МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ,
МИНИСТЕРСТВО НАУКИ, ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ И ИННОВАЦИЙ
КЫРГЫЗСКОЙ РЕСПУБЛИКИ

МОО ВО Кыргызско-Российский Славянский университет
имени первого Президента Российской Федерации Б.Н. Ельцина

УТВЕРЖДАЮ

Директор
Социо-гуманитарного
института
Голобородько И. Л.
_____2026 г.

Психология профессионального общения

рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **Высшая школа Коммуникаций и медиа**

Учебный план 450501_23_4 пип_франц.plx
Специальность 45.05.01 - РФ, 530003 - КР Перевод и переводоведение
Направленность "Лингвистическое обеспечение межгосударственных отношений" (французский язык)

Квалификация **специалист**

Форма обучения **очная**

Общая трудоемкость **6 ЗЕТ**

Часов по учебному плану 216

в том числе:

аудиторные занятия 78

самостоятельная работа 137,8

Виды контроля в семестрах:
зачет с оценкой 9

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	9 (5.1)		Итого	
Недель	18			
Вид занятий	УП	РП	УП	РП
Лекции	16	16	16	16
Практические	62	62	62	62
Контактная работа в период теоретического обучения	0,2	0,2	0,2	0,2
В том числе инт.	10	10	10	10
В том числе в форме практ.подготовки	4	4	4	4
Итого ауд.	78	78	78	78
Контактная работа	78,2	78,2	78,2	78,2
Сам. работа	137,8	137,8	137,8	137,8
Итого	216	216	216	216

Программу составил(и): к.ф.н., доц. *Абдыкаимова О.С.*

Рецензент(ы): д.ф.н., проф. *Бекбалаев А.А.*

Согласовано РОП: к.ф.н., доц. *Абдыкаимова О.С.*

Рабочая программа дисциплины

Психология профессионального общения

разработана в соответствии с ФГОС 3++:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - специалитет по специальности 45.05.01 Перевод и переводоведение (приказ Минобрнауки России от 12.08.2020 г. № 989)

составлена на основании учебного плана:

Специальность 45.05.01 - РФ, 530003 - КР Перевод и переводоведение
Направленность "Лингвистическое обеспечение межгосударственных отношений" (французский язык)

утвержденного учёным советом вуза от 26.06.2026 протокол № 11.

Рабочая программа одобрена на заседании _____

Протокол от 03.09.2026 г. № 1
Срок действия программы: 2026-2030 уч.г.
Руководитель подразделения: Джунушалиева Гульмира Дженишевна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель УМС
30.10 2024г.
Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2024-2025 учебном году на заседании кафедры германской филологии

Протокол от 30 октября 2024г. № 4

Зав.кафедрой к.ф.н., доцент Абдыкаимова О.С.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель УМС
26.09 2025г.
Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2025-2026 учебном году на заседании кафедры германской филологии

Протокол от 26 сентября 2025г. № 2

Зав.кафедрой к.ф.н., доцент Абдыкаимова О.С.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель УМС
_____2026г.
Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2026-2027 учебном году на заседании кафедры германской филологии

Протокол от _____2026г. №

Зав.кафедрой к.ф.н., доцент Абдыкаимова О.С.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель УМС
_____2027г.
Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2027-2028 учебном году на заседании кафедры германской филологии

Протокол от _____2027г. №

Зав.кафедрой к.ф.н., доцент Абдыкаимова О.С.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1	Основной целью курса "Психология профессионального общения" является ознакомление будущих специалистов с основополагающими факторами и нравственно-психологической спецификой профессиональной деятельности переводчика, сформировать у студентов чёткое представление о том, что является предметом и задачами профессионального общения в деятельности переводчика.
1.2	Для достижения цели ставяться задачи:
1.3	- научить студентов анализировать и оценивать с точки зрения психологии ситуации, возникающие в сфере деятельности переводчиков;
1.4	- научить студентов анализировать и оценивать психологические аспекты профессиональной деятельности переводчиков;
1.5	- научить студентов использовать способы моральной регуляции в профессиональной деятельности в целях повышения эффективности и, в конечном итоге, осуществлять профессиональную деятельность в соответствии с предъявляемыми профессиональной этикой требованиями;
1.6	-сформировать у студентов основные представления о профессии «переводчик» с позиции психологии.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП	
Цикл (раздел) ООП:	Б1.Б.22
2.1	**Требования к предварительной подготовке обучающегося:**
2.1.1	Сравнительная типология
2.1.2	Общее языкознание
2.1.3	История первого иностранного языка и введение в специальную филологию
2.1.4	Производственная практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности
2.2	**Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:**
2.2.1	Научно-исследовательская работа
2.2.2	Подготовка к защите и защита выпускной квалификационной работы
2.2.3	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена
2.2.4	Преддипломная практика

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
ПСК-3.1: способностью владеть международным этикетом и правилами поведения переводчика в различных ситуациях устного перевода	
Знать:	
Уровень 1	международный этикет поведения переводчика в различных ситуациях устного перевода
Уровень 2	правила поведения переводчика в различных ситуациях устного перевода
Уровень 3	специфику устного перевода
Уметь:	
Уровень 1	адаптироваться к различным условиям межкультурной коммуникации
Уровень 2	применять международные этикетные формулы
Уровень 3	адаптироваться к устному переводу в различных ситуациях
Владеть:	
Уровень 1	международным этикетом
Уровень 2	правилами поведения переводчика в различных ситуациях устного перевода
Уровень 3	навыками устного перевода в различных ситуациях

ПСК-3.2: способностью выявлять и устранять причины дискоммуникации в конкретных ситуациях межкультурного взаимодействия	
Знать:	
Уровень 1	понятие дискоммуникации
Уровень 2	причины возникновения дискоммуникации
Уровень 3	способы устранения дискоммуникации в конкруетных ситуациях межкультурного взаимодействия
Уметь:	
Уровень 1	определять причины дискоммуникации
Уровень 2	устранять прицины дискоммуникации
Уровень 3	избегать возникновения дискоммуникации в процессе межкультурного взаимодействия

Владеть:	
Уровень 1	навыками устранения дискоммуникации
Уровень 2	способностью избегать ситуации возникновения дискоммуникации
Уровень 3	навыками устного перевода для устранения ситуации возникновения ситуации в процессе межкультурного взаимодействия

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1	**Знать:**
3.1.1	основные положения о понятии, сущности и функциях морали;
3.1.2	основные нравственные принципы профессиональной деятельности переводчика;
3.1.3	основные этические категории, применяемые при изучении данной дисциплины;
3.1.4	моральную специфику осуществляемой им профессиональной деятельности.
3.2	**Уметь:**
3.2.1	применять полученные знания в социальной жизни и в профессиональной деятельности;
3.2.2	вести себя достойно в ситуациях морального выбора.
3.3	**Владеть:**
3.3.1	владеть международным этикетом и правилами поведения переводчика в различных ситуациях устного перевода;
3.3.2	владеть способностью выявлять и устранять причины дискоммуникации в конкретных ситуациях межкультурного взаимодействия

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетен-ции	Литература	Инте ракт.	Примечание
	Раздел 1. Психология личности переводчика. Характеристика профессиональной деятельности переводчика						
1.1	Профессиональная гордость, надежность, скорость осуществления переводов /Пр/	9	4	ПСК-3.1 ПСК-3.2	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5	0	
1.2	Профессиональная гордость, надежность, скорость осуществления переводов /Лаб/	9	4	ПСК-3.1 ПСК-3.2	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5	0	
1.3	Профессиональные требования к деятельности переводчика /Пр/	9	4	ПСК-3.1 ПСК-3.2	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5	0	
1.4	Профессиональные качества переводчика /Пр/	9	3	ПСК-3.1 ПСК-3.2	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5	0	
1.5	Характеристика профессиональной деятельности переводчика /Ср/	9	10	ПСК-3.1 ПСК-3.2	Л1.1 Л1.2 Л2.2 Л2.4 Э2 Э3 Э4	0	
1.6	Психология личности переводчика /Лаб/	9	2	ПСК-3.1 ПСК-3.2	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5	0	
1.7	Надежность текста перевода, надежность переводчика /Пр/	9	4	ПСК-3.1 ПСК-3.2	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5	0	

1.8	Требования к переводчику, своевременность выполнения переводов /Пр/	9	4	ПСК-3.1 ПСК-3.2	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5	0	
1.9	Требования к переводчику, своевременность выполнения переводов /Ср/	9	8			0	
1.10	Характеристика профессиональной деятельности переводчика /Лаб/	9	4	ПСК-3.1 ПСК-3.2	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5	0	
1.11	Надежность текста перевода, надежность переводчика /Ср/	9	8			0	
	Раздел 2. Перевод как вид социальной деятельности						
2.1	Основы межличностной коммуникации. Личностные факторы коммуникации (общительность, контактность, самоосознание, адаптивность, самоконтроль, самоосознание личности, стиль общения). /Пр/	9	4	ПСК-3.1 ПСК-3.2	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5	0	
2.2	Правовой и общественный статус переводчика /Ср/	9	8			0	
2.3	Ситуационные факторы коммуникации (контекст коммуникации, замкнутость, ритуалы, нормы поведения, правила общения). Взаимоотношения с заказчиком. Правовой и общественный статус переводчика. Переводчик как часть социума. /Пр/	9	4	ПСК-3.1 ПСК-3.2	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5	0	
2.4	Перевод как вид социальной деятельности /Лаб/	9	4	ПСК-3.1 ПСК-3.2	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5	0	
2.5	Основы межличностной коммуникации /Лаб/	9	2	ПСК-3.1 ПСК-3.2	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5	0	
2.6	Ситуационные факторы коммуникации /Лаб/	9	2	ПСК-3.1 ПСК-3.2	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5	0	
2.7	Переводчик как часть социума /Ср/	9	8			0	
	Раздел 3. Психологические и лингвистические особенности переводческого процесса						
3.1	Память, стили усвоения информации /Пр/	9	4	ПСК-3.1 ПСК-3.2	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5	0	
3.2	Переводческая интуиция, способности к аналитико-синтетической переработке информации; речевые действия, переводческий тезаурус, фоновые знания. /Пр/	9	4	ПСК-3.1 ПСК-3.2	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5	0	
3.3	Память, стили усвоения информации /Ср/	9	8			0	

3.4	Психологические и лингвистические особенности переводческого процесса /Лаб/	9	4	ПСК-3.1 ПСК-3.2	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5	0	
3.5	Переводческая интуиция, способности к аналитико-синтетической переработке информации; речевые действия, переводческий тезаурус, фоновые знания. /Лаб/	9	5	ПСК-3.1 ПСК-3.2	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5	0	
3.6	Психологические и лингвистические особенности переводческого процесса /Ср/	9	8			0	
	Раздел 4. Профессиональная переводческая этика						
4.1	Понятие и сущность морали. Нравственные основы личности /Пр/	9	4	ПСК-3.1 ПСК-3.2	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5	0	
4.2	Моральные принципы в профессиональной деятельности переводчика /Пр/	9	4	ПСК-3.1 ПСК-3.2	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5	0	
4.3	Нравственные основы личности /Ср/	9	8			0	
4.4	Профессиональная переводческая этика /Лаб/	9	4	ПСК-3.1 ПСК-3.2	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5	0	
4.5	Моральные принципы в профессиональной деятельности переводчика /Лаб/	9	6	ПСК-3.1 ПСК-3.2	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5	0	
4.6	Профессиональная переводческая этика /Ср/	9	8			0	
	Раздел 5. Деловой этикет переводчика						
5.1	Основные принципы этикета переводчика /Пр/	9	4	ПСК-3.1 ПСК-3.2	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5	0	
5.2	Правила поведения переводчика на деловых встречах, переговорах, публичных выступлениях /Пр/	9	4	ПСК-3.1 ПСК-3.2	Л1.1 Л1.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5	0	
5.3	Основные принципы этикета переводчика /Ср/	9	4			0	
5.4	Деловой этикет переводчика /Лаб/	9	4	ПСК-3.1 ПСК-3.2	Л1.1 Л1.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5	0	
5.5	Правила поведения переводчика на деловых встречах, переговорах, публичных выступлениях /Лаб/	9	6	ПСК-3.1 ПСК-3.2	Л1.1 Л1.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5	0	
5.6	Деловой этикет переводчика /Ср/	9	8			0	
	Раздел 6. Психологические основы имиджа переводчика						

6.1	Психология имиджа. Составляющие имиджа /Пр/	9	4	ПСК-3.1 ПСК-3.2	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5	0	
6.2	Искусство успешной самопрезентации /Пр/	9	2	ПСК-3.1 ПСК-3.2	Л1.1 Л1.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5	0	
6.3	Психология имиджа. Составляющие имиджа /Ср/	9	8			0	
6.4	Психологические основы имиджа переводчика /Лаб/	9	6	ПСК-3.1 ПСК-3.2	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5	0	
6.5	Искусство успешной самопрезентации /Лаб/	9	4	ПСК-3.1 ПСК-3.2	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5	0	
6.6	Психологические основы имиджа переводчика /Ср/	9	7,8			0	
6.7	/ЗачётСОц/	9	0			0	
6.8	/КрТО/	9	0,2			0	

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

Вопросы для проверки уровня обученности ЗНАТЬ:
1. Понятие личности переводчика
2. Представление о переводческой профессии с точки зрения переводчиков
3. Представление о переводческой профессии с точки зрения непереводчиков- пользователей перевода
4. Основы межличностной коммуникации
5. Личностные факторы коммуникации
6. Ситуационные факторы коммуникации
7. Правовой и общественный статус переводчика
8. Психологические особенности переводческого процесса
9. Лингвистические особенности переводческого процесса
10. Стили усвоения информации
11. Понятие переводческой интуиции
12. Понятие аналитико-синтетической переработки информации
13. Понятие переводческого тезауруса и фоновых знаний
14. Понятие и сущность морали
15. Нравственные основы личности
16. Моральные принципы в профессиональной деятельности переводчика
17. Деловой этикет переводчика
18. Основные принципы этикета переводчика
19. Лингвистическая, паралингвистическая и экстралингвистическая специфика официально-делового стиля общения
20. Деловые переговоры как специфическая форма официально-деловой коммуникации
21. Лингвистическая и психологическая специфика деловых переговоров
22. Права и обязанности переводчика на деловых переговорах
23. Временной режим работы переводчика на переговорах
24. Внешний вид переводчика
25. Правила доступа переводчика к деловой документации
26. Этикет речи на деловых встречах
27. Этикет поведения в общественных местах
28. Психологические основы имиджа переводчика
29. Особенности этикета зарубежных стран
30. Правила современного делового этикета

Задания для проверки уровня обученности УМЕТЬ и ВЛАДЕТЬ:
Задание 1. Выполнить тест
1. Совокупность поступков, совершаемых при взаимодействии с обществом - это
А) линия поведения
Б) профессиональное поведение
В) поведение

2. Стиль обслуживания клиентов - это
А) устойчивая общность приемов обслуживающей деятельности персонала предприятия сервиса
Б) сюжетная схема, по которой происходит обслуживание клиента в процессе предоставления ему тех или иных услуг
В) совокупность особенностей речевых приемов работников в ситуации обслуживания

3.Какой из факторов не является составляющим «эффекта ореола»
А) фактор привлекательности
Б) фактор информированности
В) фактор «отношения к нам»
Г) фактор привлекательности
Д) фактор позитивного настроения

4. Соответствующий принятым нормам способ поведения личности в зависимости от ее позиции (статуса) в системе межличностных отношений
А) линия поведения
Б) социальная роль
В) культура взаимоотношений

5. Соответствие правилам произношения и правописания слов
А) выразительность
Б) грамотность
В) ясность, доходчивость, понятность

6. Этика в переводе с греческого означает
А) обычай, нрав
Б) нравственность
В) мораль

7. Этика – это наука о …
А) профессиональном долге
Б) морали
В) законах нравственности

8. Специальная отрасль психологической науки, которая изучает особенности и роль психических явлений в обслуживающей деятельности работников контактной зоны и потребительской деятельности клиентов
А) психология сервиса
Б) психология управления
В) психология взаимоотношений

9. Цель профессиональной этики
А) изучение вопросов психологии моды, психологии воздействия рекламы;
Б) Сформировать у работников понятие своего профессионального долга и чести, привить навыки культуры общения как с клиентами, так и со своими коллегами
В) разобраться в поведении своих коллег для оказания им при необходимости помощи и поддержки

10.Умение сдерживать и контролировать свое настроение и чувства - это
А) эрудированность
Б) обходительность и любезность
В) сдержанность и тактичность

Задание 2. Проанализировать видеофрагмент с церемонии открытия фестиваля Евровидение. За основу анализа взять этический кодекс переводчика, предложенный И.С. Алексеевой [Алексеева, 2008, с. 347], добавив несколько дополнительных критериев.
Задание 3. Разработать кодекс переводчика, который бы включал не только этические, но и моральные нормы.
Задание 4. Сделать презентацию по межличностной коммуникации переводчика.
Задание 5. Отработать практический навык «Применение приемов поведения в процессе межличностного общения в профессиональной сфере. Освоить различные техники и приемы общения, преодоления психологических барьеров при взаимодействии с заказчиком.
Задание 6. Выполнить перевод высказываний крупных политиков, в обстановке международных контактов.

5.2. Темы курсовых работ (проектов)

Написание курсовой работы не предусмотрено.

5.3. Фонд оценочных средств

РЕФЕРАТ. Примерный перечень тем для написания реферата
1. Основы межличностной коммуникации
2. Личностные факторы коммуникации переводчика
3. Общительность, контактность, самоосознание в общении переводчика

4. Адаптивность, самоконтроль как стиль общения переводчика
5. Ситуационные факторы коммуникации переводчика
6. Контекст коммуникации
7. Нормы поведения и правила общения переводчика
8. Взаимоотношения с заказчиком
9. Правовой и общественный статус переводчика
10.Переводчик как часть социума

ПРЕЗЕНТАЦИЯ. Примерный перечень тем для презентации:
1. Психология личности переводчика
2. Характеристика профессиональной деятельности переводчика
3. Перевод как вид социальной деятельности
4. Профессиональная переводческая этика
5. Деловой этикет переводчика
6. Психологические основы имиджа переводчика
7. Правовой и общественный статус переводчика
8. Психологические особенности переводческого процесса
9. Лингвистические особенности переводческого процесса
10. Стили усвоения информации
11. Понятие переводческой интуиции
12. Понятие аналитико-синтетической переработки информации
13. Понятие переводческого тезауруса и фоновых знаний
14. Понятие и сущность морали
15. Нравственные основы личности
16. Моральные принципы в профессиональной деятельности переводчика
17. Деловой этикет переводчика
18. Правовой и общественный статус переводчика
19. Психологические особенности переводческого процесса
20. Лингвистические особенности переводческого процесса
21. Стили усвоения информации
22. Понятие переводческой интуиции
23. Понятие аналитико-синтетической переработки информации
24. Понятие переводческого тезауруса и фоновых знаний
25. Понятие и сущность морали
26. Нравственные основы личности
27. Моральные принципы в профессиональной деятельности переводчика
28. Деловой этикет переводчика
29. Психологические основы имиджа переводчика
30. Правила поведения переводчика на деловых встречах, переговорах, публичных выступлениях
31. Искусство успешной самопрезентации

5.4. Перечень видов оценочных средств

Презентация
Реферат
(Шкалы оценивания по всем видам оценочных средств в ПРИЛОЖЕНИИ 1)

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Р.Н. Ботавина	Этика деловых отношений: Учебное пособие	Москва .: Финансы и статистика 2003
Л1.2	под ред. Лавриненко В.Н.	Психология и этика делового общения: Учебник	Юнити-Дана 2012

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Чжен И.Н.	Общая психология: Учебное пособие для студентов направления "Психология" очной и очно-заочной форм обучения	Бишкек: КРСУ 2016
Л2.2	Узнадзе Д.Н., Имедадзе И.В.	Общая психология: Учебник	М.: Смысл 2004
Л2.3	Латышев Л.К., Семенов А.Л.	Перевод: Теория, практика и методика преподавания: Учебник	М.: Академия 2005

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.4	Красникова Е.А.	Этика и психология профессиональной деятельности: Учебник	М.: ФОРУМ: ИНФРА-М 2004

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"		
Э1	Портал «Город переводчиков»	http://www.trworkshop.net
Э2	Федеральный портал «Союз переводчиков России»	http://utr.spb.ru
Э3	Портал «Гуманитарное образование»	http://www.humanities.edu.ru/
Э4	Федеральный портал «Российское образование»	http://www.edu.ru/
Э5	Федеральное хранилище «Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов»	http://school-collection.edu.ru/

6.3. Перечень информационных и образовательных технологий	
6.3.1 Компетентностно-ориентированные образовательные технологии	
6.3.1.1	Традиционные образовательные технологии – лекции, семинары репродуктивного типа, ориентированные прежде всего на сообщение знаний и способов действий, передаваемых студентам в готовом виде и предназначенных для воспроизводящего усвоения и разбора конкретных образцов. Вводные лекции: учащиеся знакомятся в свернутом виде с основными теоретическими положениями темы и общей характеристикой крупной проблемы.
6.3.1.2	Инновационные образовательные технологии – занятия в интерактивной форме, которые формируют системное мышления и способность генерировать идеи при решении различных творческих задач. К ним относятся электронные тексты лекций с презентациями, проблемные лекции: должна возбудить активный интерес учащихся, ведущий к самостоятельному поиску ответа на поставленную проблему; обощающие лекции: анализ изученных ранее проблем на основе обобщения и систематизации знаний, полученных учащимися на предшествующих занятиях по теме; лекции - информации с визуализацией, семинар - дискуссия по актуальным проблемам,разбор конкретных ситуаций, обсуждение проблемных ситуаций и решение ситуационных задач в малых группах.
6.3.1.3	Информационные образовательные технологии – самостоятельное использование студентом компьютерной техники и интернет-ресурсов для выполнения практических заданий и самостоятельной работы.
6.3.2 Перечень информационных справочных систем и программного обеспечения	
6.3.2.1	Портал «Город переводчиков» http://www.trworkshop.net
6.3.2.2	Федеральный портал «Союз переводчиков России»: http://utr.spb.ru
6.3.2.3	Портал «Гуманитарное образование» http://www.humanities.edu.ru/
6.3.2.4	Федеральный портал «Российское образование» http://www.edu.ru/
6.3.2.5	Федеральное хранилище «Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов» http://school-collection.edu.ru/
6.3.2.6	Электронный ресурс библиотеки КРСУ. http://lib.krsu.edu.kg/index.php?name=links

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
7.1	Компьютерный класс (542 каб.)на 10 посадочных мест
7.2	Технические средства обучения : ноутбук, мультимедийная установка, 20 пар наушников, интерактивная доска (548 аудитория),библиотечный фонд

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Технологическая карта дисциплины в ПРИЛОЖЕНИИ 2

МОДУЛЬНЫЙ КОНТРОЛЬ ПО ДИСЦИПЛИНЕ ВКЛЮЧАЕТ:
1. Текущий контроль: усвоение учебного материала на аудиторных занятиях (лекциях, практических, лабораторных работах, в том числе учитывается посещение и активность) и выполнение обязательных заданий для самостоятельной работы
2. Рубежный контроль: проверка полноты знаний и умений по материалу модуля в целом. Выполнение модульных контрольных заданий проводится в письменном виде и является обязательной компонентой модульного контроля.
3. Промежуточный контроль - завершенная задокументированная часть учебной дисциплины – совокупность тесно связанных между собой зачетных модулей.

ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПРОМЕЖУТОЧНОМУ КОНТРОЛЮ
При явке на зачёт студенты обязаны иметь при себе зачётные книжки, которые они предъявляют экзаменатору в начале зачета. Преподавателю предоставляется право поставить зачёт без опроса по билету тем студентам, которые набрали более 60 баллов за текущий и рубежный контроли. На промежуточном контроле студент должен верно ответить на теоретические вопросы билета и решить ситуационную задачу. Студенты могут использовать технические средства, справочно-нормативную литературу, наглядные пособия, учебные программы. Оценка промежуточного контроля: - min 20 баллов - Вопросы для проверки уровня обученности ЗНАТЬ (в случае, если при ответах на заданные вопросы студент

правильно формулирует основные понятия) - 20-25 баллов – Задания для проверки уровня обученности УМЕТЬ и ВЛАДЕТЬ(в случае, если студент правильно формулирует сущность заданной в билете проблемы и дает рекомендации по ее решению) - 25-30 баллов - Задания для проверки уровня обученности УМЕТЬ и ВЛАДЕТЬ (в случае полного выполнения контрольного задания)

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО НАПИСАНИЮ РЕФЕРАТА

1. Тема реферата выбирается в соответствии с Вашими интересами и должна соответствовать приведенному примерному перечню.
2. Реферат должен основываться на проработке нескольких дополнительных к основной литературе источников. Как правило, это специальные монографии или статьи.
3. План реферата должен быть авторским. В нем проявляется подход автора, его мнение, анализ проблемы.
4. Все приводимые в реферате факты и заимствованные соображения должны сопровождаться ссылками на источник информации.
5. Недопустимо просто скомпоновать реферат из кусков заимствованного текста. Все цитаты должны быть представлены в кавычках с указанием в скобках источника и страницы. Отсутствие кавычек и ссылок означает плагиат и, в соответствии с установившейся научной этикой, считается грубым нарушением авторских прав.
6. Реферат оформляется в виде текста на листах стандартного формата (А-4) шрифтом TimesNewRoman, 14. Начинается с титульного листа, в котором указывается название вуза, учебной дисциплины, тема реферата, фамилия и инициалы студента, номер академической группы или название кафедры, год и географическое место местонахождения вуза. Затем следует оглавление с указанием страниц разделов. Сам текст реферата желательно подразделить на разделы: главы, подглавы и озаглавить их.
7. Завершают реферат разделы "Заключение" и "Список использованной литературы". В заключении представлены основные выводы, ясно сформулированные в тезисной форме и, обычно, пронумерованные.
8. Список литературы должен быть составлен в полном соответствие с действующим стандартом (правилами), включая особую расстановку знаков препинания. В общем случае наиболее часто используемый в нашей стране порядок библиографических ссылок следующий: Автор И.О. Название книги. Место издания: Издательство, Год издания. Общее число страниц в книге. Автор И.О. Название статьи // Название журнала. Год издания. Том . № . Страницы от до ___. Автор И.О. Название статьи / Название сборника. Место издания: Издательство, Год издания. Страницы от__до____. Примерное содержание работы: Наименование: Объем: 13-15 стр. - Введение (цели, задачи) 1-2 стр. - Основная часть 10-12 стр. - Заключение 1-2 стр. - Список использованной литературы 1стр.
9. Защита реферата обязательно проходит публично с показом слайдов мультимедийной презентации.

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ЗАЩИТЕ ПРЕЗЕНТАЦИИ

Мультимедийные презентации - это вид самостоятельной работы студентов по созданию наглядных информационных пособий, выполненных с помощью мультимедийной компьютерной программы Power Point. Этот вид работы требует координации навыков студента по сбору, систематизации, переработке информации, оформления еѐ в виде подборки материалов, кратко отражающих основные вопросы изучаемой темы, в электронном виде. То есть создание материалов-презентаций расширяет методы и средства обработки и представления учебной информации, формирует у студентов навыки работы на компьютере. Материалы-презентации готовятся студентом в виде слайдов с использованием программы Microsoft Power Point.

Требование к студентам по подготовке презентации и ее защите на занятиях в виде доклада.

1. Тема презентации выбирается студентом из предложенного списка ФОС и должна быть согласованна с преподавателем и соответствовать теме занятия.
2. Этапы подготовки презентации

Составление плана презентации (постановка задачи; цели данной работы)

Продумывание каждого слайда (на первых порах это можно делать вручную на бумаге), при этом важно ответить на вопросы:

- как идея этого слайда раскрывает основную идею всей презентации?
- что будет на слайде?
- что будет говориться?
- как будет сделан переход к следующему слайду?

3. Изготовление презентации с помощью MS Power Point:

- Имеет смысл быть аккуратным. Неряшливо сделанные слайды (разнобой в шрифтах и отступах, опечатки, типографические ошибки в формулах) вызывают подозрение, что и к содержательным вопросам студент –докладчик подошел спустя рукава.
- Титульная страница необходима, чтобы представить аудитории Вас и тему Вашего доклада.
- Количество слайдов не более 30.
- Оптимальное число строк на слайде – от 6 до 11.
- Распространѐнная ошибка – читать слайд дословно. Лучше всего, если на слайде будет написана подробная информация (определения, формулы), а словами будет рассказываться их содержательный смысл. Информация на слайде может быть более формальной и строго изложенной, чем в речи.
- Оптимальная скорость переключения – один слайд за 1–2 минуты.
- Приветствуется в презентации использовать больше рисунков, картинок, формул, графиков, таблиц. Можно использовать эффекты анимации.
- При объяснении таблиц необходимо говорить, чему соответствуют строки, а чему столбцы.
- Вводите только те обозначения и понятия, без которых понимание основных идей доклада невозможно.
- В коротком выступлении нельзя повторять одну и ту же мысль, пусть даже другими словами – время дорого.
- Любая фраза должна говориться зачем-то. Тогда выступление будет цельным и оставит хорошее впечатление.

- Последний слайд с выводами в коротких презентациях проговаривать не надо.
- Если на слайде много формул, рекомендуется набирать его полностью в MSWord (иначе формулы приходится размещать и выравнивать на слайде вручную). Для этого удобно сделать заготовку — пустой слайд с одним большим Word-объектом «Вставка / Объект / Документ MicrosoftWord», подобрать один раз его размеры и размножить на нужное число слайдов. Основной шрифт в тексте и формулах рекомендуется изменить на Arial или ему подобный; шрифт Times плохо смотрится издалека. Обязательно установите в MathType основной размер шрифта равным основному размеру шрифта в тексте. Никогда не выравнивайте размер формулы вручную, вытягивая ее за уголок.

4. Студент обязан подготовить и выступить с докладом в строго отведенное время преподавателем, и в срок.

5. Инструкция докладчикам.
- сообщать новую информацию;
- использовать технические средства;
- знать и хорошо ориентироваться в теме всей презентации;
- уметь дискутировать и быстро отвечать на вопросы;
- четко выполнять установленный регламент: докладчик - 10 мин.; дискуссия - 5 мин.;

Необходимо помнить, что выступление состоит из трех частей: вступление, основная часть и заключение.

Вступление помогает обеспечить успех выступления по любой тематике. Вступление должно содержать:
- название презентации;
- сообщение основной идеи;
- современную оценку предмета изложения;
- краткое перечисление рассматриваемых вопросов;
- живую интересную форму изложения;

Основная часть, в которой выступающий должен глубоко раскрыть суть затронутой темы, обычно строится по принципу отчета. Задача основной части - представить достаточно данных для того, чтобы слушатели и заинтересовались темой и захотели ознакомиться с материалами. При этом логическая структура теоретического блока не должны даваться без наглядных пособий, аудио - визуальных и визуальных материалов. Заключение - это ясное четкое обобщение и краткие выводы, которых всегда ждут слушатели.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ ПРЕЗЕНТАЦИИ
(рубежный контроль)

	Нет ответа -0 %	**Минимальный ответ - 31-60 %**	**Изложенный, раскрытый ответ - 60-74 %**	**Законченный полный ответ - 75-84 %**	**Образцовый, примерный, достойный подражания ответ - 85-100 %**	**Отметка (в %)**
Раскрытие проблемы	-	Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы	Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны или выводы не обоснованы	Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Не все выводы сделаны или обоснованы.	Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы сделаны.	
Представление	-	Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины.	Представляемая информация не систематизирована и не последовательна. Использован 1-2 профессиональных термина	Представляемая информация систематизирована и последовательна. Использовано более 2-х профессиональных терминов.	Представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов.	
Оформление	-	Не использованы информационные технологии (PowerPoint). Больше 4 ошибок в представляемой	Использованы информационные технологии (PowerPoint) частично. 3-4 ошибки в представляемой информации	Использованы информационные технологии (PowerPoint). Не более 2-х ошибок в представляемой информации	Широко использованы информационные технологии (PowerPoint). Отсутствуют ошибки в представленной информации	
Ответы на вопросы	-	Нет ответов на вопросы	Только ответы на элементарные вопросы	Ответы на вопросы полные или частично полные.	Ответы на вопросы полные с приведением примеров и пояснений	
Итоговая оценка(в %)						**Среднее арифм.**

ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ РЕФЕРАТА
(рубежный контроль)

КАЧЕСТВО Реферата		
1	Соответствие содержания реферата содержанию работы	0-60
2	Выполнение основной мысли работы	0-20
3	Качество изложения материала	0-20
Оценка за доклад (промежуточный контроль)		**Сумма баллов**

ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ УСТНОГО ОПРОСА
(промежуточный контроль – «ЗНАТЬ»)

При оценке устных ответов на проверку уровня обученности ЗНАТЬ учитываются следующие критерии:
Знание основных процессов изучаемой предметной области, глубина и полнота раскрытия вопроса.

1. Владение терминологическим аппаратом и использование его при ответе.
2. Умение объяснить сущность явлений, событий, процессов, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы.
3. Владение монологической речью, логичность и последовательность ответа, умение отвечать на поставленные вопросы, выражать свое мнение по обсуждаемой проблеме.

Отметкой (16-20 баллов) оценивается ответ, который показывает прочные знания о понятийном аппарате дисциплины Психология профессионального общения, отличные знания о связи перевода с другими лингвистическими и нелингвистическими дисциплинами; об основах этики переводчика;

Отметкой (10-15 баллов) оценивается ответ, который показывает прочные знания о понятийном аппарате дисциплины Психология профессионального общения, не достаточно глубокие знания о связи перевода с другими лингвистическими и нелингвистическими дисциплинами; слабо различает соотношение формы и содержания, соотношение различных переводческих норм;

Отметкой (5-10 баллов) оценивается ответ, который показывает средние знания о понятийном аппарат Психология профессионального общения, не достаточные знания о связи перевода с другими лингвистическими и нелингвистическими дисциплинами; не различает соотношение формы и содержания, соотношение различных переводческих норм;

Отметкой (1-4 баллов) оценивается ответ, который показывает очень слабые знания о понятийном аппарате дисциплин Психология профессионального общения, дает плохой ответ о связи перевода с другими лингвистическими и нелингвистическими дисциплинами; не различает соотношение формы и содержания, соотношение различных переводческих норм.

ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАДАНИЙ
(промежуточный контроль – «УМЕТЬ и ВЛАДЕТЬ»)

При оценке ответов на проверку уровня обученности УМЕТЬ и ВЛАДЕТЬ учитываются следующие критерии:

Отметкой (8-10 баллов) оценивается ответ, при котором студент ставит постановку проблемы собственными словами; оценивает альтернативные решения

проблемы; профессионально выражает и обосновывает свою позицию по переводческим вопросам, о связи перевода с другими лингвистическими и нелингвистическими дисциплинами; глубоко выявляет проблемы и представляет адекватную модель устной и письменной коммуникации; отлично выявляет теоретический материал с реальными фактами и явлениями в профессиональной деятельности;

Демонстрирует полное понимание проблемы. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены.

Отметкой (4-7 баллов) оценивается ответ, при котором студент ставит постановку проблемы собственными словами; но не оценивает альтернативные решения проблемы; не достаточно глубоко выражает и обосновывает свою позицию по переводческим вопросам, о связи перевода с другими лингвистическими и нелингвистическими дисциплинами; достаточно хорошо выявляет проблемы и представляет адекватную модель устной и письменной коммуникации; не совсем грамотно выявляет теоретический материал с реальными фактами и явлениями в профессиональной деятельности.

Демонстрирует полное понимание проблемы. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены.

Отметкой (1-3 балла) оценивается ответ, при котором студент не ставит постановку проблемы собственными словами и не оценивает альтернативные решения проблемы; слабо выражает и обосновывает свою позицию по переводческим вопросам, о связи перевода с другими лингвистическими и нелингвистическими дисциплинами; не может выявить проблемы и представляет адекватную модель устной и письменной коммуникации, а также теоретический материал с реальными фактами и явлениями в профессиональной деятельности.

Демонстрирует полное понимание проблемы. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены.

Отметкой (0 баллов) оценивается ответ, при котором студент демонстрирует непонимание проблемы или нет ответа и даже не было попытки решить задачу.

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА ДИСЦИПЛИНЫ

“ПСИХОЛОГИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ ПЕРЕВОДЧИКА ”

Курс 5, семестр 9, Количество ЗЕ-6, Отчетность – Зачет с оценкой

Название модулей дисциплины согласно РПД	Контроль	Форма контроля	зачетный минимум	зачетный максимум	график контроля
Модуль 1					
Модуль 1. Психология личности переводчика. Характеристика профессиональной деятельности переводчика	Текущий контроль	Активность, посещаемость, лабораторные работы, СРС-конспектирование первоисточников	2	5	
	Рубежный контроль	Презентация	3	5	
Модуль 2					
Модуль 2. Перевод как вид социальной деятельности	Текущий контроль	Активность, посещаемость, лабораторные работы, СРС-конспектирование первоисточников	6	10	
	Рубежный контроль	Реферат	6	10	
Модуль 3					
Модуль 3. Психологические и лингвистические особенности переводческого процесса	Текущий контроль	Активность, посещаемость, лабораторные работы, СРС-конспектирование первоисточников	3	5	
	Рубежный контроль	Презентация	3	5	
Модуль 4					
Модуль 4. Профессиональная переводческая этика	Текущий контроль	Активность, посещаемость, лабораторные	3	5	

		работы, СРС-конспектирование первоисточников			
	Рубежный контроль	Презентация	3	5	
Модуль 5					
Модуль 5. Деловой этикет переводчика	Текущий контроль	Активность, посещаемость, лабораторные работы, СРС-конспектирование первоисточников	3	5	
	Рубежный контроль	Презентация	3	5	
Модуль 6					
Модуль 6. Психологические основы имиджа переводчика	Текущий контроль	Активность, посещаемость, лабораторные работы, СРС-конспектирование первоисточников	3	5	
	Рубежный контроль	Презентация	3	5	
ВСЕГО за семестр			40	70	
Промежуточный контроль (Зачет с оценкой)			20	30	
Семестровый рейтинг по дисциплине			60	100	

ПРИМЕЧАНИЕ

1. За каждое пропущенное и не отработанное практическое и лабораторное занятие снимается 0,2 балла
2. За активное участие на практическом и лабораторном занятии добавляется 0,2 балла

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ
ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ
(промежуточный контроль)

1. Чем отличаются мораль, нравственность и этика?
2. Что имеется в виду, когда этику называют "практической философией"?
3. В чем состоит различие между нравами и моралью?
4. Чем ценности отличаются от норм?
5. Сравните талион и золотое правило нравственности.
6. Сравните золотое правило нравственности и категорический императив И.Канта как
7. Регулятивные идеи
8. Какую роль в самосознании личности выполняет представление о смысле жизни?
9. В какой форме предъявляет индивид нравственные требования к себе?
10. Что такое нравственная свобода?
11. Как вы понимаете нравственную ответственность?
12. Чем честь отличается от достоинства?
13. Что общего у нравственности и этикета?
14. Чем отличается нравственная норма от этикетной?
15. Что такое профессиональный этос, профессиональная мораль и профессиональная этика?
16. Назовите основные сферы профессиональной деятельности переводчика, которые регламентируются профессиональной этикой.
17. Каким нравственным требованиям должна отвечать деятельность переводчика?
18. Какие нравственные ограничения существуют в профессии переводчика?
19. Назовите основные правила поведения переводчика при ведении переговоров.
20. Сформулируйте основные этикетные правила общения (порядок представлений, этикет приветствий, невербальные формы общения, поведенческие табу).
21. Каковы нравственные основания этикетных правил поведения в общественных местах?
22. Что такое дорожный этикет? Какие правила поведения он включает?
23. Правила поведения за столом и ресторанный этикет.
24. Факторы, определяющие специфические особенности поведения людей в разных странах.
25. Отношение к иным культурам и этносам: толерантность и нравственность.
26. Национальные особенности делового и межличностного общения в США.
27. Национальные особенности делового и межличностного общения во Франции.
28. Национальные особенности делового и межличностного общения в Великобритании.
29. Национальные особенности делового и межличностного общения в Германии.
30. Национальные особенности делового и межличностного общения в Китае.

ПРИЛОЖЕНИЕ 4

СЛОВАРЬ ТЕРМИНОВ И ПЕРСОНАЛИЙ (ГЛОССАРИЙ)

Адаптация профессиональная – приспособление индивида к требованиям профессии, усвоение им производственно-технических и социальных норм поведения, необходимых для выполнения профессиональных функций.

Вежливость - нравственная и поведенческая категория, черта характера. Под вежливостью понимают умение уважительно и тактично общаться с людьми, готовность найти компромисс и выслушать противоположные точки зрения.

Визитная карточка – средство деловой и межличностной коммуникации, где указываются: фамилия, имя, отчество, должность, адрес, номера телефонов, факсов, электронной почты, адрес сайта в интернете. Иногда на визитке помещают фирменный знак и логотип фирмы.

Гид – переводчик – профессионально подготовленное лицо, свободно владеющее иностранным языком, знание которого необходимо для перевода и осуществления деятельности по ознакомлению экскурсантов (туристов) с объектами показа в стране (месте) временного пребывания.

Гостиница - средство размещения, предоставляющее людям, находящимся вне дома, комплекс услуг, основными (комплексообразующими) из которых является услуга размещения и питания; кроме того могут оказываться дополнительные услуги.

Гуманизм – мировоззрение, в центре которого находится идея человека как высшей ценности по отношению к самому человеку, являющаяся относительной в ряде других ценностей мира и общества. Таким образом, гуманизм – это осмысленная и действенная гуманность человека, которая вместе с тем является его образом жизни.

Девиантное поведение – негативные формы поведения, проявление нравственных пороков, отклонение от морали, права; форма нравственного зла.

Деловая беседа – специфическая форма контактов между людьми, имеющими полномочия от своих организаций, в ходе которой происходит обмен мнениями и целенаправленное обсуждение конкретной проблемы с целью поиска взаимовыгодного варианта решения.

Деловое общение – это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в служебной сфере.

Деловой этикет – это определенные нормы и правила, регламентирующие стиль работы деловых людей, манеру их деловых контактов, а также их внешний вид.

Долг – в философии – это внутренне принимаемое (добровольное) моральное обязательство.

Имидж - эмоционально окрашенный образ чего-либо, кого-либо. Имидж формируется и закрепляется в массовом сознании, приобретая характер стереотипа.

Коммуникации – сложный процесс, состоящий из взаимозависимых шагов, каждый из которых необходим для того, чтобы сделать мысли одного человека понятными для другого. К. – одна из форм взаимодействия людей в процессе общения, информационный аспект общения.

Коммуникабельность – способность, предрасположенность к общению, коммуникации, установлению контактов и связей, психологическая и иная совместимость, общительность.

Конфликт социальный – столкновение сторон, мнений, сил; высшая стадия развития противоречий в системе отношений людей и социальных институтов.

Корпоративная культура - свод наиболее важных положений деятельности организации, определяемых её миссией и стратегией развития, находящий выражение в совокупности

социальных норм и ценностей, разделяемых большинством работников. Компоненты корпоративной культуры: принятая система лидерства; стили разрешения конфликтов; действующая система коммуникации; положение индивида в организации; принятая символика.

Креативность - творческая одаренность, способность к творчеству, представляющая собой относительно устойчивую характеристику личности.

Культура сервиса – 1) культурно-исторический тип развития сервисной системы; 2) характеристика качества обслуживания.

Нравственность – 1) в широком смысле – собая форма общественного сознания и вид общественных отношений; 2) в узком смысле - совокупность принципов и норм поведения людей по отношению друг к другу и обществу. Нравственность представляет собой ценностную структуру сознания, общественно необходимый способ регуляции действий человека во всех сферах жизни, включая труд, быт и отношение к окружающей среде.

Общение - взаимодействие двух лил более субъектов, состоящее в обмене между ними сообщениями, имеющими предметный и эмоциональный аспекты.

Протокол – совокупность правил, условностей и традиций.

Профессиональная этика – совокупность моральных норм, определяющих отношение человека к своему профессиональному долгу, а посредством его к людям, с которыми он связан в силу характера профессии, и к обществу в целом. П.Э. обусловлена особенностями некоторых профессий, корпоративными интересами, профессиональной культурой

Сервис – деятельность субъекта (организации) по качественному удовлетворению потребностей и интересов индивида (предприятия) в различных сферах повседневной жизни путем предоставления ему услуг.

Такт - умение деликатно вести себя с окружающими.

Этика - философская наука, объектом изучения которой является мораль, нравственность как формы общественного сознания, как важнейшие стороны жизнедеятельности человека

Этикет - установленный порядок поведения в соответствии с правилами учтивости и вежливости, отражающий эпоху и особенности культуры страны. Современный этикет диктует правила поведения для профессиональных групп, например, этикет сервиса регламентирует правила, порядок и формы поведения работника предприятия сервиса по отношению к потребителю, которые необходимо выполнять в процессе производства и реализации услуги.