

3.1 Структура дисциплины

Трудоемкость	очная форма обучения	заочная форма обучения
Общая трудоемкость	2 з.е.	
часов по учебному плану, из них		
72		

функции и этические принципы.													
Тема 7. Понятие «конфликт» и его роль в профессиональной деятельности специалиста по связям с общественностью.	7		2		2							3	
Тема 8. Этикетные нормы общения.	5				2							3	
Раздел 3. Нормативно-ценностные стратегии профессионально-личностного становления психолога.													
Тема 9. Принципы и формы этической конвенциональности (договоры, кодексы, правила, стандарты и т.д.), утверждающие нормативную значимость согласия образовательного сообщества в решении существующих и возникающих проблем.	6		2									4	
Тема 10. Формирование этики педагогического профессионализма.	7				2							5	
Тема 11. Кодекс профессиональной этики психолога.	5				2							3	
Тема 12. Имидж делового человека в контексте профессиональной этики.	7		2		2							3	
Зачет	1								1				
ИТОГО	72		16		16				1			39	

Тема 1. Происхождение профессиональной этики.

История развития этических учений.

Историческое развитие нравственности.

Тема 2. Предмет и задачи профессиональной этики.

Предмет и категориальный аппарат этики. Уровни этического знания. Мораль как регулятор социального поведения.

Тема 3. Профессиональная компетентность и личность психолога.

Профессионально-важные качества психолога. Содержание нравственно-личностных качеств психолога. Профессиональная деятельность психолога и личностные качества. Проблемы прикладной (практической) этики.

Тема 4. Профессиональная этика как научная дисциплина.

Профессиональная этика как прикладная отрасль философской науки этики. Структура науки этики. Соотношение понятий «этика», «мораль», «нравственность».

Тема 5. Профессионально-этические нормы и принципы разрешения конфликтов в профессиональной среде.

Нормы поведения психолога. Предотвращения конфликтов (объективность и уступчивость, доброжелательность, соблюдение дистанции, самообладание,

удовлетворенность трудовой деятельностью).

Тема 6. Общая характеристика делового общения, его функции и этические принципы.

Этика человеческих контактов. Эмпатия и симпатия в общении.

Тема 7. Понятие «конфликт» и его роль в профессиональной деятельности специалиста по связям с общественностью.

Конфликты: понятие, объекты, виды, причины возникновения в профессиональной деятельности; функции (конструктивная и деструктивная): развитие, разрешение. Последствия неразрешенных конфликтов.

Тема 8. Этикетные нормы общения.

Речевой этикет в профессиональной деятельности психолога. Понятие культуры речи и ее элементы.

Тема 9. Принципы и формы этической конвенциональности (договоры, кодексы, правила, стандарты и т.д.), утверждающие нормативную значимость согласия образовательного сообщества в решении существующих и возникающих проблем.

Этические принципы деятельности психолога. Характеристика основных этических проблем в профессиональной деятельности психолога (по Пряжникову Е.С.)

Тема 10. Формирование этики педагогического профессионализма.

Источники и программы формирования этики педагогического профессионализма.

Тема 11. Кодекс профессиональной этики психолога.

Права, обязанности и ответственность психолога. Этический кодекс психолога.

Тема 12. Имидж делового человека в контексте профессиональной этики.

Понятие «имидж» и его роль в профессиональной деятельности психолога. Качества, формирующие имидж: качества, позволяющие нравиться людям; качества, формируемые в процессе воспитания и образования; качества, связанные с жизненным и профессиональным опытом.

Текущий контроль успеваемости реализуется в рамках занятий семинарского типа, консультаций.

4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа является важнейшей составной частью учебного процесса и обязанностью каждого студента.

Самостоятельная работа студентов состоит в проработке теоретического материала, выполнении самостоятельных заданий в конце каждого практического занятия и выполнении внеаудиторных самостоятельных заданий (домашние задания и дополнительные задания по углубленному изучению разделов дисциплины). К самостоятельной работе студентов относится подготовка к зачету.

Формы самостоятельной работы

1. Изучение программного материала по учебникам, учебным и методическим пособиям, другим источникам.
2. Выполнение практических контрольных заданий.
3. Работа с компьютерными обучающими программами, электронными учебниками, тестовыми системами.
4. Работа со средствами телекоммуникации, в том числе электронной почтой, Интернетом и т.д.
5. Использование электронных библиотек, распределенных и централизованных издательских систем.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используется электронный курс «Профессиональная этика и служебный этикет» – <https://e->

Методические рекомендации к подготовке учебно-исследовательской реферативной работы

Учебно-исследовательская реферативная работа (реферат) – изложение в письменном виде или форме публичного доклада содержания научного труда (трудов), литературы по теме. При подготовке реферата студент самостоятельно изучает группу источников по определённой теме, которая, как правило, подробно не освещается на лекциях. Цель написания реферата – овладение навыками анализа и краткого изложения изученных материалов в соответствии с требованиями, предъявляемыми к таковым работам. Это самостоятельная учебно-исследовательская работа студента, где раскрывается суть исследуемой проблемы, приводятся различные точки зрения, собственные взгляды на нее. Содержание реферата должно быть логическим, изложение материала носит проблемно-тематический характер.

Отличие доклада от реферата в том, что он отражает одну точку зрения на проблему, не предполагает ее исследования в сравнении и анализе.

Методические рекомендации

Сформулируйте тему работы, причем она должна быть не только актуальной по своему значению, но оригинальной, интересной по содержанию. Тематика направлений обычно рекомендуется преподавателем, но в определении конкретной темы студенту следует проявить инициативу.

Основные этапы подготовки реферата:

- выбор темы;
- консультации у преподавателя;
- подготовка плана реферата;
- работа с источниками, сбор материала;
- написание текста реферата;
- оформление рукописи и предоставление ее преподавателю;
- защита реферата.

Объем реферата должен составлять 15-30 страниц машинописного текста.

При написании реферата следует подбирать литературу, освещающую как теоретическую, так и практическую стороны проблемы. При обработке полученного материала студент должен: систематизировать его и выдвинуть свои гипотезы с их обоснованием, определить свою позицию по рассматриваемой проблеме, сформулировать определения и основные выводы, характеризующие результаты исследования и оформить их в письменном виде.

В процессе выполнения реферата необходимо учитывать следующее:

- во введении на одной странице должна быть показана цель написания реферата, указаны задачи. Кратко следует коснуться содержания отдельных разделов работы, охарактеризовать в общих чертах основные источники, которые нашли свое отражение в работе.
- в текстовой части рассматриваются основные вопросы реферата.

Основная часть может состоять из двух или более параграфов; в конце каждого параграфа делаются краткие выводы. Изложение материала должно быть последовательным и логичным. Оно также должно быть конкретным и полностью оправданным. При этом важно не просто переписывать первоисточники, а излагать основные позиции по рассматриваемым вопросам.

В заключении следует сделать общие выводы и кратко изложить изученные положения (представить содержание реферата в тезисной форме). После заключения

необходимо привести список литературы

Примерный алгоритм действий при написании реферата:

1. Подберите и изучите основные источники по теме (как правило, при разработке реферата или доклада используется не менее 8-15 различных источников).
2. Составьте библиографию.
3. Разработайте план реферата или доклада исходя из имеющейся информации.
4. Обработайте и систематизируйте подобранную информацию по теме.
5. Отредактируйте текст реферата или доклад с использованием компьютерных технологий.
6. Подготовьте публичное выступление по материалам реферата или доклада, желательно подготовить презентацию, иллюстрирующую основные положения работы.

Критерии результатов работы для самопроверки:

- актуальность темы исследования;
 - соответствие содержания теме;
 - глубина проработки материала;
 - правильность и полнота использования источников;
- соответствие оформления реферата или доклада предъявляемым требованиям

Подготовка к устному опросу

Методические рекомендации

1. При подготовке сообщения, ответа используйте несколько источников литературы по выбранной теме (вопросу), используйте печатные издания и источники электронных библиотек или Интернет-ресурсов.
2. Сделайте цитаты из книг и статей по выбранной теме (обратите внимание на непонятные слова и выражения, уточните их значение в справочной литературе).
3. Проанализируйте собранный материал и составьте план сообщения или ответа, акцентируя внимание на наиболее важных моментах.
4. Напишите основные положения сообщения или ответа в соответствии с планом, выписывая по каждому пункту несколько предложений.
5. Перескажите текст сообщения или ответа, корректируя последовательность изложения материала.
6. Подготовленное сообщение может сопровождаться презентацией, иллюстрирующей его основные положения.

Показатели результатов работы для самопроверки:

- полнота и качественность информации по заданной теме;
- свободное владение материалом сообщения или доклада;
- логичность и четкость изложения материала;
- наличие и качество презентационного материала.

Учебно-методические документы, регламентирующие самостоятельную работу

адреса доступа к документам

<https://arz.unn.ru/sveden/document/>

https://arz.unn.ru/pdf/Metod_all_all.pdf

5. Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине (модулю),

включающий:

5.1. Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине

В ходе промежуточной аттестации по дисциплине осуществляется оценка сформированности компонентов компетенций (полнота знаний/ наличие умений/ навыков), т.е. результатов обучения, указанных в таблице п.2 настоящей рабочей программы, на основе оценки усвоения содержания дисциплины.

Обобщенная оценка сформированности компонентного состава компетенции в ходе промежуточной аттестации по дисциплине проводится на основе учета текущей успеваемости в ходе освоения дисциплины и учета результата сдачи промежуточной аттестации.

Выявленные признаки несформированности компонентов (индикаторов) хотя бы одной компетенции не позволяют выставить интегрированную положительную оценку сформированности компетенций и освоения дисциплины на данном этапе обучения.

Обобщенная оценка сформированности компонентного состава компетенций на промежуточной аттестации, которая вносится в зачетно-экзаменационную ведомость по дисциплине и зачетную книжку студента, осуществляется по следующей оценочной шкале.

Шкала оценки сформированности компонентного состава компетенций на промежуточной аттестации

Оценка		Уровень подготовки
Зачтено	Отлично	сформированность компонентного состава (индикаторов) компетенций соответствует требованиям компетентностной модели будущего выпускника на данном этапе обучения, основанным на требованиях ОС ННГУ по направлению подготовки, студент готов самостоятельно решать стандартные и нестандартные профессиональные задачи в предметной области дисциплины в соответствии с типами задач профессиональной деятельности осваиваемой образовательной программы
	Хорошо	сформированность компонентного состава (индикаторов) компетенций соответствует требованиям компетентностной модели будущего выпускника на данном этапе обучения, основанным на требованиях ОС ННГУ по направлению подготовки, но студент готов самостоятельно решать только различные стандартные профессиональные задачи в предметной области дисциплины в соответствии с типами задач профессиональной деятельности осваиваемой образовательной программы
	Удовлетворительно	сформированность компонентного состава (индикаторов) компетенций соответствует в целом требованиям компетентностной модели будущего выпускника на данном этапе обучения, основанным на требованиях ОС ННГУ по направлению подготовки, но студент способен решать лишь минимум стандартных профессиональных задач в предметной области дисциплины в соответствии с типами задач профессиональной деятельности осваиваемой образовательной программы
Не зачтено	Неудовлетворительно	сформированность компонентного состава (индикаторов) компетенций не соответствует требованиям компетентностной модели будущего выпускника на данном этапе обучения, основанным на требованиях ОС ННГУ по направлению подготовки, студент не готов решать профессиональные задачи в предметной области дисциплины в соответствии с типами задач профессиональной деятельности осваиваемой образовательной программы

Шкала оценивания сформированности компетенции

Уровень сформированности компетенции (индикатора достижения компетенции)				
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично
	не зачтено		зачтено	
Знания	Уровень знаний ниже	Минимально допустимый	Уровень знаний в объеме,	Уровень знаний в

	минимальных требований. Имели место грубые ошибки.	уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок.	соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок.	объеме, соответствующем требованиям программы подготовки, без ошибок.
Умения	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки.	Продemonстрированы основные умения, решены типовые задачи с негрубыми ошибками, выполнены все задания, но не в полном объеме.	Продemonстрированы все основные умения, решены все основные задачи с негрубыми ошибками, выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продemonстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными незначительными недочетами, выполнены все задания в полном объеме.
Навыки	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки.	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами.	Продemonстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов.

5.2 Критерии и процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине

Критерии оценки индивидуального собеседования

Оценка «отлично» - Ответ полный и правильный, на основании изученной теории; материал изложен в определенной логической последовательности, грамотный научный язык; ответ самостоятельный.

Оценка «хорошо» - Ответ полный и правильный, на основании изученной теории; материал изложен в определенной логической последовательности при этом допущены две-три незначительные ошибки, исправленные по требованию преподавателя.

Оценка «удовлетворительно» - Ответ полный, но при этом допущена существенная ошибка или неполный, несвязный ответ.

Оценка «неудовлетворительно» - Ответ обнаруживает непонимание студентом основного содержания учебного материала или допущены существенные ошибки, которые не могут быть исправлены при наводящих вопросах преподавателя.

Критерии оценки тестирования

Оценка «отлично» – 85-100% правильных ответов;

Оценка «хорошо» – 66-84% правильных ответов;

Оценка «удовлетворительно» – 50-65% правильных ответов;

Оценка «неудовлетворительно» – меньше 50%.

Критерии оценки письменной учебно-исследовательской реферативной работы

Оценка «отлично» – Реферативная работа полностью раскрывает основные вопросы теоретического материала. Студент приводит информацию из первоисточников и изданий периодической печати, приводит практические примеры, отвечает на дополнительные вопросы преподавателя и студентов (в процессе выступления с докладом).

Оценка «хорошо» – Реферативная работа частично раскрывает основные вопросы теоретического материала. Студент приводит информацию из первоисточников, отвечает на дополнительные вопросы преподавателя и студентов (в процессе выступления с докладом), но при этом дает не четкие ответы, без достаточно их аргументации.

Оценка «удовлетворительно» – Реферативная работа в общих чертах раскрывает основные вопросы теоретического материала. Студент приводит информацию только из учебников. При ответах на дополнительные вопросы (в процессе выступления с докладом) путается в ответах, не может дать понятный и аргументированный ответ.

Оценка «неудовлетворительно» ставится за рефераты, в которых нет информации о проблематике работы и ее месте в контексте других работ по исследуемой теме.

Критерии оценки выполнения практических контрольных заданий

Оценка «зачтено» – Ответ полный и правильный на основании изученной теории; теоретический материал и решение поставленных задач изложены в необходимой логической последовательности, грамотный научный язык; ответ самостоятельный. Могут быть допущены две-три несущественные ошибки, исправленные по требованию преподавателя.

Оценка «не зачтено» – Ответ обнаруживает непонимание студентом основного содержания учебного материала или допущены существенные ошибки, которые не могут быть исправлены при наводящих вопросах преподавателя.

Критерии устного ответа студента при опросе на зачёте

Оценка «зачтено» – Ответ полный и правильный на основании изученной теории; теоретический материал и решение поставленных задач изложены в необходимой логической последовательности, грамотный научный язык; ответ самостоятельный. Могут быть допущены две-три несущественные ошибки, исправленные по требованию преподавателя.

Оценка «не зачтено» – Ответ обнаруживает непонимание студентом основного содержания учебного материала или допущены существенные ошибки, которые не могут быть исправлены при наводящих вопросах преподавателя.

5.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения.

5.3.1 Контрольные вопросы к зачету

Вопрос	Код компетенции (согласно РПД)
1. Этика как философская наука. Предмет этики.	УК-5
2. История развития этических учений.	ПК-8
3. Уровни этического знания.	УК-5
4. Мораль как регулятор социального поведения.	УК-5
5. Уровни нравственного развития личности.	УК-5
6. Основные функции морали.	УК-5
7. Эволюционно-генетическая теория происхождения морали.	УК-5
8. Религиозно-богословская теория происхождения морали.	УК-5
9. Социально-историческая теория происхождения морали.	УК-5
10. Структура морали.	УК-5
11. Пути формирования индивидуального морального сознания (социализация, моральная зрелость).	УК-5
12. Этика и этикет деловых переговоров.	УК-5
13. Правила ведения деловой беседы.	УК-5
14. Этические нормы телефонного разговора.	УК-5
15. Этикет приветствий и представлений.	УК-5
16. Внешний вид делового мужчины и женщины.	УК-5
17. Визитные карточки, их роль в деловом мире.	УК-5
18. Основные требования мусульманского вероучения и образа жизни.	УК-5
19. Основная идея этики Эпикура.	УК-5
20. Особенность нравственного закона И. Канта.	УК-5
21. Утилитаристский принцип всеобщего счастья в учении Милля.	УК-5
22. Моральный нигилизм Ницше.	УК-5
23. Этика благоговения жизнью А. Швейцера.	УК-5
24. Оппозиция гуманизма и христианства.	УК-5
25. Смысл жизни как высшая нравственная ценность.	УК-5
26. Религиозное решение вопроса о смысле жизни.	УК-5
27. Отношение к жизни и смерти как нравственная проблема.	УК-5
28. Структурообразующие элементы этики специалиста социально-культурного сервиса и туризма.	УК-5
29. Содержание наиболее важных нравственных качеств специалиста социально-культурного сервиса и туризма.	УК-5

30. Проблемы формирования профессиональной этики делового человека.	ПК-8
31. Значение зарубежного опыта этики бизнеса в формировании профессиональной этики делового человека.	ПК-8
32. Этика делового общения: «руководитель-подчиненный».	ПК-8
33. Этика делового общения: «подчиненный-руководитель».	ПК-8
34. Этика делового общения: «по горизонтали».	ПК-8
35. Невербальные средства общения (язык жестов).	ПК-8
36. Визуальные, акустические, тактильные средства в деловом общении.	ПК-8
37. Влияние индивидуально-психологических особенностей партнера на ваш стиль общения.	ПК-8
38. Понятие переговоров и их виды.	ПК-8
39. Типичные ошибки партнеров во время переговоров.	ПК-8
40. Способы и правила разрешения конфликтов.	ПК-8
41. Особенности делового этикета в странах Западного Востока.	ПК-8
42. Служебный этикет и правила телефонного разговора.	ПК-8
43. Правила деловой переписки.	ПК-8
44. Культура устной речи.	ПК-8
45. Визитная карточка.	ПК-8
46. Эстетика служебного поведения.	ПК-8
47. Основное назначение управленческой этики.	ПК-8
48. Моральные свобода и ответственность делового человека.	ПК-8
49. Меценатство как синтез предпринимательства и культуры.	ПК-8
50. История мирового этикета.	ПК-8

5.3.2. Типовые тестовые задания

для оценки сформированности компетенции УК-5

1. Открытость общения предполагает

- 1) способность выразить свою точку зрения на предмет общения и готовность учесть позиции других сторон общения
- 2) попытки выяснить позицию другой стороны общения, при этом не раскрывая своей
- 3) информирование партнера о своей позиции по предмету общения в расчете на помощь и без учета его мнения
- 4) неспособность или нежелание раскрывать свои позиции, свою точку зрения на предмет общения

2. Под умением принять точку зрения коллеги понимается

- 1) педагогический такт
- 2) педагогическое общение
- 3) педагогическая эмпатия
- 4) педагогический авторитет

3. Разработка профессионального кодекса и его исследование на пригодность является

- 1) коллективной задачей
- 2) индивидуальной задачей
- 3) групповой задачей
- 4) задачей органов государственной власти

4. Терпимое отношение сотрудников организации к моральным устоям, традициям и т.д., имеющим место в других организациях, регионах, странах, называется:

- 1) этическая норма
- 2) этический принцип
- 3) этический стандарт
- 4) этический кодекс

5. Обеспечение непрерывного двухстороннего обмена информацией независимо от расстояния – это преимущество

- 1) телефонного разговора
- 2) деловой переписки
- 3) делового подарка
- 4) мимики и жестов

для оценки сформированности компетенции ПК-8

1. Общение, направленное на согласование и объединение усилий, чтобы наладить отношения и достичь общего результата, называется

- 1) деловым общением
- 2) духовным общением
- 3) светским общением
- 4) манипулятивным общением

2. К наиболее полному списку видов диалогического общения относятся:

- 1) деловая беседа, переговоры, дискуссия, интервью
- 2) переговоры, доклад, приветственная речь
- 3) переговоры, интервью, торговая речь (реклама), доклад на заседании
- 4) информационная речь, дискуссия

3. Умение внимательно молчать, дающее возможность высказаться собеседнику – это

- 1) нерефлексивное слушание
- 2) адекватное понимание друг друга
- 3) согласие с точкой зрения оппонента
- 4) уточнение интересов и позиций сторон

4. Документ, создаваемый в ответ на фактические или ожидаемые этические конфликты в профессиональной деятельности, называется

- 1) гражданским кодексом
- 2) нормативно-правовым актом
- 3) законом
- 4) профессиональным кодексом

5. Устойчивое психическое свойство личности, определяющее модификацию социального поведения и ход мыслей собеседника в процессе общения – это

- 1) темперамент
- 2) речь
- 3) внимание
- 4) умения
- 5) знания

5.3.3. Типовые контрольные задания по теоретическим основам дисциплины

для оценки сформированности компетенций УК-5

1. Дайте общую характеристику делового общения, его функции и этические принципы.
2. Раскройте происхождение профессиональной этики.
3. Перечислите профессионально-этические нормы и принципы разрешения конфликтов в профессиональной среде.
4. Раскройте понятие «конфликт» и его роль в профессиональной деятельности специалиста по связям с общественностью.

для оценки сформированности компетенции ПК-8

1. Раскройте сущность и содержание следующих понятий: консультирование, психологическое консультирование, консультация.
2. Что представляет собой директивная модель консультативной помощи?
3. В чем проявляется профессиональная позиция консультанта?
4. Раскройте содержание разных позиций социального педагога в процессе консультирования (эксперт, фасилитатор).
5. Охарактеризуйте основные этические принципы консультирования.

5.3.4. Типовая тематика учебно-исследовательских реферативных работ

для оценки сформированности компетенций УК-5

1. Отношение к жизни как моральной ценности в древнеиндийских учениях.
2. Этика жизни в древнекитайской философии.
3. Система добродетелей в античной этике.
4. Нравственный смысл Библии.
5. Нравственный идеал эпохи Возрождения.

для оценки сформированности компетенции ПК-8

1. Проблема морального выбора и ответственность.
2. Совесть и общественное мнение.
3. Конфликты и нравственные способы их преодоления.
4. Нравственные основы этикета.
5. Репутация и имидж.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1. *Алексина, Т. А.* Деловая этика : учебник для вузов / Т. А. Алексина. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 384 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06659-3. — URL : <https://urait.ru/bcode/469119>
2. *Нестерова, А. А.* Профессиональная этика психолога : учебник и практикум для вузов / А. А. Нестерова, Т. Ф. Сулова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 356 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-8758-4. — URL : <https://urait.ru/bcode/469361>
3. *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. — URL : <https://urait.ru/bcode/450624>
4. *Чернышова, Л. И.* Этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для вузов / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 161 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02406-7. — URL : <https://urait.ru/bcode/469928>

б) дополнительная литература:

5. *Лавриненко, В. Н.* Деловая этика и этикет : учебник и практикум для вузов / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова, В. В. Кафтан ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 118 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08210-4. — URL : <https://urait.ru/bcode/469812>
6. *Панфилова, А. П.* Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 1 : учебник и практикум для вузов / А. П. Панфилова, А. В. Долматов ; под общей редакцией А. П. Панфиловой. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 231 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04378-5. — URL : <https://urait.ru/bcode/469187>
7. *Савинков, В. И.* Этика государственной службы в схемах : учебное пособие для вузов / В. И. Савинков, П. А. Бакланов. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 148 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08997-4. — URL : <https://urait.ru/bcode/474061>

в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

Лицензионное программное обеспечение: Операционная система Windows.

Лицензионное программное обеспечение: Microsoft Office.

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Российский индекс научного цитирования (РИНЦ), платформа Elibrary: национальная информационно-аналитическая система. Адрес доступа:

http://elibrary.ru/project_risc.asp

ГАРАНТ. Информационно-правовой портал [Электронный ресурс].– Адрес доступа: <http://www.garant.ru>

Свободно распространяемое программное обеспечение:

программное обеспечение LibreOffice;

программное обеспечение Yandex Browser;

программное обеспечение «КонсультантПлюс»;

Электронные библиотечные системы и библиотеки:

Электронная библиотечная система "Лань" <https://e.lanbook.com/>

Электронная библиотечная система "Консультант студента" <http://www.studentlibrary.ru/>

Электронная библиотечная система "Юрайт" <http://www.urait.ru/ebs>

Электронная библиотечная система "Znanium" <http://znanium.com/>

Электронно-библиотечная система Университетская библиотека ONLINE <http://biblioclub.ru/>

Фундаментальная библиотека ННГУ www.lib.unn.ru/

Сайт библиотеки Арзамасского филиала ННГУ. – Адрес доступа: lib.arz.unn.ru

Ресурс «Массовые открытые онлайн-курсы Нижегородского университета им. Н.И. Лобачевского» <https://mooc.unn.ru/>

Портал «Современная цифровая образовательная среда Российской Федерации» <https://online.edu.ru/public/promo>

Ресурс «Массовые открытые онлайн-курсы Нижегородского университета им. Н.И. Лобачевского» <https://mooc.unn.ru/>

Портал «Современная цифровая образовательная среда Российской Федерации» <https://online.edu.ru/public/promo>

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных программой, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения: ноутбук, проектор, экран

Помещения для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду ННГУ.

Программа дисциплины **Профессиональная этика и служебный этикет** составлена в соответствии с образовательным стандартом высшего образования (ОС ННГУ) по специальности 37.05.02 Психология служебной деятельности (приказ ННГУ от 17.05.2023 года № 06.49-04-0214/23).

Автор(ы):

к.п.н., доцент

Миронычева В.Ф.

Рецензент (ы):

д.п.н., профессор

Щелина Т.Т.

Кафедра общей педагогики и педагогики профессионального образования

Зав. кафедрой

д.п.н., профессор

Щелина Т.Т.

Председатель УМК

Психолого-педагогический факультет

к.псих.н., доцент

Ганичева И.А.

Программа одобрена на заседании методической комиссии от 24.05.2023 года, протокол № 5

П.6. а) СОГЛАСОВАНО:

Заведующий библиотекой

Федосеева Т.А.