



УТВЕРЖДЕНО:
Ученым советом Института
сервисных технологий
Протокол № 7 от «10» февраля
2022 г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ДИСЦИПЛИНЫ**

ОП.16 ЭТИКА И ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального
образования – программы подготовки специалистов среднего звена
по специальности: *11.02.02 Техническое обслуживание и ремонт радиоэлектронной техники (по
отраслям)*

Квалификация: *техник*
год начала подготовки: *2022г.*

Разработчики:

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>преподаватель</i>	<i>Копылов В.В.</i>

ФОС согласован и одобрен руководителем ППСЗ:

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>преподаватель</i>	<i>Голубцов А.С.</i>



1. Паспорт фонда оценочных средств

В результате освоения учебной дисциплины Этика и психология делового общения обучающийся должен обладать следующими знаниями и умениями.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **уметь**:
применять в профессиональной деятельности приёмы делового общения.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **знать**:
основные правила профессиональной этики и приёмы делового общения в коллективе;
особенности профессиональной этики и психологии делового общения служащих государственных и иных организационно-правовых форм учреждений и организаций.

Компетенции

Код	Наименование общих компетенций
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
ОК 4.	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 6.	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9.	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.
ЛР 1	Осознающий себя гражданином и защитником великой страны.



ЛР 2	Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций.
ЛР 3	Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих.
ЛР 4	Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа».
ЛР 5	Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России.
ЛР 6	Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях.
ЛР 7	Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.
ЛР 8	Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.
ЛР 13	Поддерживающий коллективизм и товарищество в организации инженерной деятельности, развитие профессионального и общечеловеческого общения, обеспечение разумной свободы обмена научно-технической информацией, опытом
ЛР 14	Добросовестный, исключая небрежный труд при выявлении несоответствий установленным правилам и реалиям, новым фактам, новым условиям, стремящийся добиваться



	официального, законного изменения устаревших норм деятельности
ЛР 15	Настойчивый в доведении новых инженерных решений до их реализации, в поиске истины, в разрешении сложных проблем
ЛР 16	Стремящийся к постоянному повышению профессиональной квалификации, обогащению знаний, приобретению профессиональных умений и компетенций, овладению современной компьютерной культурой, как необходимому условию освоения новейших методов познания, проектирования, разработки экономически грамотных, научно обоснованных технических решений, организации труда и управления, повышению общей культуры поведения и общения
ЛР 17	Борющийся с невежеством, некомпетентностью, технофобией, повышающий свою техническую культуру;
ЛР 18	Организованный и дисциплинированный в мышлении и поступках
ЛР 19	Ответственный за выполнение взятых обязательств, реализацию своих идей и последствия инженерной деятельности, открыто признающий ошибки
ЛР20	Владеющий цифровой культурой в умном городе
ЛР21	Вовлеченный в технологический прогресс: комфортную городскую среду мирового уровня
ЛР22	Развивающийся в высококонкурентной среде: непрерывное образование как основа успешной самореализации
ЛР 23	Соблюдающий общепринятые этические нормы и правила делового поведения, корректный, принципиальный, проявляющий терпимость и непредвзятость в общении с гражданами
ЛР 24	Способствующий своим поведением установлению в коллективе товарищеского партнерства, взаимоуважения и взаимопомощи, конструктивного сотрудничества
ЛР 25	Проявляющий уважение к обычаям и традициям народов России и других государств, учитывающий культурные и иные особенности различных этнических, социальных и религиозных групп
ЛР 26	Стремящийся в любой ситуации сохранять личное достоинство, быть образцом поведения, добропорядочности и честности во всех сферах общественной жизни;
ЛР 27	Стремящийся к повышению уровня самообразования, своих деловых качеств, профессиональных навыков, умений и знаний



ЛР 28	Соответствующий по внешнему виду общепринятому деловому стилю
-------	---

2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

Формы аттестации по семестрам:

№ семестра	Форма контроля
7	Зачет

В результате аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих умений и знаний, а также динамика формирования общих компетенций:

Результаты обучения: умения, знания и общие компетенции	Показатели оценки результата	Форма контроля и оценивания
Уметь:		
Студент способен: У1. применять в профессиональной деятельности приёмы делового общения	выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач использует психологические и речевые средства повышения выразительности, владеет техникой эффективного публичного выступления, подготовки деловых бумаг, подготовки проектов	<i>Для текущего контроля:</i> оценка работы на практических занятиях, оценка выполнения самостоятельных работ. <i>Для промежуточной аттестации:</i> зачет
Студент знает: З1. основные правила профессиональной этики и	применяет правила деловой переписки и составления служебных	<i>Для текущего контроля:</i> оценка



приёмы делового общения в коллективе; 32. особенности профессиональной этики и психологии делового общения служащих государственных и иных организационно-правовых форм учреждений и организаций.	документов решение стандартных и нестандартных профессиональных задач в области профессиональной этики и психологии делового общения	выполнения самостоятельных работ, устный опрос <i>Для промежуточной аттестации:</i> зачет
--	---	---

Формируемые компетенции:

Код формируемой компетенции	Наименование компетенции	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	<i>Для текущего контроля:</i> оценка работы на практических занятиях, оценка выполнения самостоятельных работ, устный опрос. <i>Для промежуточной аттестации:</i> зачет
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	<i>Для текущего контроля:</i> оценка работы на практических занятиях, оценка выполнения самостоятельных работ, устный опрос. <i>Для промежуточной аттестации:</i> зачет
ОК 3.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	<i>Для текущего контроля:</i> оценка работы на практических занятиях, оценка выполнения самостоятельных работ,



		устный опрос. <i>Для промежуточной аттестации:</i> зачет
ОК 4.	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	<i>Для текущего контроля:</i> оценка работы на практических занятиях, оценка выполнения самостоятельных работ, устный опрос. <i>Для промежуточной аттестации:</i> зачет
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	<i>Для текущего контроля:</i> оценка работы на практических занятиях, оценка выполнения самостоятельных работ, устный опрос. <i>Для промежуточной аттестации:</i> зачет
ОК 6.	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	<i>Для текущего контроля:</i> оценка работы на практических занятиях, оценка выполнения самостоятельных работ, устный опрос. <i>Для промежуточной аттестации:</i> зачет
ОК 7.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	<i>Для текущего контроля:</i> оценка работы на практических занятиях, оценка выполнения самостоятельных работ, устный опрос. <i>Для промежуточной аттестации:</i> зачет

ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	<i>Для текущего контроля:</i> оценка работы на практических занятиях, оценка выполнения самостоятельных работ, устный опрос. <i>Для промежуточной аттестации:</i> зачет
ОК 9.	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	<i>Для текущего контроля:</i> оценка работы на практических занятиях, оценка выполнения самостоятельных работ, устный опрос. <i>Для промежуточной аттестации:</i> зачет

3. Контрольно-измерительные материалы

3.1 Методика применения контрольно-измерительных материалов в качестве аттестации

Контроль знаний обучающихся включает:

- Текущий контроль
- Промежуточную аттестацию

3.2 Контрольно-измерительные материалы включают:

Типовые задания оценки знаний и умений для текущего контроля и промежуточной аттестации состоящие из теоретических вопросов по курсу дисциплины, заданий на практические занятия, задания для самостоятельной работы и итогового тестирования.

3.2.1 Типовые задания для оценки знаний и умений (текущий контроль)

Контроль и оценка результатов освоения темы осуществляется преподавателем в процессе выполнения обучающимися индивидуальных заданий **в виде практических занятий, самостоятельных работ устного опроса.**



3.2.2 Типовые задания для оценки знаний и умений промежуточной аттестации.

Перечень теоретических вопросов по курсу дисциплины

1. Предмет, функции и задачи деловой этики.
2. Исторические предпосылки и теоретические источники дисциплины «Деловая этика».
3. Методологические основания дисциплины «деловая этика».
4. Протестантская трудовая и деловая этика - основа современной деловой этики.
5. Основные принципы деловой этики.
6. Понятия деловая этика, профессиональная этика, служебный этикет.
7. Проблема преемственности и новаторства в этике.
8. Деловая культура в современной России
9. Управленческая этика: понятие, принципы и значение.
10. Принципы и нормы нравственного поведения руководителя.
11. Деловое общение: понятие, структура, виды и содержание.
13. Социально-психологические особенности невербального общения.
14. Соблюдение нравственных норм при проведении деловой беседы.
15. Структура и функции деловой беседы.
16. Переговорные стратегии (позиционные и принципиальные переговоры). время и место проведения переговоров.
17. Принципы ведения переговоров, обеспечивающие эффективность и результативность.
18. Этические требования к организации делового совещания.
19. Организация и ведение дискуссий.
20. Как следует реагировать на личные нападки на докладчика.
21. Способы реагирования на провокационные вопросы к докладчику.
22. Роль мимики, жестов и пластики для оратора.
23. Как можно проанализировать рукопожатие.
24. Как следует обходиться со спорщиком, всезнайкой, негативистом и другими типами участников дискуссии.
25. Подготовка и проведение публичного выступления.
26. Способы и приёмы завоевания внимания аудитории.
27. Приёмы, помогающие удержать внимание аудитории.
28. Понятие деловой риторики.
39. Этика в разрешении спорных вопросов. Качества, необходимые участникам спора.



30. Конфликты как результат нарушения правил общения.
31. Выбор стиля поведения в конфликтной ситуации.
32. Проксемические особенности невербального общения и нравственные нормы.
33. Визуальный контакт.
34. Требования речевого этикета и паралингвистические особенности речи.
35. Умение слушать как часть речевого этикета.
36. Особые возможности телефона. Служебный разговор по телефону.
37. Этические требования к использованию мобильного телефона в общественных местах.
38. Этическое регулирование международного общения по телефону.
39. Особенности использования телефакса и предписания деловой этики.
40. Имидж делового человека: социально-психологические аспекты и деловая этика.
41. Модели поведения деловых людей.
42. Внешний вид делового человека и его карьера. Эффект первого впечатления.
43. Социально-нравственные аспекты формирования делового костюма.
44. Выбор цвета, декора, деталей в деловой одежде и рекомендации деловой этики.
45. Действие норм деловой этики в условиях продолжения бизнеса в неформальной обстановке.
46. Как следует себя вести, когда еда и бизнес - одновременно.
47. Организация делового чаепития, кофе, делового обеда.
48. Предписания деловой этики в организации фуршета, коктейля, шампанского.
49. Культурное разнообразие и основные отличия восточного делового этикета от этикета западного.
50. Международный деловой этикет и разные стили делового поведения.

Практические занятия

Практическая работа № 1

№1 Психические свойства: темперамент, характер; их виды и особенности

Цель работы: изучение методики определения темперамента и психофизиологических качеств.

- Задачи:**
1. Изучить методику определения темперамента человека;
 2. Определить тип темперамента и наиболее выраженное психофизиологическое качество;
 3. Выделить положительные и отрицательные качества своего темперамента;
 4. Оценить соответствие психофизиологических качеств с дальнейшей профессиональной деятельностью.

1. Основные положения



Шансы на успех в работе повышаются, если человек выбрал профессию, которая соответствует его способностям, интеллектуальному уровню, личностным особенностям и интересам, если данная работа ему нравится. В случае если человек вынужден выполнять работу, которая ему не интересна и даже неприятна, то это верный путь к повышению утомляемости, неудовлетворенности, к постепенному ухудшению здоровья и психического самочувствия.

Поэтому учитывая свои склонности и интересы, свои личностные предпочтения – это дополнительный мощный фактор достижения успеха в работе.

В различных сферах общественной практики нашло широкое применение психологическое тестирование. Тесты позволяют быстро и довольно точно определить качества, которыми обладает человек, вовремя обнаружить ограничения на занятия некоторыми видами трудовой деятельности, предотвратить проблемы в связи с неудачно выбранной профессией. Многие тесты выявляют скрытые потенциальные способности человека, обнаруживая перспективные направления его профессионального роста.

Психофизиологические качества людей характеризуются подвижностью человека, психологического склада, активностью или пассивностью, эмоциональностью, раздражительностью. В основном эти процессы являются показателями работоспособности нервных клеток и в целом нервной системы человека.

Нервная система выдерживает большую и длительную нервную нагрузку, в то время, как слабая при этих условиях, теряет баланс процессов возбуждения и торможения. Появление нервных процессов человека в его поведении обуславливается темпераментом.

Темперамент является биологическим фундаментом нашей личности, т. е. основан на свойствах нервной системы, связан со строением тела человека, с обменом веществ в организме. Темперамент – индивидуальные свойства психики, определяющие динамику психической деятельности человека, особенности поведения и степень уравновешенности реакций на жизненные воздействия.

Характер – индивидуальное качество устойчивых психических особенностей человека, обуславливающих типичный для данного объекта способ поведения в определенных условиях и обстоятельствах. Характер тесно связан с другими сторонами личности человека, в частности, с темпераментом, который определяет форму выражения характера, накладывая своеобразный отпечаток на те или иные его проявления.

Характерными особенностями темперамента являются:

1. постоянство индивидуально-психологических свойств личности (скорость восприятия, быстрота ума, скорость переключения внимания, темп и ритм речи, проявление эмоций и волевых качеств);



2. свойства темперамента, объединенные в определенные структуры (типы темперамента).

У взрослого человека свойства темперамента в основном стабильны, но могут изменяться в определенных пределах под воздействием психических состояний и жизненных коллизий.

Различают 4 вида темперамента: холерический (сильный неуравновешенный), сангвинический (сильный, уравновешенный, подвижный), флегматический (сильный, уравновешенный, инертный) и меланхолический (слабый).

К *холерическому* типу относятся люди с повышенной возбудимостью и неуравновешенностью. Холерик вспыльчив, агрессивен, прямолинеен в отношениях, инициативен в деятельности. Движения холерика быстры и резки. Наблюдается резкая смена эмоций. Он склонен переоценить свои силы и недооценить препятствия на пути к цели. Стремиться в «первые ряды» Речь носит ярко выраженную окраску, склонен перебивать собеседника, говорить громко, в разговоре захватывать инициативу, горячо настаивать на своем.

Для холериков характерна цикличность в работе. Они способны со всей страстью отдаваться делу, за которое взялись, увлечься им. Однако при подавленном состоянии при упадке веры в свои возможности начатую работу забрасывают. Замедленный и спокойный темп работы холерикам не свойствен. Для них больше всего подходит работа, требующая немедленного исполнения.

К *сангвиническому* типу относятся люди с большой подвижностью, легко приспосабливающиеся к изменяющимся условиям жизни, быстро находящие контакт с людьми, общительные независимо от их авторитета. Их внимание нестабильно, переключается быстро и легко. В коллективе сангвиники инициативны, общительны, веселы, жизнерадостны, с охотой берутся за любое дело, способны к увлечению. Речь живая и быстрая, а взгляд открытый. Сангвиники с охотой берутся за интересное дело, работая с увлечением. Они любят новизну, разнообразие ситуаций, перемену мест, избегая однообразия, шаблонности. Легко переживают неудачу. В работу включаются быстро. Однако, если дело требует терпения, могут отступить, как и утратить интерес. Сангвиники отзывчивы, непринужденны, не склонны к беспокойству, но склонны к лидерству. Больше всего подходит им работа, требующая быстроты реакции и уравновешенности.

Меланхолическому типу людей присуще спокойствие, непринужденность, рассудительность, пессимистичность, сдержанность, тревожность. Обычно они тихие, необщительные, легко ранимые и длительное время переживают за свои поступки, способны делать самоанализ. Данный тип людей отличается высокой эмоциональной чувствительностью, повышенной ранимостью. Сильные воздействия затормаживают деятельность меланхолика. Замкнут. Трудно и



медленно сближается с людьми. Настороженный, тревожный взгляд, стремится быть в «тени», негромкая речь, осторожные, робкие движения. Придает большое значение мелочам, склонен к внутренним переживаниям., ригиден. Болезненно и долго переживает неудачи и наказания. Опасается перемены мест, изменения уклада жизни. Склонен недооценить свои силы и переоценить препятствия. Для меланхолика больше всего подходит ровная, требующая усидчивости и терпения работа. Монотонная работа его не тяготит, в дружном коллективе он успешно выполняет порученное дело.

Ригидность (от лат. rigidus – твердость). Различают физиологическую ригидность – функциональное состояние скелетных мышц, выражающееся в чрезмерной их напряженности и психическую ригидность – недостаточные подвижность, переключаемость, приспособляемость мышления, установок по отношению к меняющимся требованиям среды.

Флегматическому типу людей присуще доброжелательность, уживчивость, благоразумие. В коллективе эти люди внушают к себе доверие, очень ровные в общении, настойчивый и упорный труженик. Прежде чем что-то сделать, они несколько раз взвешают свое решение. При наличии сильного торможения и уравновешенного процесса возбуждения ему нетрудно сдерживать свои порывы, строго следовать выработанному распорядку жизни. Флегматик солиден, работает неторопливо, ритмично. Внимание его в меру устойчивое, переключение внимания замедленное. Он скуп на слова. В меру общителен, предпочитает проверенные методы работы, контролирует свою деятельность, излишние проверки ему не мешают и не раздражают. Редко проявляет инициативу.

Итак, зная психофизиологические особенности работника, руководители смогут выявить его скрытый потенциал, способствовать развитию положительных качеств, что в конечном итоге позволит достичь нормальной атмосферы в коллективе, изолировать нервозность и суету, определить перспективные направления профессионального роста работника.

Здоровый коллектив, где наблюдается уважение друг к другу, взаимопомощь, всегда выполняет и перевыполняет задания, а также способствует снижению производственного травматизма и профессиональных заболеваний.

Исследованиями установлено, что производственный травматизм во многом зависит от характера поведения пострадавших, обусловленного их психофизиологическими особенностями. Например, у холерика количество несчастных случаев составляет 40%, у сангвиников-13%, у флегматиков – 11%, у меланхоликов – 25%, а у лиц неопределенной подвижности, обуславливающих особенности всех четырех типов, травматизм наблюдается порядка 11%. Данный пример показывает, что распределение травматизма неравномерно, большего



всего получают травмы холерики и меланхолики, меньше – флегматики и сангвиники.

Таким образом, при организации труда и расстановке людей по рабочим местам командир производства должен учитывать их темперамент и психофизиологические качества. Правильная расстановка людей по рабочим местам в соответствии их темпераменту обуславливают рациональную организацию труда, способствует повышению производительности и снижению производственного травматизма.

2. Методика определения темперамента

Для определения типов темперамента используется психологическая методика английского психолога Г. Айзенка, который разработал двухфакторную модель, основными характеристиками которой являются экстравертированность и нейротизм.

Экстравертированность представляет собой своего рода характеристику индивидуально-психологических различий человека крайние полюса которой соответствуют направленности личности либо на мир внешних объектов (экстраверсия), либо на явления его собственного субъективного мира (интроверсия).

Нейротизм - это психическое состояние, которое характеризуется эмоциональной неустойчивостью, тревогой, волнением, плохим самочувствием, вегетативными расстройствами. Этот фактор биполярен. Один из полюсов его имеет позитивное значение, характеризуется эмоциональной устойчивостью, другой полюс - эмоциональной неустойчивостью. Эмоциональная устойчивость присуща сангвиникам и флегматикам, эмоциональная неустойчивость - холерикам и меланхоликам.

Исследования Г. Айзенка привели к выводу, что большинство людей находится между полюсами разработанной им двухфакторной модели экстравертированности и нейротизма и согласно нормальному распределению ближе к ее середине.

Экстравертам (сангвиникам и холерикам) свойственны общительность, импульсивность, гибкое поведение, большая инициатива, высокая социальная адаптивность, но малая настойчивость.

Интровертам (флегматикам, меланхоликам) присущи наблюдательность, замкнутость, склонность к самоанализу, затруднение социальной адаптации, фиксация интересов на явлениях собственного внутреннего мира, социальная пассивность при достаточной настойчивости.

Однако следует иметь в виду, что вывод о том, что экстраверты только лишь подвижны и возбудимы, интроверты заторможены и инертны, склонны
© РГУТИС



к невротизму нестабильны и дезадаптивны, а их антиподы, наоборот, весьма эмоционально устойчивы и высокоприспособляемы – выглядит излишне упрощенным, недостаточно прогностичным. Необходимо обязательно учитывать ситуационные характеристики, и тогда окажется, что в ситуациях со слабыми стимулами более адекватным будет поведение человека с меньшей эмоциональной стабильностью и интровертированностью, поскольку именно он проявляет столь необходимую психологическую чувствительность. Стабильный же экстраверт в подобных ситуациях может проявлять раздражение, переходящее в агрессию, ибо он не ощущает слабых, но значимых воздействий, и не понимает причин своего несоответствия обстоятельствам. Тем не менее, экстраверт, несомненно, более адаптивен в напряженных условиях, в которых интроверт легко впадает в депрессию, вызванную нервным истощением и запредельным торможением.

При определении темперамента и психофизиологических качеств испытуемого следует пользоваться опросником Айзенка, который включает 57 вопросов. На каждый вопрос необходимо быстро дать достоверные ответы «да» или «нет». На обсуждение вопросов не нужно тратить время, здесь не может быть хороших или плохих ответов, т. к. это не испытание умственных способностей.

3. Опросник Г. Айзенка

1. Часто ли Вы чувствуете тягу к новым впечатлениям, чтобы отвлечься, испытать сильные ощущения?
2. Часто ли Вы чувствуете, что нуждаетесь в друзьях, которые могут Вас понять, выразить сочувствие?
3. Считаете ли Вы себя беззаботным человеком?
4. Очень ли Вы трудно отказываетесь от своих намерений?
5. Обдумываете ли Вы свои дела не спеша и предпочитаете ли подождать, прежде чем действовать?
6. Всегда ли Вы выполняете свои обещания, даже если это Вам невыгодно?
7. Часто ли у Вас спады и подъемы настроения?
8. Быстро ли Вы обычно действуете и говорите и не тратите ли много времени на обдумывание?
9. Возникали ли у Вас когда-нибудь чувства, что Вы несчастны, хотя никакой серьезной причины для этого не было?
10. Верно ли, что на спор Вы способны решиться на все?
11. Смущаетесь ли Вы, когда хотите познакомиться с человеком противоположного пола, который Вам симпатичен?
12. Бывает ли, что, разозлившись, Вы выходите из себя?
13. Часто ли Вы действуете необдуманно, под влиянием момента?



14. Часто ли Вас беспокоит мысль о том, что Вам не следовало бы делать нечто или говорить что-то?
15. Предпочитаете ли Вы чтение книг встречам с людьми?
16. Верно ли, что Вас легко задеть?
17. Любите ли Вы часто бывать в компании?
18. Бывают ли у Вас такие мысли, которыми Вам не хотелось бы делиться с другими людьми?
19. Верно ли, что иногда Вы настолько полны энергии, что все горит в руках, а иногда чувствуете сильную вялость?
20. Стараетесь ли Вы ограничить круг своих знакомств небольшим числом самых близких друзей?
21. Много ли Вы мечтаете?
22. Когда на Вас кричат, отвечаете ли Вы тем же?
23. Часто ли Вас терзает чувство вины?
24. Все ли Ваши привычки хороши и желательны?
25. Способны ли Вы дать волю собственным чувствам и всю повеселиться в шумной компании?
26. Можно ли сказать, что нервы у Вас часто бывают напряжены до предела?
27. Считают ли Вас человеком живым и веселым?
28. После того как дело сделано, часто ли Вы возвращаетесь к нему мысленно и думаете, что могли бы сделать лучше?
29. Верно ли, что Вы обычно молчаливы и сдержанны, когда находитесь среди людей?
30. Бывает ли, что Вы передаете слухи?
31. Бывает ли, что Вам не спится оттого, что разные мысли лезут в голову?
32. Верно ли, что Вам часто приятнее и легче прочесть о том, что Вас интересует в книге, хотя можно быстрее и проще узнать об этом у друзей?
33. Бывает ли у Вас учащенное сердцебиение?
34. Нравится ли Вам работа, которая требует пристального внимания?
35. Бывают ли у Вас приступы дрожи?
36. Верно ли, что Вы всегда говорите о знакомых Вам людях только хорошее, даже тогда, когда уверены, что они об этом не узнают?
37. Верно ли, что Вам неприятно бывает в компании, где постоянно подшучивают друг над другом?
38. Верно ли, что Вы раздражительны?
39. Нравится ли Вам работа, которая требует быстроты действий?
40. Верно ли, что Вам нередко не дают покоя мысли о разных неприятностях и «ужасах», которые могли бы произойти, хотя все кончилось благополучно?
41. Верно ли, что Вы неторопливы в движениях?
42. Вы когда-нибудь опаздывали на свидание или на работу?



43. Часто ли Вам снятся кошмары?
44. Верно ли, что Вы такой любитель поговорить, что никогда не упустите случая побеседовать с незнакомым человеком?
45. Беспокоят ли Вас какие-нибудь боли?
46. Огорчились бы Вы, если бы долго не могли видаться со своими друзьями?
47. Можете ли Вы назвать себя нервным человеком?
48. Есть ли среди Ваших знакомых такие, которые Вам явно не нравятся?
49. Легко ли Вас задевает критика ваших недостатков или вашей работы?
50. Могли бы Вы сказать, что Вы уверенный в себе человек?
51. Трудно ли Вам получить настоящее удовольствие от мероприятий, в которых много участников?
52. Беспокоит ли Вас чувство, что Вы чем-то хуже других?
53. Сумели бы Вы внести оживление в скучную компанию?
54. Бывает ли, что Вы говорите о вещах, в которых совсем не разбираетесь?
55. Беспокоитесь ли Вы о своем здоровье?
56. Любите ли Вы подшучивать над другими?
57. Страдаете ли Вы бессонницей?

4. Обработка и интерпретация результатов тестирования

Обработку тестирования следует начинать с определения достоверности ответов испытуемых. Если ответы совпадают с указанными в «ключе», то каждому из них приписывается 1 балл. «Ключ» к опроснику приведен ниже. При сумме баллов от 0 до 4 ответы достоверны. Если сумма баллов по показателю искренности ответов составляет 5 или 6, то полученные результаты подвергаются сомнению. Если сумма баллов более 7, то данные тестирования считаются недостоверными и дальнейшая обработка результатов не производится.

Для определения темперамента используется ключ, который имеет два столбца «экстраверсия/интроверсия» и «нейротизм». Столбец «экстраверсия» и столбец «интроверсия» состоит из двух граф «да» и «нет», а столбец «нейротизм» только из одной графы «да». Тестируемый, после достоверных ответов должен сосчитать в графах количество совпадений его ответов с ответами ключа. Если испытуемый на вопрос под номером 1 ответил «да», то его следует считать «совпадением», а если «нет», то «несовпадением». Так сличать все вопросы по всем графам.

После определения количества баллов по всем трем графам количество «совпадений» по столбцу «экстраверсия/интроверсия» откладывают на диаграмме по горизонтальной оси, а количество «совпадений» столбца «нейротизм» - по вертикальной оси. Найденные точки на диаграмме будут координатами типа темперамента, а в секторе данного темперамента перечислены основные психофизиологические качества испытуемого.

«Ключ» к опроснику

Показатели свойств темперамента				Показатель искренности ответов	
Экстраверсия		Нейротизм			
Да	Нет	Да		Да	Нет
1	53	2	33	6	12
3	56	4	35	24	18
8	5	7	38	36	30
10	15	9	40		42
13	20	11	43		48
17	29	14	45		54
22	32	16	47		
25	34	19	50		
27	37	21	52		
39	41	23	55		
44	51	26	57		
46		28			
49		31			

Самостоятельные работы

Раздел 1. Этика и эстетика

Тема 1.2. Эстетическое воспитание. Сущность эстетического воспитания, его значение.

Содержание: **Самостоятельная работа.** Выполнение домашних заданий по разделу 1. Составление словаря терминов: эстетическая культура, идеал, эстетический вкус, эстетика деловых отношений, эстетика рекламы, этическая культура.



Результаты обучения (знания, умения):

основные правила профессиональной этики и приёмы делового общения в коллективе;

особенности профессиональной этики и психологии делового общения служащих государственных и иных организационно-правовых форм учреждений и организаций.

применять в профессиональной деятельности приёмы делового общения.

Раздел 2. Психологические основы делового общения.

Тема 2.3. Перцептивная сторона общения. Интерактивная сторона общения.

Трансактная модель общения.

Содержание: **Самостоятельная работа.** Выполнение домашних заданий по разделу 2.3. Г.М Шеламова «Деловая культура и психология общения.

Результаты обучения (знания, умения):

основные правила профессиональной этики и приёмы делового общения в коллективе;

особенности профессиональной этики и психологии делового общения служащих государственных и иных организационно-правовых форм учреждений и организаций.

применять в профессиональной деятельности приёмы делового общения.

Раздел 3 Деловой этикет.

Тема 3.4. Документы при поступлении на работу.

Содержание: **Самостоятельная работа.** Подготовка рефератов по темам раздела, прохождение тестов, выполнение домашней работы.

Результаты обучения (знания, умения):

основные правила профессиональной этики и приёмы делового общения в коллективе;

особенности профессиональной этики и психологии делового общения служащих государственных и иных организационно-правовых форм учреждений и организаций.

применять в профессиональной деятельности приёмы делового общения.

Раздел 4. Культура общения в профессиональной среде.

Тема 4.2. Общие требования к деловому телефонному диалогу.



Содержание: **Самостоятельная работа.** Выполнение домашних заданий по разделу 4. Подготовка сообщений по темам:

«Секреты общения в поисках работы», «Аргументы и их влияние на эффективность общения», «Язык телодвижений», «Речевой этикет», «Культура общения в коллективе»

Результаты обучения (знания, умения):

основные правила профессиональной этики и приёмы делового общения в коллективе;

особенности профессиональной этики и психологии делового общения служащих государственных и иных организационно-правовых форм учреждений и организаций.

применять в профессиональной деятельности приёмы делового общения.

Раздел 6. Конфликты в деловом общении.

Тема 6.2. Стратегия поведения в конфликтной ситуации.

Содержание: **Самостоятельная работа.** Повторение основных положений раздела, конспектирование, практическое применение.

Результаты обучения (знания, умения):

основные правила профессиональной этики и приёмы делового общения в коллективе;

особенности профессиональной этики и психологии делового общения служащих государственных и иных организационно-правовых форм учреждений и организаций.

применять в профессиональной деятельности приёмы делового общения.

ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ЗАЧЕТА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Вариант 1

1. Какой из указанных факторов не является определяющим при формировании речевого этикета?

- 1) Рост субъекта и адресата общения**
- 2) Социальный статус субъекта и адресата общения
- 3) Профессия субъекта и адресата общения

- 4) Национальность субъекта и адресата
- 5) Возраст субъекта и адресата общения

2. Нелитературные варианты языка – это

- A. - просторечие
- Б. - диалекты
- С. - сленг
- Д. - профессионализмы

1. А+Б+С+Д

2. А+Б+С

3. Б+С+Д

3. Умение учитывать возраст, пол, национальность слушателей, их общественное положение и образ жизни относится

1. к лингвопрагматической части компетенции оратора;
2. к предметной компетенции;
3. к аргументационному компоненту ораторской компетенции;
4. к практическому опыту в политической сфере.

4. Социальная роль определяется

1. позицией участника общения (говорящий/слушающий);
2. позицией, которую занимает человек в обществе;
3. речевым поведением;
4. психологическими качествами.

5. Стилистически возвышенным будет считаться жест

- 1 кивок головой в знак согласия;
- 2 указание рукой на что-либо;
3. изображение размера предмета;
4. широкий жест рукой как предложение пройти.

6. Участник переговоров задает вопрос, ответ на который обнажит несостоятельность позиции оппонента. Используется речевая тактика

1. блеф;
2. искажение позиции оппонента;
3. открытие позиций;
4. упреждающая аргументация.

7. Если автор работы при помощи каких-то полемических приемов представляет своих оппонентов в неприглядном виде, это является

1. нарушением этики;
2. проявлением ангажированности;
3. проявлением некомпетентности;
4. признаком того, что в работе отсутствует концептуальное начало.

8. Если автор работы при помощи каких-то полемических приемов представляет своих оппонентов в неприглядном виде, это является

1. нарушением этики;
2. проявлением ангажированности;
3. проявлением некомпетентности;
4. признаком того, что в работе отсутствует концептуальное начало.

9. Классификация вводится в исследование, для того чтобы

1. установить типы или виды чего-либо;
2. дать более последовательное и понятное описание какого-либо явления;
3. перечислить все основные признаки какого-либо явления;
4. представить все аспекты рассматриваемого явления.

10. Умение учитывать возраст, пол, национальность слушателей, их общественное положение и образ жизни относится

1. к лингвопрагматической части компетенции оратора;
2. к предметной компетенции;
3. к аргументационному компоненту ораторской компетенции;
4. к практическому опыту в политической сфере.

Вариант 2

1. Жестом-манеризмом является

1. сжимание рук и оттягивание пальцев с извлечением из них хруста;
2. вытирание рук и рта носовым платком вместо салфетки во время еды;
3. держание чашки двумя руками во время чаепития;
4. использование ложки вместо вилки.

2. Жест потирать руки удовлетворенно или предвкушая удовольствие является

1. стилистически сниженным;
2. стилистически возвышенным;
3. вульгарным;
4. стилистически нейтральным.

3. Отвечая на вопросы интервьюера, интервьюируемый дает полный, исчерпывающий ответ, Используется речевая тактика

1. содействия;
2. противодействия;
3. уклонения;
4. упреждающая аргументация.

4. Риторический этос – это:

1. то же самое, что и речевой этикет;
2. эмоциональность;
3. украшения речи;
4. юмор.

5. Нельзя быть с сигаретой во рту

1. в зале заседания;
 2. рядом с некурящей дамой;
 3. на именинах престарелого человека;
 4. присутствуя на праздничной демонстрации.
6. Если автор работы при помощи каких-то полемических приемов представляет своих оппонентов в неприглядном виде, это является
1. нарушением этики;
 2. проявлением ангажированности;
 3. проявлением некомпетентности;
 4. признаком того, что в работе отсутствует концептуальное начало.
7. Рекламные элементы более всего уместны
1. в речи на презентации;
 2. в речи на митинге;
 3. в речи на юбилее;
 4. в речи на производственном собрании.
8. В высказывании «Кому вы верите!? Этот человек бросил жену и ребенка....» используется
1. Аргумент к человеку
 2. Аргумент к жалости; для речи на презентации;
 3. Аргумент пользе;
 4. Аргумент к делу;
9. В каком высказывании нарушена уместность речи?
- А) «Дорогая, тебя не лимитирует плащ?» (дачник супруге).
- Б) Гербалайф – похудение без диеты, голода, сохраняя эластичность кожи.
- В) Согласно последнего приказа сессия продлевается на неделю.
10. В каком высказывании нарушено требование богатства речи?
- 1) Он знает очень много интересного, очень начитан и очень понятно рассказывает.
 - 2) Прекрасная была обстановка для актрисы, в которой она росла.
 - 3) Многие ученики говорят, что новый учитель более добрее старого.

Ключи/ содержание оценочного листа	Вариант 1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		1	2	1	2	4	4	1	1	1	1
	Вариант 2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		1	1	1	1	1,2,3,4	1	1	1	1	3

1. Критерии и показатели оценивания

Для текущей аттестации

Оценка	Форма контроля	Критерии оценивания	Показатели оценивания
«5»	устный ответ	полнота и правильность ответа, степень осознанности, понимания изученного материала, четкость и грамотность речи.	ответ полный и правильный на основании изученных теорий; материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком: ответ самостоятельный.
«4»	устный ответ	полнота и правильность ответа, степень осознанности, понимания изученного материала, четкость и грамотность речи.	ответ полный и правильный на основании изученных теорий; материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены две-три несущественные ошибки, исправленные по требованию учителя.
«3»	устный ответ	полнота и правильность ответа, степень осознанности, понимания изученного материала, четкость и грамотность речи.	ответ полный, но при этом допущена существенная ошибка, или неполный, несвязный.
«2»	устный ответ	полнота и правильность ответа, степень осознанности, понимания изученного материала, четкость и грамотность речи.	при ответе обнаружено непонимание учащимся основного содержания учебного материала или допущены существенные ошибки, которые учащийся не смог исправить при наводящих вопросах учителя.



Оценка	Форма контроля	Критерии оценивания	Показатели оценивания
«5»	практическая работа	полнота и правильность выполнения работы	работа выполнена полностью и правильно; сделаны правильные выводы.
«4»	практическая работа	полнота и правильность выполнения работы	работа выполнена правильно с учетом 2-3 незначительных ошибок, исправленных самостоятельно по требованию преподавателя.
«3»	практическая работа	полнота и правильность выполнения работы	работа выполнена правильно не менее чем на половину или допущена существенная ошибка
«2»	практическая работа	полнота и правильность выполнения работы	допущены две (и более) существенные ошибки в ходе работы, которые обучающийся не может исправить даже по требованию преподавателя.

Оценка	Форма контроля	Критерии оценивания	Показатели оценивания
«5»	самостоятельная работа	полнота и правильность выполнения работы	работа выполнена полностью и правильно; сделаны правильные выводы.
«4»	самостоятельная работа	полнота и правильность выполнения работы	работа выполнена правильно с учетом 2-3 незначительных ошибок, исправленных самостоятельно по требованию преподавателя.
«3»	самостоятельная работа	полнота и правильность выполнения работы	работа выполнена правильно не менее чем на половину или допущена существенная ошибка
«2»	самостоятельная работа	полнота и правильность выполнения работы	допущены две (и более) существенные ошибки



		выполнения работы	в ходе работы, которые обучающийся не может исправить даже по требованию преподавателя.
--	--	-------------------	---

Для промежуточной аттестации

Оценка	Форма контроля	Критерии оценивания	Показатели оценивания
«зачет»	тестовое задание	правильность ответа	86-100% правильных ответов на вопросы
«зачет»	тестовое задание	правильность ответа	71-85% правильных ответов на вопросы
«зачет»	тестовое задание	правильность ответа	51-70% правильных ответов на вопросы
«незачет»	тестовое задание	правильность ответа	0-50% правильных ответов на вопросы

5. Информационное обеспечение обучения.

Основные источники:

1. Этика деловых отношений : учебник / В.К. Борисов, Е.М. Панина, М.И. Панов, Ю.Ю. Петрунин, Л.Е. Тумина. — Москва : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2019. — 176 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0844-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/987726>
2. Профессиональная этика и психология делового общения : учебное пособие / И.П. Кошечая, А.А. Канке. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. — 304 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0739-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1817807>

Дополнительные источники:

1. Сервисная деятельность : учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 202 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-016211-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1241803>

Интернет ресурсы

1. ZNANIUM.COM
2. Book.ru