

**АНО "АКАДЕМИЯ ПРОФЕССИЙ И КОМПЕТЕНЦИЙ"**

**УТВЕРЖДАЮ**

Руководитель

\_\_\_\_\_ Лукияновой Н.Н.

«11» августа 2023г.

**ПРОГРАММА ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО  
ОБРАЗОВАНИЯ**

**«ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И ВЕДЕНИЯ ПЕРЕГОВОРОВ»**

нормативный срок обучения – 1 месяц

## СОДЕРЖАНИЕ

1.	Общая характеристика программы.....	3
1.1.	Цель реализации.....	3
1.2.	Нормативная правовая база.....	3
1.3.	Планируемые результаты освоения.....	3
1.4.	Категория слушателей.....	4
1.5.	Формы обучения и сроки освоения.....	4
1.6.	Период обучения и режим занятий.....	4
1.7.	Документ о квалификации.....	4
2.	Содержание программы.....	4
2.1.	Календарный учебный график.....	4
2.2.	Учебный план.....	5
2.3.	Рабочие программы дисциплин (модулей).....	6
3.		
3.1.	Материально-техническое и программное обеспечение реализации программы.....	6
3.2.	Учебно-методическое и информационное обеспечение программы.....	7
4.	Оценка качества освоения программы.....	7
	ПРИЛОЖЕНИЕ 1 Рабочая программа модуля 1.....	8
	ПРИЛОЖЕНИЕ 2 Рабочая программа модуля 2.....	16
	ПРИЛОЖЕНИЕ 3 Рабочая программа модуля 3.....	24
	ПРИЛОЖЕНИЕ 4 Рабочая программа модуля 4.....	32
	ПРИЛОЖЕНИЕ 5 Программа итоговой аттестации по ДПП.....	40

## Общая характеристика программы

### 1.1. Цель реализации

Цель программы – формирование и совершенствование у слушателей профессиональных компетенций в сфере этики и психологии деловых отношений.

### 1.2. Нормативная правовая база

Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»: Приказ Минобрнауки России от 01.07.2013 № 499 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://base.garant.ru/193245/> (дата обращения – 11.08.2023).

Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.01 Экономика (уровень бакалавриата): Приказ Минобрнауки России от 12.08.2020 № 954 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://fgosvo.ru> (дата обращения – 11.08.2023).

Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (уровень бакалавриата): Приказ Минобрнауки России от 12.08.2020 № 970 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://fgosvo.ru> (дата обращения – 11.08.2023).

Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.03 Управление персоналом (уровень бакалавриата): Приказ Минобрнауки России от 12.08.2020 № 955 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://fgosvo.ru> (дата обращения – 11.08.2023).

Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление (уровень бакалавриата): Приказ Минобрнауки России от 12.08.2020 № 1016 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://fgosvo.ru> (дата обращения – 11.08.2023).

### 1.3. Планируемые результаты освоения

Таблица 1

Виды деятельности	Профессиональные компетенции или трудовые функции ( <i>формируются и (или) совершенствуются</i> ) ПСК и ПК
-	-
<b>Общепрофессиональные компетенции (ОПК) и (или) общие (общекультурные) компетенции (ОК/УК)</b>	
<b>Код и наименование компетенции<sup>1</sup></b>	
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	
УК-7. Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	

#### **1.4. Категория слушателей**

Требования к слушателю программы: высшее образование, направление имеющегося профессионального образования и опыта профессиональной деятельности не имеет значения.

#### **1.5. Формы обучения и сроки освоения**

Форма (формы) обучения заочная с применением электронного обучения. Срок освоения программы составляет 72 часа, который включает время, выделенное на контактную и самостоятельную работу слушателя, также время, отводимое на итоговую аттестацию.

#### **1.6 Период обучения и режим занятий**

Период обучения 1 месяц. Режим занятий с 9.00 часов до 22.00 часов не более 8 академических часов в день.

#### **Документ о квалификации**

По согласованию с заказчиком программы может быть установлен иной период обучения.

При успешном освоении программы обучающийся получает удостоверение о повышении квалификации Автономной некоммерческой организации "АКАДЕМИЯ ПРОФЕССИЙ И КОМПЕТЕНЦИЙ".

## **2. Содержание программы**

### **2.1. Календарный учебный график**

Таблица 2

#### **Календарный учебный график**

<b>Период обучения (день или неделя)</b>			
<b>1 неделя</b>	<b>2 неделя</b>	<b>3 неделя</b>	<b>4 неделя</b>
УЗ	УЗ, ТКУ, ПА	УЗ,ПА	УЗ, ТКУ,ПА, ИА

<sup>1</sup> УЗ – учебные занятия; ТКУ – текущий контроль успеваемости; ПА – промежуточная аттестация, ИА – итоговая аттестация.

## 2.2. Учебный план

Таблица 3

Учебный план заочной формы обучения с применением электронного обучения

Наименование дисциплины (модуля), практики (стажировки)	Общая трудоемкость, час		С применением дистанционных образовательных технологий, электронного обучения, час.			Самостоятельная работа, час	Текущий контроль успеваемости <sup>1</sup>	Промежуточная аттестация <sup>2</sup>	Код компетенции	Перезачет
			В том числе							
			Всего	Лекции/ в интерактивной форме <sup>6</sup>	Лабораторные занятия (практикум) /в интерактивной форме					
1	2	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1. Коммуникативная компетентность в деловом взаимодействии	16	16	4		4	8		Т	УК-4	
2. Эффективное деловое общение и речевой этикет (вербальные и невербальные средства общения)	16	16	4		4	8		Т	УК-4	
3. Деловые встречи и переговоры	24	24	6		10	8		Т	УК-4	
4. Эмоциональное выгорание, стрессы, ресурсы стрессоустойчивости	14	14	4		4	6		Т	УК-7	
Итого:	70	70	18		22	30				
Итоговая аттестация	2	2					2	Т		
Всего:	72	72								
Маркетинг (электронный курс)*	16					16		Т	УК-4	

\*

<sup>1</sup> Текущий контроль успеваемости: О - опрос

<sup>2</sup> Форма промежуточной аттестации: З – зачет.

\* Дополнительный электронный курс предназначен для слушателей, обучающихся в рамках проекта «Демография»

## 2.3.

**Рабочие программы дисциплин (модулей)**

Рабочие программы модулей представлены в Приложении 1,2,3.

**3. Организационно-педагогическое обеспечение****3.1. Материально-техническое и программное обеспечение реализации программы**

Таблица 4.

№ п/п	Организационно-педагогические условия	Общая характеристика
1.	Основная учебная литература	в доступе к каждому модулю
2.	Дополнительная учебная литература	Список для самостоятельного изучения
3.	Конспекты лекций	Программа обеспечена развернутыми конспектами лекций с указанием первоисточников информации (в доступе к каждому модулю)
4.	Вопросы для самоконтроля к модулям	Позволяют слушателям самостоятельно оценить степень освоения учебных материалов.
5.	Ресурсы сети «Интернет»	Библиотеки и образовательные ресурсы: -ресурсы открытого доступа в сети Интернет (Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU. [Электронный ресурс]. – URL: <a href="https://elibrary.ru/defaultx.asp">https://elibrary.ru/defaultx.asp</a> ; КиберЛенинка – научная электронная библиотека, построенная на парадигме открытой науки (Open Science) [Электронный ресурс]. – URL: <a href="https://cyberleninka.ru">https://cyberleninka.ru</a>
6.	Локальные информационные технологии	Офисные программы: Microsoft Office
7.	Работа специалистов отдела сопровождения образовательного процесса и методического отдела (персональные тьюторы)	Обеспечивают сопровождение образовательного процесса
8.	Материально-техническая база	Учебные занятия проводятся с использованием информационно-коммуникационных технологий. 1. Аппаратные требования: IntelPentium или аналогичный процессор с тактовой частотой 1000MHz и выше; Монитор, с разрешением экрана, как минимум, 1024x768 точек и глубиной цвета 16 bit (рекомендуемое разрешение экрана -1280x1024 и глубиной цвета 24; Звуковая карта, акустическая система или наушники; Доступ в Интернет на скорости не ниже 512 Кбит/с; В труднодоступных районах, подключаемых к сети Интернет с использованием спутниковых каналов связи, скорость прямого канала должна быть не ниже 512 Кбит/с, обратного - не ниже 128 Кбит/с. 2. Программное обеспечение: Операционная система семейства Microsoft Windows (XP, NT, 7 и 8); Операционная система семейства Linux с графическим интерфейсом. 3. Для просмотра учебных материалов в учебном портале необходимо наличие установленных на Вашем компьютере программ:

		<p>Microsoft Internet Explorer 8.0 и выше;  AdobeFlashPlayer версии 7.0 и выше  <a href="http://get.adobe.com/ru/flashplayer/">http://get.adobe.com/ru/flashplayer/</a>;  AdobeAcrobat Reader 10 и выше<a href="http://get.adobe.com/ru/reader/">http://get.adobe.com/ru/reader/</a>.</p> <p>4. В некоторых курсах Вам могут понадобиться также следующие программы:  Microsoft Office 2003, 2007 (Word, Excel, Power Point) и выше;  Windjview (или аналогичная программа просмотра DJVU)<a href="http://windjview.sourceforge.net/ru/">http://windjview.sourceforge.net/ru/</a>.</p>
--	--	--

### **3.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы**

Нормативные правовые документы, основная и дополнительная литература, интернет-ресурсы и справочные системы представлены в рабочих программах конкретных модулей в Приложении.

### **4. Оценка качества освоения программы**

Промежуточная аттестация проводится в форме тестирования, итоговая аттестация включает в себя письменное контрольное задание и тестирование.

Сведения об оценочных средствах представлены в рабочих программах модулей и программе итоговой аттестации.

# **АНО "АКАДЕМИЯ ПРОФЕССИЙ И КОМПЕТЕНЦИЙ"**

**УТВЕРЖДАЮ**

Руководитель

\_\_\_\_\_ Лукияновой Н.Н.

«11» августа 2023г.

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА МОДУЛЯ**

**«Коммуникативная компетентность в деловом взаимодействии»**

### **ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА**

**повышения квалификации**

**«ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И ВЕДЕНИЯ ПЕРЕГОВОРОВ»**

Чебоксары - 2023

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Цель и задачи дисциплины (модуля).....	10
2. Планируемые результаты обучения дисциплины (модуля) .....	10
3. Объем дисциплины (модуля) .....	10
4. Структура и содержание дисциплины (модуля) .....	11
4.1. Структура дисциплины (модуля).....	11
4.2. Содержание дисциплины (модуля).....	11
5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы слушателей по дисциплине (модулю) .....	11
6. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю) .....	12
7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля).....	13
7.1. Нормативные правовые документы.....	13
7.2. Основная литература.....	13
7.3. Дополнительная литература.....	14
7.4. Интернет-ресурсы.....	14
7.5. Справочные системы.....	14
7.6. Иные источники.....	14
8. Материально-техническое и программное обеспечение реализации программы.....	15

### 1. Цель и задачи дисциплины (модуля)

Целью освоения модуля является совершенствование навыков управления коммуникативным поведением в межличностном деловом взаимодействии.

Задачи освоения модуля:

- углубление знаний о возможных причинах коммуникативных трудностей в профессиональном общении;
- углубление знаний о стереотипах восприятия и коммуникативных стилей в профессиональном межличностном общении;
- углубление знаний о коммуникативных технологиях воздействия в деловом общении.

### 2. Планируемые результаты обучения дисциплины (модуля)

Таблица 1.

Виды деятельности	Профессиональные компетенции или трудовые функции (формулируются и (или) совершенствуются) ПСК и ПК	Знания	Умения	Практический опыт
-	-	-	-	-
<b>Общепрофессиональные компетенции (ОПК) и (или) общие (общекультурные, универсальные) компетенции (ОК/УК)</b>				
Код и наименование компетенции	Знания	Умения	Практический опыт	
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке (ах)	З <sup>1</sup> – основные коммуникативные трудности и их причины; З <sup>2</sup> – формы осуществления делового общения и коммуникативные стили; З <sup>3</sup> – коммуникативные технологии воздействия в деловом общении	У <sup>1</sup> – преодолевать коммуникативные трудности; У <sup>2</sup> – применять коммуникативные технологии воздействия в деловом общении	В <sup>1</sup> – моделирование развития делового общения при возникновении коммуникативных трудностей; В <sup>2</sup> – выстраивание делового общения с представителями различных коммуникативных стилей; В <sup>3</sup> – мастерством применения коммуникативных технологий воздействия в деловом общении	

### 3. Объем модуля

Таблица 2.

**Объем модуля (заочная форма с применением дистанционных образовательных технологий)**

Вид учебной работы	Количество часов (час.) и (или) зачетных единиц (з.е.)	С применением электронного обучения и (или) дистанционных образовательных технологий (час.) и (или) зачетных единиц (з.е.)
<b>Контактная работа слушателя с преподавателем, в том числе:</b>		16
лекционного типа (Л) / Интерактивные занятия (ИЗ)		4
лабораторные занятия (практикум) (ЛЗ) / Интерактивные занятия (ИЗ)		
Практические (семинарские) занятия (ПЗ) / Интерактивные занятия (ИЗ)		6
<b>Самостоятельная работа слушателя (СР)</b>		4
<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>форма</b>	Электронное тестирование
	<b>час.</b>	
<b>Общая трудоемкость по учебному плану (час./з.е)</b>		16

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

##### 4.1. Структура дисциплины (модуля)

Таблица 3.

Структура дисциплины на заочной форме обучения с применением дистанционных технологий

№ п/п	Наименование тем (разделов) дисциплины	С применением электронного обучения и (или) дистанционных образовательных технологий (час.) и (или) зачетных единиц (з.е.)					Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа			СР	
			Л	ЛЗ	ПЗ		
1.	Понятие коммуникативной компетенции	6	2		2	3	
2.	Коммуникативные технологии воздействия в деловом общении	8	2		2	4	
<b>Итого:</b>		<b>15</b>	<b>4</b>		<b>4</b>	<b>7</b>	
Подготовка и сдача зачета		1					Тестирование
<b>Всего</b>		<b>16</b>	<b>4</b>		<b>4</b>	<b>7</b>	

##### 4.2. Содержание дисциплины (модуля)

Таблица 4

Номер темы (раздела)	Содержание темы (раздела)
Понятие коммуникативной компетенции	Понятие коммуникативной компетенции, эмпатия и ее виды, навыки социального взаимодействия, закономерности межличностных отношений, уровни и показатели коммуникативной компетенции
Коммуникативные технологии воздействия в деловом общении	Коммуникативные барьеры, стереотипы восприятия, коммуникативные стили, коммуникативные технологии воздействия

#### 5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы слушателей по дисциплине (модулю)

Самостоятельная работа выполняется индивидуально в произвольном режиме времени в удобные для слушателя часы.

Подготовку к занятиям по модулю необходимо начать со знакомства с содержанием тем и подборки рекомендованной литературы. Затем необходимо перечитать конспект

лекции, ознакомиться с основной литературой. При этом нужно иметь соответствующие рекомендуемые нормативные акты в действующей редакции. Целесообразно внимательно изучать материалы справочных правовых систем для уточнения действующих редакций нормативных актов.

Одним из основных способов проверки и оценки знаний слушателей по данному модулю является устный опрос, проводимый с применением дистанционных технологий.

Подготовка к опросу проводится в ходе самостоятельной работы слушателей и включает в себя повторение пройденного материала по вопросам предстоящего опроса. Помимо основного материала слушатель должен изучить дополнительную рекомендованную литературу и информацию по теме, в том числе с использованием Интернет-ресурсов. Опрос предполагает устный ответ слушателя на один основной и несколько дополнительных вопросов преподавателя. Ответ слушателя должен представлять собой развернутое, связанное, логически выстроенное сообщение. При выставлении оценки преподаватель учитывает правильность ответа по содержанию, его последовательность, самостоятельность суждений и выводов, умение связывать теоретические положения с практикой.

Для подготовки к тестированию следует изучить содержание как минимум основных источников и нормативно-правовых документов, рекомендуемых данной рабочей программой. Тестирование не предусматривает большого количества открытых ответов, поэтому надо точно знать, какие предлагаемые варианты ответов соответствуют действующему законодательству.

Примерные вопросы для самостоятельной подготовки:

Какие существуют уровни коммуникативной компетенции? Чем они характеризуются?

Каков ваш уровень коммуникативной компетенции? Обоснуйте ответ.

С какими коммуникативными барьерами вам приходится сталкиваться в вашей

профессиональной деятельности? Как вы их преодолеваете?

## **6. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)**

### **Примеры тестовых заданий для промежуточного контроля успеваемости**

*Виды эмпатии:*

Когнитивная  
диссонансная  
проповедническая  
предикативная  
эмоциональная  
позитивная

*Зависимость восприятия людьми внешних воздействий от различий их личностных особенностей, конкретной ситуации, в которой происходит воздействие, особенностей передачи воздействия:*

Закономерность неопределенности отклика  
Закономерность неадекватности отображения человека человеком и неадекватности самооценки  
Закономерность искажения смысла информации

*Закономерность межличностных отношений, при которой смысл управленческой информации отклоняется от первоначального в процессе ее движения:*

Закономерность неопределенности отклика  
Закономерность неадекватности отображения человека человеком и неадекватности самооценки  
Закономерность искажения смысла информации

\_\_\_\_\_ - это психологическое препятствие на пути восприятия адекватной информации между партнерами по общению

Форма промежуточной аттестации: зачет в виде тестирования. Время, отведенное на прохождение тестирования 1 час. Промежуточное тестирование включает 5 вопросов. Необходимо набрать 80% правильных ответов, то есть правильно ответить на 4 вопроса

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

### **7.1. Нормативные правовые документы**

Конституция Российской Федерации: принята всенар. голосованием 12 дек. 1993 г. [с учетом поправок, внесенных Законами Рос. Федерации о поправках к Конституции Рос. Федерации от 30 дек. 2008 г. № 6-ФКЗ, от 30 дек. 2008 г. № 7-ФКЗ, от 5 февр. 2014 г. № 2-ФКЗ, от 21 июля 2014 г. № 11-ФКЗ, от 14 марта 2020 г. № 1-ФКЗ,] // Рос. газ. – 2020. – 4 июля. – № 144.

### **7.2. Основная литература**

1. Кибанов, А. Я. Этика деловых отношений: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности "Упр. персоналом" / А. Я. Кибанов, Д. К. Захаров, В. Г. Коновалова; М-во образования и науки РФ, Гос. ун-т упр. - Изд. 2-е, испр. и доп. - Москва: Инфра-М, 2010. - 422 с.

2. Профессиональная этика и служебный этикет [Электронный ресурс]: учебник / под ред. В. Я. Кикоть. - Электрон. дан. - Москва: Юнити-Дана, 2015. - 559 с. - Доступ из Унив. б-ки ONLINE. - Режим доступа :

<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117054>, требуется авторизация (дата обращения : 11.08.2023). - Загл. с экрана.

### 7.3. Дополнительная литература

1. Ермакова, Ж. Профессиональная этика и этикет: практикум [Электронный ресурс]: учеб. пособие к практическим занятиям/ Ж. Ермакова, О. Тетерятник, Ю. Холодилина; Оренбургский государственный университет. - Электрон. дан. - Оренбург: ОГУ, 2013. - 104 с. - Доступ из Унив. б-ки ONLINE. - Режим доступа : <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=259114>, требуется авторизация (дата обращения : 11.08.2023). - Загл. с экрана.

2. Камардина, А. А. Профессиональная этика [Электронный ресурс]: учеб. пособие / А. А. Камардина; Оренбургский государственный университет. - Электрон. дан. - Оренбург: Оренбургский государственный университет, 2013. - 167 с. - Доступ из Унив. б-ки ONLINE. - Режим доступа : <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=258824>, требуется авторизация (дата обращения : 11.08.2023). - Загл. с экрана.

3. Этика деловых отношений [Электронный ресурс]: курс лекций: для студентов заочной форм обучения по направлению 38.03.03 Управление персоналом (авт. ред.) / сост.: И. Ю. Парфенова, В. Е. Чернокутов, И. М. Ступак. - Электрон. дан. - Новосибирск: Изд-во СибАГС, 2015. - 223 с. - Доступ из Б-ки электрон. изд. / Сиб. ин-т упр. – филиал РАНХиГС. – Режим доступа : <http://www.sapanet.ru>, (дата обращения : 11.08.2023). - Загл. с экрана.

4. Дорошенко В. Ю. [и др.] Психология и этика делового общения [Электронный ресурс] : Учеб. пособие/В.Ю. Дорошенко; Юнити-Дана, 2015. – Режим доступа : <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117118> (дата обращения : 11.08.2023). - Загл. с экрана.

### 7.4. Интернет-ресурсы

1. GOOGLESCHOLAR (GOOGLEАКАДЕМИЯ). URL: <https://scholar.google.ru/>  
2. Архивы научных журналов NEICON. URL: <http://archive.neicon.ru/xmlui/>  
3. Журнал «Социологические исследования» / Федеральный образовательный портал «Экономика. Социология. Менеджмент». URL: <http://ecsocman.hse.ru/socis/volumes.html>

4. Университетская библиотека ONLINE [Электронный ресурс]: [электрон.-библиотеч. система] / О-во с огранич. ответственностью «Директ-Медиа». - [М.], 2001 - 2014. - Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru>, требуется авторизация.

5. Университетская информационная система РОССИЯ [Электронный ресурс]: тематич. электрон. б-ка / Науч.-исслед. вычислит. центр МГУ; Автоном. некоммерч. организация «Центр информац. исслед.». – Электрон. дан. – М., 2000 – 2015. - Режим доступа: <http://uisrussia.msu.ru>, требуется авторизация.

6. Электронная библиотека [Электронный ресурс] // Административно-управленческий портал. – Режим доступа: <http://www.aup.ru/library>, свободный (дата обращения: 01.11.2020).

## 8. Материально-техническое и программное обеспечение реализации программы

Таблица 5.

№ п/п	Организационно-педагогические условия	Общая характеристика
1.	Основная учебная литература	в доступе к каждому модулю
2.	Дополнительная учебная литература	Список для самостоятельного изучения
3.	Конспекты лекций	Программа обеспечена развернутыми конспектами лекций с указанием первоисточников информации (в доступе к каждому модулю)
4.	Вопросы для самоконтроля к модулям	Позволяют слушателям самостоятельно оценить степень освоения учебных материалов.
5.	Ресурсы сети «Интернет»	Библиотеки и образовательные ресурсы: -ресурсы открытого доступа в сети Интернет (Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU. [Электронный ресурс]. – URL: <a href="https://elibrary.ru/defaultx.asp">https://elibrary.ru/defaultx.asp</a> ; КиберЛенинка – научная электронная библиотека, построенная на парадигме открытой науки (Open Science) [Электронный ресурс]. – URL: <a href="https://cyberleninka.ru">https://cyberleninka.ru</a>
6.	Локальные информационные технологии	Офисные программы: Microsoft Office
7.	Работа специалистов отдела сопровождения образовательного процесса и методического отдела (персональные тьюторы)	Обеспечивают сопровождение образовательного процесса
8.	Материально-техническая база	Учебные занятия проводятся с использованием информационно-коммуникационных технологий. 1. Аппаратные требования: IntelPentium или аналогичный процессор с тактовой частотой 1000MHz и выше; Монитор, с разрешением экрана, как минимум, 1024x768 точек и глубиной цвета 16 bit (рекомендуемое разрешение экрана - 1280x1024 и глубиной цвета 24; Звуковая карта, акустическая система или наушники; Доступ в Интернет на скорости не ниже 512 Кбит/с; В труднодоступных районах, подключаемых к сети Интернет с использованием спутниковых каналов связи, скорость прямого канала должна быть не ниже 512 Кбит/с, обратного - не ниже 128 Кбит/с. 2. Программное обеспечение: Операционная система семейства Microsoft Windows (XP, NT, 7 и 8); Операционная система семейства Linux с графическим интерфейсом. 3. Для просмотра учебных материалов в учебном портале необходимо наличие установленных на Вашем компьютере программ: Microsoft Internet Explorer 8.0 и выше; AdobeFlashPlayer версии 7.0 и выше <a href="http://get.adobe.com/ru/flashplayer/">http://get.adobe.com/ru/flashplayer/</a> ; AdobeAcrobat Reader 10 и выше <a href="http://get.adobe.com/ru/reader/">http://get.adobe.com/ru/reader/</a> . 4. В некоторых курсах Вам могут понадобиться также следующие программы: Microsoft Office 2003, 2007 (Word, Excel, Power Point) и выше; Windjview (или аналогичная программа просмотра DJVU) <a href="http://windjview.sourceforge.net/ru/">http://windjview.sourceforge.net/ru/</a> .

**АНО "АКАДЕМИЯ ПРОФЕССИЙ И КОМПЕТЕНЦИЙ"**

**УТВЕРЖДАЮ**

Руководитель

\_\_\_\_\_Лукияновой Н.Н.

«11» августа 2023г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА МОДУЛЯ**

**«Эффективное деловое общение и речевой этикет  
(вербальные и невербальные средства общения)»**

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА  
повышения квалификации**

**«ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И ВЕДЕНИЯ ПЕРЕГОВОРОВ»**

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Цель и задачи дисциплины (модуля).....	18
2. Планируемые результаты обучения дисциплины (модуля).....	18
3. Объем дисциплины (модуля).....	18
4. Структура и содержание дисциплины (модуля).....	19
4.1. Структура дисциплины (модуля).....	19
4.2. Содержание дисциплины (модуля) .....	19
5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы слушателей по дисциплине (модулю) .....	19
6. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю) .....	20
7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля).....	21
7.1. Нормативные правовые документы.....	21
7.2. Основная литература.....	21
7.3. Дополнительная литература.....	21
7.4. Интернет-ресурсы.....	21
7.5. Справочные системы.....	21
7.6. Иные источники.....	21
8. Материально-техническое и программное обеспечение реализации программы.....	22

### 1. Цель и задачи дисциплины (модуля)

Целью освоения модуля является совершенствование речевой культуры. Задачи освоения модуля:

- совершенствование навыков использования вербальных средствах коммуникации;
- совершенствование навыков использования невербальных средствах коммуникации.

### 2. Планируемые результаты обучения дисциплины (модуля)

Компетенции, а также знания, умения и практический опыт, приобретаемый в результате освоения дисциплин (модулей) (таблица 1).

Таблица 1.

Виды деятельности	Профессиональные компетенции или трудовые функции ( <i>формируются и (или) совершенствуются</i> ) ПСК и ПК	Знания	Умения	Практический опыт
-	-	-	-	-
<b>Общепрофессиональные компетенции (ОПК) и (или) общие (общекультурные, универсальные) компетенции (ОК/УК)</b>				
Код и наименование компетенции		Знания	Умения	Практический опыт
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке (ах)		З <sup>1</sup> – основные вербальные средства коммуникации; З <sup>2</sup> – основные невербальные средства коммуникации	У <sup>1</sup> – эффективно использовать вербальные средства коммуникации в процессе делового общения У <sup>1</sup> – эффективно использовать невербальные средства коммуникации в процессе делового общения	В <sup>1</sup> – культуры вербального невербального взаимодействия

### 3 Объем модуля

Таблица 2.

**Объем модуля (заочная форма с применением дистанционных образовательных технологий)**

Вид учебной работы	Количество часов (час.) и (или) зачетных единиц (з.е.)	С применением электронного обучения и (или) дистанционных образовательных технологий (час.) и (или) зачетных единиц (з.е.)
<b>Контактная работа слушателя с преподавателем, в том числе:</b>		16
лекционного типа (Л) / Интерактивные занятия (ИЗ)		4
лабораторные занятия (практикум) (ЛЗ) / Интерактивные занятия (ИЗ)		
Практические (семинарские) занятия (ПЗ) / Интерактивные занятия (ИЗ)		4
<b>Самостоятельная работа слушателя (СР)</b>		7
<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>Форма</b>	Электронное тестирование
	<b>час.</b>	
<b>Общая трудоемкость по учебному плану (час./з.е)</b>		16

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

##### 4.1. Структура дисциплины (модуля)

Таблица 3.

##### Структура дисциплины (модуля) для заочной формы обучения с применением дистанционных технологий

№ п/п	Наименование тем (разделов) дисциплины	С применением электронного обучения и (или) дистанционных образовательных технологий (час.) и (или) зачетных единиц (з.е.)				Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации	
		Всего	Контактная работа				СР
			Л	ЛЗ	ПЗ		
1.	Вербальный деловой этикет	7	2		4	1	
2.	Невербальный деловой этикет	8	2		4	2	
<b>Итого:</b>		<b>15</b>	<b>4</b>		<b>8</b>	<b>3</b>	
Подготовка и сдача экзамена/зачета		1					тестирование
<b>Всего</b>		<b>16</b>	<b>4</b>		<b>4</b>	<b>3</b>	

##### 4.2 Содержание дисциплины (модуля)

Таблица 4

Номер темы (раздела)	Содержание темы (раздела)
Вербальный деловой этикет	Уровни владения речевой культурой. Максимумы делового общения (по Г. П. Грайс). Вербальные средства выразительности.
Номер темы (раздела)	Содержание темы (раздела)
Невербальный деловой этикет	Кинесические средства общения. Проксемические средства общения. Просодические средства общения. Такесические средства общения.

#### 5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы слушателей по дисциплине (модулю)

Самостоятельная работа выполняется индивидуально в произвольном режиме времени в удобные для слушателя часы.

Подготовку к занятиям по модулю необходимо начать со знакомства с содержанием тем и подборки рекомендованной литературы. Затем необходимо перечитать конспект лекции, ознакомиться с основной литературой.

Одним из основных способов проверки и оценки знаний слушателей по данному модулю является устный опрос, проводимый на практических занятиях.

Подготовка к опросу проводится в ходе самостоятельной работы слушателей и включает в себя повторение пройденного материала по вопросам предстоящего опроса. Помимо основного материала слушатель должен изучить дополнительную рекомендованную литературу и информацию по теме, в том числе с использованием Интернет-ресурсов. Опрос предполагает устный ответ слушателя на один основной и несколько дополнительных вопросов преподавателя. Ответ слушателя должен представлять собой развернутое, связанное, логически выстроенное сообщение. При выставлении оценки преподаватель учитывает правильность ответа по содержанию, его последовательность, самостоятельность суждений и выводов, умение связывать теоретические положения с практикой.

Для подготовки к тестированию следует изучить содержание как минимум основ-

ных источников, рекомендуемых данной рабочей программой. Тестирование не предусматривает большого количества открытых ответов.

Примерные вопросы для самостоятельной подготовки:

1. Определите свой уровень владения речевой культурой. Чувствуете ли вы необходимость по его развитию? Если да, то каким образом?
2. В чем опасность использования закрытых жестов в процессе общения? Всегда ли они могут трактоваться однозначно? Если нет, то приведите примеры.
3. Дайте 5-7 рекомендаций коллегам по использованию невербальных речевых средств.

**6. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)**

*Элементы невербального воздействия:*

Проксемика

Пародика

Просодика

Кинесика

Динамика

Такесика

Эмпирика

Риторические сигналы

*Требования к правильной по содержанию речи:*

Говорить на интересную для собеседника тему

Привлекать внимание собеседника юмором

Сообщать больше положительной информации  
Приводить аргументы  
Смотреть собеседнику в глаза  
Приводить примеры из жизни

*Просодические (экстралингвистическим) средства выразительности:*

Паузы  
Громкость  
Различимость слов  
Тембр голоса  
Скорость речи  
Акцент  
Интонация

Форма промежуточной аттестации: зачет в виде тестирования. Время, отведенное на прохождение тестирования 1 час. Промежуточное тестирование включает 5 вопросов. Необходимо набрать 80% правильных ответов, то есть правильно ответить на 4 вопроса.

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

### **7.1. Нормативные правовые документы**

1. Конституция Российской Федерации: принята всенар. голосованием 12 дек. 1993 г. [с учетом поправок, внесенных Законами Рос. Федерации о поправках к Конституции Рос. Федерации от 30 дек. 2008 г. № 6-ФКЗ, от 30 дек. 2008 г. № 7-ФКЗ, от 5 февр. 2014 г. № 2-ФКЗ, от 21 июля 2014 г. № 11-ФКЗ, от 14 марта 2020 г. № 1-ФКЗ,] // Рос. газ. – 2020. – 4 июля. – № 144.

### **7.2. Основная литература**

1. Кибанов, А. Я. Этика деловых отношений: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности "Упр. персоналом" / А. Я. Кибанов, Д. К. Захаров, В. Г. Коновалова; М-во образования и науки РФ, Гос. ун-т упр. - Изд. 2-е, испр. и доп. - Москва: Инфра-М, 2010. - 422 с.

2. Профессиональная этика и служебный этикет [Электронный ресурс]: учебник / под ред. В. Я. Кикоть. - Электрон. дан. - Москва: Юнити-Дана, 2015. - 559 с. - Доступ из Унив. б-ки ONLINE. - Режим доступа : <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117054>, требуется авторизация (дата обращения : 11.08.2023). - Загл. с экрана.

### **7.3. Дополнительная литература**

1. Ермакова, Ж. Профессиональная этика и этикет: практикум [Электронный ресурс]: учеб. пособие к практическим занятиям / Ж. Ермакова, О. Тетерятник, Ю. Холодилина; Оренбургский государственный университет. - Электрон. дан. - Оренбург: ОГУ, 2013. - 104 с. - Доступ из Унив. б-ки ONLINE. - Режим доступа : <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=259114>, требуется авторизация (дата обращения : 11.08.2023). - Загл. с экрана.

2. Камардина, А. А. Профессиональная этика [Электронный ресурс]: учеб. пособие / А. А. Камардина; Оренбургский государственный университет. - Электрон. дан. - Оренбург: Оренбургский государственный университет, 2013. - 167 с. - Доступ из Унив. б-ки ONLINE. - Режим доступа : <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=258824>, требуется авторизация (дата обращения : 11.08.2023). - Загл. с экрана.

3. Дорошенко В. Ю. [и др.] Психология и этика делового общения [Электронный ресурс]: Учеб. пособие/В.Ю. Дорошенко; Юнити-Дана, 2015. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117118> (дата обращения : 11.08.2023). - Загл. с экрана.

### **7.4. Интернет-ресурсы**

1. GOOGLESCHOLAR (GOOGLEАКАДЕМИЯ). URL: <https://scholar.google.ru/>
2. Архивы научных журналов NEICON. URL: <http://archive.neicon.ru/xmlui/>
3. Журнал «Социологические исследования» / Федеральный образовательный портал «Экономика. Социология. Менеджмент». URL: <http://ecsocman.hse.ru/socis/volumes.html>
4. Университетская библиотека ONLINE [Электронный ресурс]: [электрон.-библиотеч. система] / О-во с огранич. ответственностью «Директ-Медиа».- [М.], 2001 - 2014. - Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru>.
5. Университетская информационная система РОССИЯ [Электронный ресурс]: тематич. электрон. б-ка / Науч.-исслед. вычислит. центр МГУ; Автоном. некоммерч. организация «Центр информац. исслед.». – Электрон. дан. – М., 2000 – 2015. - Режим доступа: <http://uisrussia.msu.ru>.
6. Электронная библиотека [Электронный ресурс]//Административно-управленческий портал. – Режим доступа: <http://www.aup.ru/library>, свободный (дата обращения: 11.08.2023).

## 8. Материально-техническое и программное обеспечение реализации программы

Таблица 5.

№ п/п	Организационно-педагогические условия	Общая характеристика
1.	Основная учебная литература	в доступе к каждому модулю
2.	Дополнительная учебная литература	Список для самостоятельного изучения
3.	Конспекты лекций	Программа обеспечена развернутыми конспектами лекций с указанием первоисточников информации (в доступе к каждому модулю)
4.	Вопросы для самоконтроля к модулям	Позволяют слушателям самостоятельно оценить степень освоения учебных материалов.
5.	Ресурсы сети «Интернет»	Библиотеки и образовательные ресурсы: -ресурсы открытого доступа в сети Интернет (Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU. [Электронный ресурс]. – URL: <a href="https://elibrary.ru/defaultx.asp">https://elibrary.ru/defaultx.asp</a> ; КиберЛенинка – научная электронная библиотека, построенная на парадигме открытой науки (Open Science) [Электронный ресурс]. – URL: <a href="https://cyberleninka.ru">https://cyberleninka.ru</a>
6.	Локальные информационные технологии	Офисные программы: Microsoft Office
7.	Работа специалистов отдела сопровождения образовательного процесса и методического отдела (персональные тьюторы)	Обеспечивают сопровождение образовательного процесса
8.	Материально-техническая база	Учебные занятия проводятся с использованием информационно-коммуникационных технологий. 1. Аппаратные требования: IntelPentium или аналогичный процессор с тактовой частотой 1000MHz и выше; Монитор, с разрешением экрана, как минимум, 1024x768 точек и глубиной цвета 16 bit (рекомендуемое разрешение экрана -

		<p>1280x1024 и глубиной цвета 24; Звуковая карта, акустическая система или наушники; Доступ в Интернет на скорости не ниже 512 Кбит/с; В труднодоступных районах, подключаемых к сети Интернет с использованием спутниковых каналов связи, скорость прямого канала должна быть не ниже 512 Кбит/с, обратного - не ниже 128 Кбит/с.</p> <p>2. Программное обеспечение: Операционная система семейства Microsoft Windows (XP, NT, 7 и 8); Операционная система семейства Linux с графическим интерфейсом.</p> <p>3. Для просмотра учебных материалов в учебном портале необходимо наличие установленных на Вашем компьютере программ: Microsoft Internet Explorer 8.0 и выше; AdobeFlashPlayer версии 7.0 и выше <a href="http://get.adobe.com/ru/flashplayer/">http://get.adobe.com/ru/flashplayer/</a>; AdobeAcrobat Reader 10 и выше<a href="http://get.adobe.com/ru/reader/">http://get.adobe.com/ru/reader/</a>.</p> <p>4. В некоторых курсах Вам могут понадобиться также следующие программы: Microsoft Office 2003, 2007 (Word, Excel, Power Point) и выше; Windjview (или аналогичная программа просмотра DJVU) <a href="http://windjview.sourceforge.net/ru/">http://windjview.sourceforge.net/ru/</a>.</p>
--	--	---

**АНО "АКАДЕМИЯ ПРОФЕССИЙ И КОМПЕТЕНЦИЙ"**

**УТВЕРЖДАЮ**

Руководитель

\_\_\_\_\_ Лукияновой Н.Н.

«11» августа 2023г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА МОДУЛЯ**

**«Деловые встречи и переговоры»**

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА**

**повышения квалификации**

**«ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И ВЕДЕНИЯ ПЕРЕГОВОРОВ»**

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Цель и задачи модуля.....	26
2. Планируемые результаты освоения модуля.....	26
3. Объем модуля.....	26
4. Структура и содержание модуля.....	27
4.1. Структура модуля.....	27
4.2. Содержание модуля.....	27
5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы слушателей по модулю	27
6. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по модулю .....	28
7. Учебно-методическое и информационное обеспечение модуля.....	29
7.1. Нормативные правовые документы.....	29
7.2. Основная литература.....	29
7.3. Дополнительная литература.....	29
7.4. Интернет-ресурсы.....	30
7.5. Справочные системы.....	30
7.6. Иные источники.....	30
8. Материально-техническое и программное обеспечение реализации программы.....	30

### 1. Цель и задачи дисциплины (модуля)

Целью освоения модуля является совершенствование компетенций в области организации проведения деловых встреч и переговоров.

Задачи освоения модуля:

– формирование знаний, умений и компетенций для эффективного проведения деловых встреч, и переговоров на основе требований и принципов партнерства и сотрудничества.

### 2. Планируемые результаты обучения дисциплины (модуля)

Таблица 1

Виды деятельности	Профессиональные компетенции или трудовые функции (формируются и (или) совершенствуются) ПСК и ПК	Знания	Умения	Практический опыт
-	-	-	-	-
<b>Общепрофессиональные компетенции (ОПК) и (или) общие (общекультурные, универсальные) компетенции (ОК/УК)</b>				
Код и наименование компетенции	Знания	Умения	Практический опыт	
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке (ах)	<p>З<sup>1</sup> – основные типы переговоров и их особенности;</p> <p>З<sup>2</sup> – основные этапы подготовки к переговорам, их характеристики и тактики;</p> <p>З<sup>3</sup> – формы осуществления делового общения;</p> <p>З<sup>3</sup>– правила подготовки и проведения деловой беседы и совещаний, публичных выступлений</p>	<p>У<sup>1</sup> – применять тактические приемы при проведении деловых переговоров;</p> <p>У<sup>2</sup> – применять технологии проведения деловой беседы, совещаний, публичных выступлений.</p>	<p>В<sup>1</sup> – моделирования развития переговоров, предвидения возможности возникновения конфликтной ситуации и поведения партнёров по общению.</p> <p>В<sup>2</sup> – прогнозирования результатов межличностных взаимодействий в ходе осуществления делового общения;</p> <p>В<sup>3</sup> – мастерством публичного выступления</p>	

### 3. Объем модуля

#### 3.1. Объем модуля (заочная форма с применением дистанционных образовательных технологий)

Таблица 2

Вид учебной работы	Количество часов (час.) и (или) зачетных единиц (з.е.)	С применением электронного обучения и (или) дистанционных образовательных технологий (час.) и (или) зачетных единиц (з.е.)
<b>Контактная работа слушателя с преподавателем, в том числе:</b>		16
лекционного типа (Л) / Интерактивные занятия (ИЗ)		6
лабораторные занятия (практикум) (ЛЗ) / Интерактивные занятия (ИЗ)		
Практические (семинарские) занятия (ПЗ) / Интерактивные занятия (ИЗ)		10
<b>Самостоятельная работа слушателя (СР)</b>		7
<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>форма</b>	Электронное тестирование
	<b>час.</b>	
<b>Общая трудоемкость по учебному плану (час. /з.е)</b>		24

## 4. Структура и содержание дисциплины (модуля)

### 4.1. Структура дисциплины (модуля)

Таблица 3.

#### Структура дисциплины (модуля) для заочной формы обучения с применением дистанционных технологий

№ п/п	Наименование тем (разделов) дисциплины	С применением электронного обучения и (или) дистанционных образовательных технологий (час.) и (или) зачетных единиц (з.е.)					Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа			СР	
			Л	ЛЗ	ПЗ		
1.	Организация и проведения деловых встреч и совещаний	11	3		5	3	
2.	Технология переговорного процесса	12	3		5	4	
<b>Итого:</b>		<b>23</b>	<b>6</b>		<b>10</b>	<b>7</b>	
Подготовка и сдача зачета		1				1	тестирование
<b>Всего</b>		<b>24</b>	<b>6</b>		<b>10</b>	<b>8</b>	

### 4.2 Содержание дисциплины (модуля)

Таблица 4

Номер темы (раздела)	Содержание темы (раздела)
Организация и проведения деловых встреч и совещаний	Формы осуществления делового общения (деловая беседа, совещания, публичные выступления). Правила подготовки и проведения деловой беседы. Правила подготовки и проведения деловых совещаний. Тактика проведения деловой беседы и совещаний. Понятие публичного выступления. Классификация публичных выступлений. Этапы работы над публичным выступлением.
Технология переговорного процесса	Основные стадии переговорного процесса. Техника аргументации в процессе переговоров. Стратегия и тактика переговорного процесса. Этические особенности проведения переговоров с деловыми партнерами. Психология обмана на переговорах.

## 5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы слушателей модулю

Самостоятельная работа выполняется индивидуально в произвольном режиме времени в удобные для слушателя часы.

Подготовку к занятиям по модулю необходимо начать со знакомства с содержанием тем и подборки рекомендованной литературы. Затем необходимо перечитать конспект лекции, ознакомиться с основной литературой. В рамках изучения модуля следует обратить внимание на тему 2 как наиболее сложную.

Одним из основных способов проверки и оценки знаний слушателей по данному модулю является устный опрос и выполнение заданий, проводимый на практических занятиях.

Подготовка к опросу проводится в ходе самостоятельной работы слушателей и включает в себя повторение пройденного материала по вопросам предстоящего опроса. Помимо основного материала слушатель должен изучить дополнительную рекомендованную литературу и информацию по теме, в том числе с использованием Интернет-ресурсов. Опрос предполагает устный ответ слушателя на один основной и несколько до-

полнительных вопросов преподавателя. Ответ слушателя должен представлять собой развернутое, связанное, логически выстроенное сообщение. При выставлении оценки преподаватель учитывает правильность ответа по содержанию, его последовательность, самостоятельность суждений и выводов, умение связывать теоретические положения с практикой.

Для подготовки к тестированию следует изучить содержание как минимум основных источников, рекомендуемых данной рабочей программой. Тестирование не предусматривает большого количества открытых ответов, поэтому надо точно знать, какие предлагаемые варианты ответов соответствуют вопросу.

Примерные вопросы для самостоятельной подготовки:

1. Какие приемы и методы могут привести к успешному завершению беседы?
2. Как подтолкнуть не решительного партнера к принятию решения?
3. Как вести себя, если партнер начинает эмоционально возражать против вашего предложения?
4. Какие из тактических приемов ведения переговоров вам ближе всего?
5. Перечислите и дайте характеристику методам, использование которых эффективно в начале в начале деловой беседы.
6. Какие типичные ошибки в проведении деловых совещаний наблюдаются в вашей организации?

#### **6. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)**

1. Умение вести беседу, это:

талант, данный немногим  
прерогатива руководителя

\*прямая служебная обязанность каждого сотрудника

2. Часть беседы, которая запоминается ярче всего:

середина беседы

ключевые моменты беседы

\*начало и конец беседы

3. По характеру взаимодействия сторон переговоры могут быть:

\*прямые и косвенные

непрямые и косвенные

открытые и закрытые

4. Элементы подготовки к беседе:

\*формулировка темы

\*информационная подготовка

предварительное собеседование

\*подготовка аргументов и контраргументов

Поиск слабых мест собеседника

\*выбор времени и места беседы

\*учет предсказуемых неожиданностей

5. Оптимальный подход к ведению переговоров:

мягкий позиционный

жесткий позиционный

\*принципиальный

Форма промежуточной аттестации: зачет в виде тестирования. Время, отведенное

на прохождение тестирования 1 час. Промежуточное тестирование включает 5 вопросов. Необходимо набрать 80% правильных ответов, то есть правильно ответить на 4 вопроса.

## **7. Учебно-методическое и информационное обеспечение модуля**

### **7.1 Нормативно-правовые документы**

1. Конституция Российской Федерации: принята всенар. голосованием 12 дек. 1993 г. [с учетом поправок, внесенных Законами Рос. Федерации о поправках к Конституции Рос. Федерации от 30 дек. 2008 г. № 6-ФКЗ, от 30 дек. 2008 г. № 7-ФКЗ, от 5 февр. 2014 г. № 2-ФКЗ, от 21 июля 2014 г. № 11-ФКЗ, от 14 марта 2020 г. № 1-ФКЗ,] // Рос. газ. – 2020. – 4 июля. – № 144.

### **7.2 Основная литература**

1. Бороздина, Г. В. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для вузов / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 463 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01527-0. — URL : <https://urait.ru/bcode/449705>

2. 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, 2020. — 118 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08210-4. — URL : <https://urait.ru/bcode/451048>

3. Матвеева, Л. В. Психология ведения переговоров : учебное пособие для вузов / Л. В. Матвеева, Д. М. Крюкова, М. Р. Гараева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 121 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09865-5. — URL : <https://urait.ru/bcode/452637>

4. Митрошенков, О. А. Деловое общение: эффективные переговоры : практическое пособие / О. А. Митрошенков. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 315 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-10704-3. — URL : <https://urait.ru/bcode/455770>

5. Спивак, В. А. Деловая этика : учебник и практикум для вузов / В. А. Спивак. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 463 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11895-7. — URL : <https://urait.ru/bcode/468832>

6. Чернышова, Л. И. Этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для вузов / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 161 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02406-7. — URL : <https://urait.ru/bcode/451154>

### **7.3 Дополнительная литература**

1. Алексина, Т. А. Деловая этика : учебник для вузов / Т. А. Алексина. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 384 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06659-3. — URL : <https://urait.ru/bcode/450264>

2. Болотова, А. К. Социальные коммуникации. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. К. Болотова, Ю. М. Жуков, Л. А. Петровская. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 272 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09111-3. — URL : <https://urait.ru/bcode/452227>

3. Кафтан, В. В. Деловая этика : учебник и практикум для вузов / В. В. Кафтан, Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 301 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03324-3. — URL : <https://urait.ru/bcode/450396>

4. Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для вузов / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 440 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03322-9. — URL : <https://urait.ru/bcode/450305>

5. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения : учебное пособие для

вузов / В. В. Собольников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Собольникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 202 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06415-5. — URL : <https://urait.ru/bcode/454622>

6. Тульчинский, Г. Л. Логика и теория аргументации : учебник для вузов / Г. Л. Тульчинский, С. С. Гусев, С. В. Герасимов ; под редакцией Г. Л. Тульчинского. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 233 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01178-4. — URL : <https://urait.ru/bcode/450714>

#### 7.4 Интернет-ресурсы

1. Официальный сайт Федерального института медиации [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://fedim.ru/pravovye-akty/osnovnye-dokumenty-reguliruyushhie-primeneniye-mediatsii/>, свободн. — Загл. с экрана.

2. Справочная правовая система «Гарант» [Электронный ресурс] – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://www.garant.ru> – Загл. с экрана.

3. Справочная правовая система «КонсультантПлюс» [Электронный ресурс] – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru> – Загл. с экрана.

4. Университетская библиотека ONLINE [Электронный ресурс]: [электрон.-библиотеч. система] / О-во с огранич. ответственностью «Директ-Медиа». - [М.], 2001 - 2010. - Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru>, требуется авторизация.

5. Университетская информационная система РОССИЯ [Электронный ресурс]: тематич. электрон. б-ка / Науч.-исслед. вычислит. центр МГУ; Автоном. некоммерч. организация «Центр информац. исслед.». – Электрон. дан. – М., 2000 – 2012. - Режим доступа: <http://uisrussia.msu.ru>, требуется авторизация.

### 8. Материально-техническое и программное обеспечение реализации программы

Таблица 5.

№ п/п	Организационно-педагогические условия	Общая характеристика
1.	Основная учебная литература	в доступе к каждому модулю
2.	Дополнительная учебная литература	Список для самостоятельного изучения
3.	Конспекты лекций	Программа обеспечена развернутыми конспектами лекций с указанием первоисточников информации (в доступе к каждому модулю)
4.	Вопросы для самоконтроля к модулям	Позволяют слушателям самостоятельно оценить степень освоения учебных материалов.
5.	Ресурсы сети «Интернет»	Библиотеки и образовательные ресурсы: -ресурсы открытого доступа в сети Интернет (Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU. [Электронный ресурс]. – URL: <a href="https://elibrary.ru/defaultx.asp">https://elibrary.ru/defaultx.asp</a> ; КиберЛенинка – научная электронная библиотека, построенная на парадигме открытой науки (Open Science) [Электронный ресурс]. – URL: <a href="https://cyberleninka.ru">https://cyberleninka.ru</a>
6.	Локальные информационные технологии	Офисные программы: Microsoft Office
7.	Работа специалистов отдела сопровождения образовательного процесса и методического отдела (персональные тьюторы)	Обеспечивают сопровождение образовательного процесса

8.	Материально-техническая база	<p>Учебные занятия проводятся с использованием информационно-коммуникационных технологий.</p> <p>1. Аппаратные требования:          IntelPentium или аналогичный процессор с тактовой частотой 1000MHz и выше;          Монитор, с разрешением экрана, как минимум, 1024x768 точек и глубиной цвета 16 bit (рекомендуемое разрешение экрана - 1280x1024 и глубиной цвета 24;          Звуковая карта, акустическая система или наушники;          Доступ в Интернет на скорости не ниже 512 Кбит/с;          В труднодоступных районах, подключаемых к сети Интернет с использованием спутниковых каналов связи, скорость прямого канала должна быть не ниже 512 Кбит/с, обратного - не ниже 128 Кбит/с.</p> <p>2. Программное обеспечение:          Операционная система семейства Microsoft Windows (XP, NT, 7 и 8);          Операционная система семейства Linux с графическим интерфейсом.</p> <p>3. Для просмотра учебных материалов в учебном портале необходимо наличие установленных на Вашем компьютере программ:          Microsoft Internet Explorer 8.0 и выше;          AdobeFlashPlayer версии 7.0 и выше</p>
		<p><a href="http://get.adobe.com/ru/flashplayer/">http://get.adobe.com/ru/flashplayer/</a>;          AdobeAcrobat Reader 10 и выше<a href="http://get.adobe.com/ru/reader/">http://get.adobe.com/ru/reader/</a>.</p> <p>4. В некоторых курсах Вам могут понадобиться также следующие программы:          Microsoft Office 2003, 2007 (Word, Excel, Power Point) и выше;          Windjview (или аналогичная программа просмотра DJVU)  <a href="http://windjview.sourceforge.net/ru/">http://windjview.sourceforge.net/ru/</a>.</p>

**УТВЕРЖДАЮ**

Руководитель

\_\_\_\_\_Лукияновой Н.Н.

«11» августа 2023г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА МОДУЛЯ**

**«Эмоциональное выгорание, стрессы, ресурсы стрессоустойчивости»**

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА**

**повышения квалификации**

**«ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И ВЕДЕНИЯ ПЕРЕГОВОРОВ»**

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Цель и задачи модуля.....	34
2. Планируемые результаты освоения модуля.....	34
3. Объем модуля.....	34
4. Структура и содержание модуля.....	35
4.1. Структура модуля.....	35
4.2. Содержание модуля.....	35
5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы слушателей по модулю	35
6. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по модулю .....	36
7. Учебно-методическое и информационное обеспечение модуля .....	37
7.1. Нормативные правовые документы.....	37
7.2. Основная литература.....	37
7.3. Дополнительная литература.....	37
7.4. Интернет-ресурсы.....	37
7.5. Справочные системы.....	37
7.6. Иные источники.....	37
8. Материально-техническое и программное обеспечение реализации программы .....	38

### 1. Цель и задачи дисциплины (модуля)

Целью освоения модуля является совершенствование компетенций по профилактике и преодолению эмоционального выгорания и стрессовых ситуаций.

Задачи освоения модуля:

- формирование знаний о причинах и видах эмоционального выгорания и стрессов;
- формирование и совершенствование компетенций по выявлению, предотвращению и преодолению эмоционального выгорания и стрессовых ситуаций;
- совершенствование навыков противодействия эмоциональному выгоранию и стрессам на основе обмена практическим опытом.

### 2. Планируемые результаты обучения дисциплины (модуля)

Таблица 1

Виды деятельности	Профессиональные компетенции или трудовые функции (формируются и (или) совершенствуются) ПСК и ПК	Знания	Умения	Практический опыт
-	-	-	-	-
<b>Общепрофессиональные компетенции (ОПК) и (или) общие (общекультурные, универсальные) компетенции (ОК/УК)</b>				
Код и наименование компетенции		Знания	Умения	Практический опыт
УК-7. Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности		31 – основные причины возникновения эмоционального выгорания и стресса, закономерности их развития, 32 – понятие и методики формирования стрессоустойчивости.	У <sub>1</sub> – применять методы саморегуляции, формирования стрессоустойчивости.	В <sup>1</sup> – методами саморегуляции эмоциональных состояний при осуществлении деловой коммуникации.

### 3. Объем модуля

**Объем модуля (заочная форма с применением дистанционных образовательных технологий)**

Таблица 2

Вид учебной работы	Количество часов (час.) и (или) зачетных единиц (з.е.)	С применением электронного обучения и (или) дистанционных образовательных технологий (час.) и (или) зачетных единиц (з.е.)
<b>Контактная работа слушателя с преподавателем, в том числе:</b>		13
лекционного типа (Л) / Интерактивные занятия (ИЗ)		4
лабораторные занятия (практикум) (ЛЗ) / Интерактивные занятия (ИЗ)		
Практические (семинарские) занятия (ПЗ) / Интерактивные занятия (ИЗ)		4
<b>Самостоятельная работа слушателя (СР)</b>		5
<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>форма</b>	Электронное тестирование
	<b>час.</b>	
<b>Общая трудоемкость по учебному плану (час./з.е)</b>		14

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

##### 4.1 Структура дисциплины (модуля)

Таблица 3.

#### Структура дисциплины (модуля) для заочной формы обучения с применением дистанционных технологий

№ п/п	Наименование тем (разделов) дисциплины	С применением электронного обучения и (или) дистанционных образовательных технологий (час.) и (или) зачетных единиц (з.е.)				Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации	
		Всего	Контактная работа				СР
			Л	ЛЗ	ПЗ		
1.	Психология стресса и эмоционального выгорания	6	2		2	2	
2.	Формирование стрессоустойчивости	7	2		2	3	
<b>Итого:</b>		<b>13</b>	<b>4</b>		<b>4</b>	<b>5</b>	
Подготовка и сдача зачета		1					тестирование
<b>Всего</b>		<b>14</b>	<b>4</b>		<b>4</b>	<b>5</b>	

##### 4.2 Содержание дисциплины (модуля)

Таблица 4

Номер темы (раздела)	Содержание темы (раздела)
Психология стресса и эмоционального выгорания	Формы проявления стресса и критерии его оценки. Динамика стрессовых состояний. Причины возникновения эмоционального выгорания и психологического стресса. Особенность проявления выгорания и стресса.
Формирование стрессоустойчивости	Понятие, функции и структура стрессоустойчивости. Основные факторы, влияющие на развитие стрессоустойчивости. Этапы в развитии стрессоустойчивости. Методы оптимизации эмоционального выгорания и уровня стресса (формирование стрессоустойчивости).

#### 5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы слушателей модулю

Самостоятельная работа выполняется индивидуально в произвольном режиме времени в удобные для слушателя часы.

Подготовку к занятиям по модулю необходимо начать со знакомства с содержанием тем и подборки рекомендованной литературы. Затем необходимо перечитать конспект лекции, ознакомиться с основной литературой. В рамках изучения модуля следует обратить внимание на тему 2 как наиболее сложную.

Одним из основных способов проверки и оценки знаний слушателей по данному модулю является устный опрос и выполнение заданий, проводимый на практических занятиях.

Подготовка к опросу проводится в ходе самостоятельной работы слушателей и включает в себя повторение пройденного материала по вопросам предстоящего опроса. Помимо основного материала слушатель должен изучить дополнительную рекомендованную литературу и информацию по теме, в том числе с использованием Интернет-ресурсов. Опрос предполагает устный ответ слушателя на один основной и несколько до-

полнительных вопросов преподавателя. Ответ слушателя должен представлять собой развернутое, связанное, логически выстроенное сообщение. При выставлении оценки преподаватель учитывает правильность ответа по содержанию, его последовательность, самостоятельность суждений и выводов, умение связывать теоретические положения с практикой.

Для подготовки к тестированию следует изучить содержание как минимум основных источников, рекомендуемых данной рабочей программой. Тестирование не предусматривает большого количества открытых ответов, поэтому надо точно знать, какие предлагаемые варианты ответов соответствуют вопросу.

Примерные вопросы для самостоятельной подготовки:

1. Что такое стресс?
2. Перечислите основные отличия психологического стресса от стресса биологического.
3. Дайте определение понятию «эмоциональное выгорание»
4. Назовите четыре возможные формы проявления стресса.
5. В чем проявляются поведенческие нарушения при стрессе?
6. Опишите последовательность эмоциональных проявлений стресса.

#### **6. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)**

1. С какой стадии начинается стресс?  
адаптации  
\*тревоги  
резистентности  
истощения
2. Какое из перечисленных условий способствует переходу стресса в дистресс?  
положительный эмоциональный фон  
наличие достаточных ресурсов для преодоления стресса  
опыт решения подобных проблем в прошлом  
\*негативный прогноз на будущее
3. К какой группе эмоциональных изменений относится снижение самооценки, которое имеет место у некоторых людей при психологическом стрессе?  
к изменению общего эмоционального фона»  
к выраженным негативным эмоциональным реакциям  
\*к изменениям в характере  
к невротическим состояниям
4. Какой элемент не входит в состав триады поведения при структурном анализе стресса?  
мысли  
действия  
чувства  
\*последствия
5. Какой уровень эмоционального возбуждения, согласно правилу Р. Йеркса и Аж. Додсона, соответствует эустрессу?  
отсутствие эмоций  
\*средний уровень эмоционального возбуждения  
чрезмерно выраженные эмоции

Форма промежуточной аттестации зачет в виде тестирования. Время, отведенное на прохождение тестирования 1 час. Промежуточное тестирование включает 5 вопросов. Необходимо набрать 80% правильных ответов, то есть правильно ответить на 4 вопроса.

## 7. Учебно-методическое и информационное обеспечение модуля

### 1.1. Нормативно-правовые документы

Не используется

### 7.2 Основная литература

1. Водопьянова, Н. Е. Стресс-менеджмент: учебник для вузов / Н. Е. Водопьянова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 283 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06475-9. — URL : <https://urait.ru/bcode/472257>
2. Одинцова, М. А. Психология стресса: учебник и практикум для вузов / М. А. Одинцова, Н. Л. Захарова. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 299 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05254-1. — URL : <https://urait.ru/bcode/451167>
3. Решетников, М. М. Аутогенная тренировка: практическое пособие / М. М. Решетников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 238 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-06742-2. — URL : <https://urait.ru/bcode/455219>
4. Решетников, М. М. Психическая саморегуляция. Первая и вторая ступени: учебное пособие для вузов / М. М. Решетников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 238 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06243-4. — URL : <https://urait.ru/bcode/454678>
5. Водопьянова, Н. Е. Синдром выгорания. Диагностика и профилактика: практическое пособие / Н. Е. Водопьянова, Е. С. Старченкова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 299 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-08627-0. — URL : <https://urait.ru/bcode/453600>

### 7.3. Дополнительная литература

1. Либина, А. В. Психология совладания: учебное пособие для вузов / А. В. Либина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 318 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11605-2. — URL : <https://urait.ru/bcode/449260>
2. Либина, А. В. Совладающий интеллект: практическое пособие / А. В. Либина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 318 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-12320-3. — URL : <https://urait.ru/bcode/457108>
3. Мищенко, Л. В. Психическая травма: практическое пособие / Л. В. Мищенко. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 156 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-06650-0. — URL : <https://urait.ru/bcode/455205>
4. Одинцова, М. А. Психология экстремальных ситуаций: учебник и практикум для вузов / М. А. Одинцова, Е. В. Самаль. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 303 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-9094-2. — URL : <https://urait.ru/bcode/451164>
5. Субботина, Л. Ю. Психологическая защита: учебное пособие для вузов / Л. Ю. Субботина. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 195 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11454-6. — URL : <https://urait.ru/bcode/476235>

### 7.4. Интернет-ресурсы

1. Справочная правовая система «Гарант» [Электронный ресурс] – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://www.garant.ru> – Загл. с экрана.

2. Справочная правовая система «КонсультантПлюс» [Электронный ресурс] – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru> – Загл. с экрана.

3. Университетская библиотека ONLINE [Электронный ресурс]: [электрон.-библиотеч. система] / О-во с огранич. ответственностью «Директ-Медиа». - [М.], 2001 - 2010. - Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru>, требуется авторизация.

4. Университетская информационная система РОССИЯ [Электронный ресурс]: тематич. электрон. б-ка / Науч.-исслед. вычислит. центр МГУ; Автоном. некоммерч. организация «Центр информац. исслед.». – Электрон. дан. – М., 2000 – 2012. - Режим доступа: <http://uisrussia.msu.ru>, требуется авторизация.

## 8. Материально-техническое и программное обеспечение реализации программы

Таблица 5.

№ п/п	Организационно-педагогические условия	Общая характеристика
1.	Основная учебная литература	в доступе к каждому модулю
2.	Дополнительная учебная литература	Список для самостоятельного изучения
3.	Конспекты лекций	Программа обеспечена развернутыми конспектами лекций с указанием первоисточников информации (в доступе к каждому модулю)
4.	Вопросы для самоконтроля к модулям	Позволяют слушателям самостоятельно оценить степень освоения учебных материалов.
5.	Ресурсы сети «Интернет»	Библиотеки и образовательные ресурсы: -ресурсы открытого доступа в сети Интернет (Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU. [Электронный ресурс]. – URL: <a href="https://elibrary.ru/defaultx.asp">https://elibrary.ru/defaultx.asp</a> ; КиберЛенинка – научная электронная библиотека, построенная на парадигме открытой науки (Open Science) [Электронный ресурс]. – URL: <a href="https://cyberleninka.ru">https://cyberleninka.ru</a>
6.	Локальные информационные технологии	Офисные программы: Microsoft Office
7.	Работа специалистов отдела сопровождения образовательного процесса и методического отдела (персональные тьюторы)	Обеспечивают сопровождение образовательного процесса

8.	Материально-техническая база	<p>Учебные занятия проводятся с использованием информационно-коммуникационных технологий.</p> <p>1. Аппаратные требования:          IntelPentium или аналогичный процессор с тактовой частотой 1000MHz и выше;          Монитор, с разрешением экрана, как минимум, 1024x768 точек и глубиной цвета 16 bit (рекомендуемое разрешение экрана - 1280x1024 и глубиной цвета 24;          Звуковая карта, акустическая система или наушники;          Доступ в Интернет на скорости не ниже 512 Кбит/с;          В труднодоступных районах, подключаемых к сети Интернет с использованием спутниковых каналов связи, скорость прямого канала должна быть не ниже 512 Кбит/с, обратного - не ниже 128 Кбит/с.</p> <p>2. Программное обеспечение:          Операционная система семейства Microsoft Windows (XP, NT, 7 и 8);          Операционная система семейства Linux с графическим интерфейсом.</p> <p>3. Для просмотра учебных материалов в учебном портале необходимо наличие установленных на Вашем компьютере программ:          Microsoft Internet Explorer 8.0 и выше;          AdobeFlashPlayer версии 7.0 и выше  <a href="http://get.adobe.com/ru/flashplayer/">http://get.adobe.com/ru/flashplayer/</a>;          AdobeAcrobat Reader 10 и выше  <a href="http://get.adobe.com/ru/reader/">http://get.adobe.com/ru/reader/</a>.</p> <p>4. В некоторых курсах Вам могут понадобиться также следующие программы:          Microsoft Office 2003, 2007 (Word, Excel, Power Point) и выше;          Windjview (или аналогичная программа просмотра DJVU)  <a href="http://windjview.sourceforge.net/ru/">http://windjview.sourceforge.net/ru/</a>.</p>
----	------------------------------	--

**АНО "АКАДЕМИЯ ПРОФЕССИЙ И КОМПЕТЕНЦИЙ"**

**УТВЕРЖДАЮ**

Руководитель

\_\_\_\_\_ Лукияновой Н.Н.

«11» августа 2023г.

**ПРОГРАММА ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

**ПО ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПРОГРАММЕ  
повышения квалификации  
ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И ВЕДЕНИЯ ПЕРЕГОВОРОВ**

Чебоксары - 2023

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Цель и задачи итоговой аттестации.....	42
2. Результаты освоения ДПП.....	42
3. Формы и объем итоговой аттестации.....	42
4. Общие требования к итоговым аттестационным испытаниям.....	42
5. Руководство и консультирование итоговой аттестационной работой (при наличии) .....	42
6. Требования к объему, структуре и оформлению итоговой аттестационной работы (при наличии) .....	42
7. Процедура проведения итоговых аттестационных испытаний.....	42
8. Фонд оценочных средств итоговой аттестации.....	43
9. Учебно-методическое и информационное обеспечение итоговой аттестации.....	49
9.1. Нормативные правовые документы.....	49
9.2. Основная литература.....	49
9.3. Дополнительная литература.....	50
9.4. Интернет-ресурсы.....	50
9.5. Справочные системы.....	50
9.6. Иные источники .....	50
10. Материально-техническое и программное обеспечение итоговой аттестации.....	51

### 1. Цель и задачи итоговой аттестации

Цель итоговой аттестации – выявить уровень сформированности у слушателей профессиональных компетенций в сфере этики и психологии деловых отношений.

Задачи итоговой аттестации:

- измерить уровень сформированности коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии;
- измерить уровень сформированности навыков проведения деловых встреч и переговоры
- измерить уровень усвоения знаний об эмоциональном выгорании, стрессах, ресурсах стрессоустойчивости.

### 2. Результаты освоения ДПП

Компетенции, сформированные в результате освоения ДПП (таблица 1).

Таблица 1

Виды деятельности	Профессиональные компетенции или трудовые функции (формируются и (или) совершенствуются) ПСК и ПК
-	-
<b>Общепрофессиональные компетенции (ОПК) и (или) общие (общекультурные) компетенции (ОК/УК)</b>	
<b>Код и наименование компетенции<sup>1</sup></b>	
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	
УК-7. Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	

### 3. Формы и объем итоговой аттестации

Итоговая аттестация составляет 2 академических часа проводится в форме тестирования с использованием дистанционных образовательных технологий по окончании изучения курса.

#### 4. Общие требования к итоговым аттестационным испытаниям

Итоговое аттестационное испытание проводится в форме тестирования. Банк вопросов состоит из 50 тестовых заданий. Тестирование для слушателей состоит из 25 тестовых заданий.

#### 5. Руководство и консультирование итоговой аттестационной работой (при наличии)

Итоговая аттестационная работа не предусмотрена.

#### 6. Требования к объему, структуре и оформлению итоговой аттестационной работы (при наличии)

Итоговая аттестационная работа не предусмотрена.

#### 7. Процедура проведения итоговых аттестационных испытаний

Итоговое аттестационное испытание проводится в форме тестирования. К итоговому тестированию допускаются лица, завершившие обучение по ДПП и имеющие положительные результаты промежуточной аттестации, предусмотренной учебным планом.

<sup>1</sup> На основании ФГОС ВО по группе 380000 «Экономика и управления»

Каждое тестовое задание предполагает либо один вариант, либо несколько вариантов ответов на вопрос. Для ответов на тестовые задания слушателям отводится 2 академических часа.

Слушателям, не прошедшим итоговую аттестацию по уважительной причине (по медицинским показаниям или в других исключительных случаях, документально подтвержденных), должна быть предоставлена возможность пройти итоговую аттестацию без отчисления из организации, в соответствии с медицинским заключением или другим документом, предъявленным слушателем, или с восстановлением на дату проведения итоговой аттестации. В случае если слушатель был направлен на обучение предприятием (организацией), указанный вопрос согласовывается с данным предприятием (организацией).

### 8. Фонд оценочных средств итоговой аттестации

Оценка сформированности компетенций проводится по определенным показателям и критериям. В качестве критериев оценивания выступают структурные компоненты компетенции, а в качестве показателей – их поведенческие индикаторы.

При итоговом контроле оценки сформированности компетенций используется двухуровневая шкала. Форма итоговой аттестации: зачет в форме тестирования. Для получения зачета по итоговому тестированию слушатели должны набрать не менее 80 % правильных ответов на тестовые задания (20 правильных ответов из 25, предложенных программой).

Таблица 2

#### Шкала оценки сформированности компетенций на итоговой аттестации

Зачет	Критерии оценки
Не зачтено (0-59 %)	Компетенции, предусмотренные программой повышения квалификации не сформированы. Недостаточный уровень усвоения понятийного аппарата и наличие фрагментарных знаний по программе. Отсутствие минимально допустимого уровня в самостоятельном решении практических задач. Практические навыки профессиональной деятельности не сформированы.
Зачтено (60-100 %)	Компетенции, предусмотренные программой повышения квалификации сформированы. Демонстрирует допустимый уровень усвоения знаний в сфере этики и психологии деловых отношений.

### Примерные тестовые задания к итоговой аттестации

#### Модуль 1. Коммуникативная компетентность в деловом взаимодействии

##### 1. Виды эмпатии:

- когнитивная\*
- диссонансная
- пропедевтическая
- предикативная
- эмоциональная\*
- позитивная

2. Зависимость восприятия людьми внешних воздействий от различий их личностных особенностей, конкретной ситуации, в которой происходит воздействие, особенностей передачи воздействия:

- закономерность неопределенности отклика \*
- закономерность неадекватности отображения человека человеком и неадекватности самооценки
- закономерность искажения смысла информации

3. *Закономерность межличностных отношений, при которой смысл управленческой информации отклоняется от первоначального в процессе ее движения:*

закономерность неопределенности отклика

закономерность неадекватности отображения человека человеком и неадекватности самооценки

закономерность искажения смысла информации\*

4. \_\_\_\_\_ - это психологическое препятствие на пути восприятия адекватной информации между партнерами по общению коммуникативный барьер\*

5. *Компоненты деловых отношений:*

коммуникативный\*

интерактивный\*

эмпатийный

перцептивный\*

информационный

6. *Сферы труда, в которых к работникам предъявляются повышенные моральные требования:*

медицина\*

торговля

наука

педагогика\*

правоохранительная деятельность\*

7. *Феномен казуальной атрибуции:*

когда успехи подчиненного объясняются внешними причинами, а неудачи - внутренними, а в отношении себя, наоборот, успехи коллектива ставятся в заслугу руководителю, а прочеты — в вину подчиненным\*

«одномерность» восприятия своих подчиненных, перенесение критики отдельных недостатков в работе подчиненного на его личность

пренебрежение к такому фактору, как характерологические особенности и различия между мужчинами и женщинами.

8. *Содержание принципов этики:*

<b>Содержание принципов</b>	<b>Принципы этики</b>
1. Принцип этики, согласно которому стремление к наслаждению и избеганию страданий является естественным правом человека	Гедонистический принцип
2. Утверждает первичность служебных обязанностей и вторичность личного долга	Принцип конфликта интересов
3. Ориентирует человека на подчинение своих личных интересов общественным	Принцип коллегиальности
4. Важно, чтобы профессиональная этика не превращалась в искусственно навязываемое явление. Нормы этики должны быть естественны, легко и без напряжения исполняться	Принцип непринужденности
5. Надежность, фундаментальность, стабильность — привлекательные в деловом мире черты	Принцип консерватизма
6. Каждое предписание деловой этики должно служить определенным целям	Принцип целесообразности

9. Принцип этики, согласно которому стремление к наслаждению и избеганию страданий является естественным правом человека:

принцип конфликта интересов  
гедонистический принцип\*  
принцип целесообразности

10. Принцип, провозглашающий отсутствие привилегий в связи с профессией:

принцип коллегиальности  
гедонистический принцип  
принцип конфликта интересов\*

## **Модуль 2. Эффективное деловое общение и речевой этикет (вербальные и невербальные средства общения)**

1. Элементы невербального воздействия:

проксемика\*  
пародика  
просодика\*  
кинесика\*  
динамика  
такесика\*  
эмпирика  
риторические сигналы

2. Просодические (экстралингвистическим) средства выразительности:

паузы\*  
громкость\*  
различимость слов  
тембр голоса\*  
скорость речи\*  
акцент  
интонация\*

3. Невербальное общение при знакомстве помогает собеседникам:

выразить свои эмоции по поводу встречи  
отнести друг друга к социальным группам\*  
распознать в партнере мошенника  
найти тему для разговора

4. Доля беседы, которую должен занимать доброжелательный взгляд в глаза собеседнику:

25-40%  
50-60%  
60-70%\*  
75-90%  
100%

5. Средства выразительности общения:

жестикуляция  
вербальные\*  
разговорные  
невербальные\*

осязательные

*6. Факторы правильности вербального речевого воздействия:*

сочетание вербального и невербального  
установление контакта с собеседником\*  
содержание речи\*  
использование элитарной культуры речи  
дикция и акцент  
языковое оформление\*  
расположение информации\*

*7. Требования к правильной по содержанию речи:*

говорить на интересную для собеседника тему\*  
привлекать внимание собеседника юмором  
сообщать больше положительной информации\*  
приводить аргументы\*  
смотреть собеседнику в глаза  
приводить примеры из жизни\*

*8. Второе название просодических средств:*

содержательные  
двигательные  
экстралингвистические\*  
эвристические  
интонационные

*9. Средства общения, выражающие статусно-ролевые отношения:*

проксемические  
просодические  
такесические\*

*10. Расстояние между партнерами при деловом взаимодействии должно быть не менее (1, одного, один) метра.*

### **Модуль 3. Деловые встречи и переговоры**

1. Умение вести беседу, это:

талант, данный немногим  
прерогатива руководителя  
\*прямая служебная обязанность каждого сотрудника

2. Часть беседы, которая запоминается ярче всего:

середина беседы  
ключевые моменты беседы  
\*начало и конец беседы

3. По характеру взаимодействия сторон переговоры могут быть:

\*прямые и косвенные  
непрямые и косвенные  
открытые и закрытые

4. Элементы подготовки к беседе:

- \*формулировка темы
- \*информационная подготовка
- предварительное собеседование
- \*подготовка аргументов и контраргументов
- Поиск слабых мест собеседника
- \*выбор времени и места беседы
- \*учет предсказуемых неожиданностей

5. Оптимальный подход к ведению переговоров:  
мягкий позиционный  
жесткий позиционный  
\*принципиальный

6. Аспекты стадии подготовки к переговорам:  
\*формулировка целей, задач и стратегий переговоров  
уточнение позиций и интересов сторон  
\*проведение финансовых расчетов  
обсуждение, предполагающее выработку возможных вариантов решения проблемы  
\*формулировка возможных позиций и их аргументации

7. Рекомендации к тактике ведения переговоров:  
\*описывать действия  
\*видеть проблему и искать пути ее решения  
оценивать действия  
\*свои аргументы и доводы встраивать в рассуждения партнера  
отстаивать свои позиции упорно, несмотря ни на что

8. Умения, необходимые для любых переговоров:  
\*слушать  
\*убеждать  
\*задавать вопросы  
отстаивать свои позиции  
\*мыслить творчески

9. Типы подходов к ведению переговоров:  
\*позиционный мягкий  
\*позиционный жесткий  
принципиальный мягкий  
принципиальный жесткий  
позиционный  
\*принципиальный

10. Идеальная форма стола для проведения переговоров:  
удлиненный прямоугольный  
в форме буквы «Т»  
\*овальный или круглый

#### **Модуль 4. Эмоциональное выгорание, стрессы, ресурсы стрессоустойчивости**

1. С какой стадии начинается стресс?  
адаптации  
\*тревоги

резистентности  
истощения

2. Какое из перечисленных условий способствует переходу стресса в дистресс?  
положительный эмоциональный фон  
наличие достаточных ресурсов для преодоления стресса  
опыт решения подобных проблем в прошлом  
\*негативный прогноз на будущее

3. К какой группе эмоциональных изменений относится снижение самооценки, которое имеет место у некоторых людей при психологическом стрессе?  
к изменению общего эмоционального фона»  
к выраженным негативным эмоциональным реакциям  
\*к изменениям в характере  
к невротическим состояниям

4. Какой элемент не входит в состав триады поведения при структурном анализе стресса?  
мысли  
действия  
чувства  
\*последствия

3. Какой уровень эмоционального возбуждения, согласно правилу Р. Йеркса и Аж. Додсона, соответствует эустрессу?  
отсутствие эмоций  
\*средний уровень эмоционального возбуждения  
чрезмерно выраженные эмоции

4. Какие врожденные факторы, а также события первых лет жизни больше всего влияют на формирование стрессоустойчивости человека?  
уровень самооценки  
характер человек  
направленность психики  
\*характер протекания беременности у матери

5. Какой из перечисленных элементов, влияющих на развитие стресса, не относится к социальным факторам?  
ближнее социальное окружение (родители, друзья, коллеги)  
общественный статус  
условия труда  
\*установки и ценности человека

6. Какая причина стресса не относится к группе объективных факторов?  
вредные характеристики производственной среды  
тяжелые условия работы  
\*отношения с руководством  
чрезвычайные обстоятельства

7. Какая причина стресса относится к группе профессиональных субъективных причин?  
низкая самооценка

неуверенность в себе  
страх неудачи  
\*нехватка знаний, умений и навыков

8. Явление деперсонализации, которое сопровождается синдромом эмоционального выгорания, это:

чувство эмоциональной опустошенности, уменьшение количества положительных эмоций, возникающих в связи со своей работой

\*циничное отношение к труду и объектам своего труда (бесчувственное, равнодушное отношение к пациентам, клиентам, посетителям)

формирование чувства некомпетентности, фиксация на неудачах в своей профессии

9. Какой из перечисленных ниже антистрессорных методов основан на совершенствовании поведенческих навыков?

аутогенная тренировка

медитация

визуализация

\*активное слушание

10. К какой разновидности антистрессорных методов относится биологическая обратная связь?

к методам самопомощи

\*к методам, требующим участия другого человека

к техническим методам

## **9. Учебно-методическое и информационное обеспечение итоговой аттестации**

### **9.1 Нормативные правовые документы**

1. Конституция Российской Федерации: принята всенар. голосованием 12 дек. 1993 г. [с учетом поправок, внесенных Законами Рос. Федерации о поправках к Конституции Рос. Федерации от 30 дек. 2008 г. № 6-ФКЗ, от 30 дек. 2008 г. № 7-ФКЗ, от 5 февр. 2014 г. № 2-ФКЗ, от 21 июля 2014 г. № 11-ФКЗ, от 14 марта 2020 г. № 1-ФКЗ.] // Рос. газ. – 2020. – 4 июля. – № 144.

## **9.2**

### **Основная литература**

1. Бороздина, Г. В. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для вузов / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 463 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01527-0. — URL : <https://urait.ru/bcode/449705>

2. Водопьянова, Н. Е. Синдром выгорания. Диагностика и профилактика: практическое пособие / Н. Е. Водопьянова, Е. С. Старченкова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 299 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-08627-0. — URL : <https://urait.ru/bcode/453600>

3. Водопьянова, Н. Е. Стресс-менеджмент: учебник для вузов / Н. Е. Водопьянова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 283 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06475-9. — URL : <https://urait.ru/bcode/472257>

4. Кибанов, А. Я. Этика деловых отношений: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности "Упр. персоналом" / А. Я. Кибанов, Д. К. Захаров, В. Г. Коновалова; М-во образования и науки РФ, Гос. ун-т упр. - Изд. 2-е, испр. и доп. - Москва: Инфра-М, 2010. - 422 с.

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, 2020. — 118 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08210-4. — URL : <https://urait.ru/bcode/451048>
6. Матвеева, Л. В. Психология ведения переговоров : учебное пособие для вузов / Л. В. Матвеева, Д. М. Крюкова, М. Р. Гараева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 121 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09865-5. — URL : <https://urait.ru/bcode/452637>
7. Митрошенков, О. А. Деловое общение: эффективные переговоры : практическое пособие / О. А. Митрошенков. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 315 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-10704-3. — URL : <https://urait.ru/bcode/455770>
8. Одинцова, М. А. Психология стресса: учебник и практикум для вузов / М. А. Одинцова, Н. Л. Захарова. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 299 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05254-1. — URL : <https://urait.ru/bcode/451167>
9. Профессиональная этика и служебный этикет [Электронный ресурс]: учебник / под ред. В. Я. Кикоть. - Электрон. дан. - Москва: Юнити-Дана, 2015. - 559 с. - Доступ из Унив. б-ки ONLINE. - Режим доступа : <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117054>, требуется авторизация (дата обращения : 15.08.2016). - Загл. с экрана.
10. Решетников, М. М. Аутогенная тренировка: практическое пособие / М. М. Решетников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 238 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-06742-2. — URL : <https://urait.ru/bcode/455219>
11. Решетников, М. М. Психическая саморегуляция. Первая и вторая ступени: учебное пособие для вузов / М. М. Решетников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 238 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06243-4. — URL : <https://urait.ru/bcode/454678>

### 9.3 Дополнительная литература

1. Либина, А. В. Психология совладания: учебное пособие для вузов / А. В. Либина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 318 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11605-2. — URL : <https://urait.ru/bcode/449260>
2. Либина, А. В. Совладающий интеллект: практическое пособие / А. В. Либина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 318 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-12320-3. — URL : <https://urait.ru/bcode/457108>
3. Мищенко, Л. В. Психическая травма: практическое пособие / Л. В. Мищенко. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 156 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-06650-0. — URL : <https://urait.ru/bcode/455205>
4. Спивак, В. А. Деловая этика : учебник и практикум для вузов / В. А. Спивак. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 463 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11895-7. — URL : <https://urait.ru/bcode/468832>
5. Чернышова, Л. И. Этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для вузов / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 161 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02406-7. — URL : <https://urait.ru/bcode/451154>

### 9.4

#### Интернет-ресурсы

1. GOOGLESCHOLAR (GOOGLEАКАДЕМИЯ). URL: <https://scholar.google.ru/>
2. Архивы научных журналов NEICON. URL: <http://archive.neicon.ru/xmlui/>

3. Журнал «Социологические исследования» / Федеральный образовательный портал «Экономика. Социология. Менеджмент». [URL: http://ecsocman.hse.ru/socis/volumes.html](http://ecsocman.hse.ru/socis/volumes.html)

4. Университетская библиотека ONLINE [Электронный ресурс]: [электрон. - библиотеч. система] / О-во с огранич. ответственностью «Директ-Медиа». - [М.], 2001 - 2014. - Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru>, требуется авторизация.

5. Университетская информационная система РОССИЯ [Электронный ресурс]: тематич. электрон. б-ка / Науч.-исслед. вычислит. центр МГУ; Автоном. некоммерч. организация «Центр информац. исслед.». – Электрон. дан. – М., 2000 – 2015. - Режим доступа: <http://uisrussia.msu.ru>, требуется авторизация.

6. Электронная библиотека [Электронный ресурс]//Административно-управленческий портал. – Режим доступа: <http://www.aup.ru/library>, свободный (дата обращения: 11.08.2023).

## 10. Материально-техническое и программное обеспечение реализации программы

№ п/п	Организационно-педагогические условия	Общая характеристика
1.	Основная учебная литература	в доступе к каждому модулю
2.	Дополнительная учебная литература	Список для самостоятельного изучения
3.	Конспекты лекций	Программа обеспечена развернутыми конспектами лекций с указанием первоисточников информации (в доступе к каждому модулю)
4.	Вопросы для самоконтроля к модулям	Позволяют слушателям самостоятельно оценить степень освоения учебных материалов.
5.	Ресурсы сети «Интернет»	Библиотеки и образовательные ресурсы: -ресурсы открытого доступа в сети Интернет (Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU. [Электронный ресурс]. – URL: <a href="https://elibrary.ru/defaultx.asp">https://elibrary.ru/defaultx.asp</a> ; КиберЛенинка – научная электронная библиотека, построенная на парадигме открытой науки (Open Science) [Электронный ресурс]. – URL: <a href="https://cyberleninka.ru">https://cyberleninka.ru</a>
6.	Локальные информационные технологии	Офисные программы: Microsoft Office
7.	Работа специалистов отдела сопровождения образовательного процесса и методического отдела (персональные тьюторы)	Обеспечивают сопровождение образовательного процесса
8.	Материально-техническая база	Учебные занятия проводятся с использованием информационно-коммуникационных технологий. 1. Аппаратные требования: IntelPentium или аналогичный процессор с тактовой частотой 1000MHz и выше; Монитор, с разрешением экрана, как минимум, 1024x768 точек и глубиной цвета 16 bit (рекомендуемое разрешение экрана - 1280x1024 и глубиной цвета 24; Звуковая карта, акустическая система или наушники; Доступ в Интернет на скорости не ниже 512 Кбит/с; В труднодоступных районах, подключаемых к сети Интернет с использованием спутниковых каналов связи, скорость прямого канала должна быть не ниже 512 Кбит/с, обратного - не ниже 128 Кбит/с. 2. Программное обеспечение: Операционная система семейства Microsoft Windows (XP, NT, 7 и 8);

		<p>Операционная система семейства Linux с графическим интерфейсом.</p> <p>3. Для просмотра учебных материалов в учебном портале необходимо наличие установленных на Вашем компьютере программ:</p> <p>Microsoft Internet Explorer 8.0 и выше; AdobeFlashPlayer версии 7.0 и выше <a href="http://get.adobe.com/ru/flashplayer/">http://get.adobe.com/ru/flashplayer/</a>; AdobeAcrobat Reader 10 и выше<a href="http://get.adobe.com/ru/reader/">http://get.adobe.com/ru/reader/</a>.</p> <p>4. В некоторых курсах Вам могут понадобиться также следующие программы:</p> <p>Microsoft Office 2003, 2007 (Word, Excel, Power Point) и выше; Windjview (или аналогичная программа просмотра DJVU) <a href="http://windjview.sourceforge.net/ru/">http://windjview.sourceforge.net/ru/</a>.</p>
--	--	--