

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение

«Южно-Уральский государственный колледж»

РАССМОТРЕНО

Председатель ПЦК

_____/_____
подпись председателя ПЦК

«08» июня 2023 г

Комплект

контрольно-оценочных средств

по учебной дисциплине

ОП. 11 Основы этики и психологии в профессиональной деятельности

программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ)

по специальности СПО

38.02.05 Товароведение и экспертиза качества потребительских товаров

базовой подготовки

г. Челябинск, 2022

Разработчики:

ГБПОУ ЮУГК

(место работы)

преподаватель

(занимаемая должность)

Л.А. Смолина

(инициалы, фамилия)

Эксперты от работодателя:

ИП Сухарев А.В.

(место работы)

Коммерческий руководитель

(занимаемая должность)

Н.В. Сухарева

(инициалы, фамилия)

Содержание

1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств.....	4
1.1. Область применения комплекта контрольно-оценочных средств...	4
1.2. Система контроля и оценки освоения программы УД.....	8
1.2.1. Организация текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения учебной дисциплины	8
2. Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы	9
3. Задания для оценки освоения умений и усвоения знаний.....	10

I. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств

1.1. Область применения комплекта контрольно-оценочных средств

Комплект контрольно-оценочных средств, предназначен для проверки результатов освоения учебной дисциплины **ОП. 11 Основы этики и психологии в профессиональной деятельности** программы подготовки специалистов среднего звена (далее ППСЗ) по специальности СПО **38.02.05 Товароведение и экспертиза качества потребительских товаров**.

Комплект контрольно-оценочных средств позволяет оценивать: профессиональные компетенции (ПК), соответствующих виду профессиональной деятельности, и общих компетенций (ОК):

Таблица 1.

Профессиональные и общие компетенции	Показатели оценки результата
1	2
ПК 1.1. Выявлять потребность в товарах.	-обоснованность выявления и полнота анализа потребности в товарах; -точность определения показателей качества товаров; -правильность проведения и полнота анализа маркетинговые исследования.
ПК 1.2. Осуществлять связи с поставщиками и потребителями продукции.	- соответствие порядка заключения договоров с поставщиками и потребителями требованиям ГК РФ; - результативность налаживания надежных хозяйственных связей для закупки товаров
ПК 1.3. Управлять товарными запасами и потоками.	- полнота анализа показателей ассортимента; - рациональность планирования и контроля товарных запасов и организации товарных потоков; - обоснованность выбора путей формирования торгового ассортимента по результатам анализа потребности в товарах;
ПК 1.4. Оформлять документацию на поставку и реализацию товаров.	- правильность оформления сопроводительной документации на поставку. - правильность оформления претензий, договоров с контрагентами. - обоснованность расчета товарных потерь и разработки мероприятий по их снижению
ПК 2.1. Идентифицировать товары по ассортиментной принадлежности.	- верность процесса идентификации товаров по ассортиментной принадлежности
ПК 2.2. Организовывать и проводить оценку качества товаров. ПК 2.3. Выполнять задания эксперта более высокой квалификации при проведении товароведной экспертизы.	- правильность расшифровывания маркировки товара и входящих в её состав информационных знаков; - правильность выбора номенклатуры показателей, необходимых для оценки качества; - верность определения действительных значений показателей качества и их соответствия установленным требованиям; - правильность отбора проб и выборки из товарных партий; - результативность и обоснованность проведения оценки качества различными методами; - правильность определения градаций качества; - правильность и полнота оценки качества тары и

	упаковки; - точность диагностирования дефектов товаров по внешним признакам; - обоснованность и правильность определения причин возникновения дефектов
ПК 3.1. Участвовать в планировании основных показателей деятельности организации.	- правильность планирования основных показателей деятельности организации. - верность и точность применения в практической ситуации экономических методов планирования и расчета основных показателей деятельности организации.
ПК 3.2. Планировать выполнение работ исполнителями.	- ясность и обоснованность планирования работы исполнителям в соответствии с установленными целями, задачами и функциями организации (подразделения) и должностными инструкциями работников. - чёткость оформления планов работы по установленной форме. - соответствие планов выполнения работ требованиям конкретности, достижимости, проверяемости.
ПК 3.3. Организовывать работу трудового коллектива.	- результативность организации работы трудового коллектива в соответствии с планами работы, должностными инструкциями. - точность определения состава и количества необходимых ресурсов для выполнения работы и плановых заданий исполнителями.
ПК 3.4. Контролировать ход и оценивать результаты выполнения работ исполнителями.	- обоснованность использования различных методов контроля работы исполнителей (проверка и анализ документов, текущее наблюдение за работой). - сопоставление результатов работы исполнителей с установленными стандартами деятельности - анализ и адекватность оценки работы исполнителей по результатам сопоставления, выявление отклонений и причин, их вызвавших. - результативность принятия управленческого решения по повышению результативности работы предприятия и подразделения.
ПК 3.5. Оформлять учетно-отчетную документацию.	- точность оформление учетно-отчетной документации согласно принятой учетной политике организации. - точность и скорость демонстрации работы в программе «1С: Торговля и склад» при оформлении учетно-отчетной документации организации (подразделения).
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	- оперативность использования новинок в области управления ассортиментом товаров, оценки их качества, управления структурным подразделением. - активность, инициативность в процессе освоения профессиональной деятельности; - успешность в профессиональной деятельности - точность, аккуратность, внимательность при экспертизе потребительских товаров.
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и	- рациональность организации собственной деятельности в соответствии с поставленной целью. - правильность выбора способов (технологии) решения

способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	задачи в соответствии с заданными условиями и имеющимися ресурсами. -обоснованность применения типовых и нестандартных методов и способов решения профессиональных задач. - эффективность и качественная оценка решения профессиональных задач.
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	- рациональность выбора способа разрешения проблемы в соответствии с заданными критериями. - анализ ситуации по заданным критериям и определение рисков. - верность оценки последствий принятых решений. - ответственность за принятое решение
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	- оперативность и результативность нахождения и применения информации необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития
ОК 5. Владеть информационной культурой, анализировать и оценивать информацию с использованием информационно-коммуникационных технологий.	- результативность, широта, корректное использование информационных источников для анализа, оценки и извлечения информационных данных, необходимых для решения профессиональных задач. - точность и скорость владения приёмами работы с компьютером, электронной почтой, Интернетом, - активность применения информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности.
ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	- конструктивность и эффективность взаимодействия и общения с коллегами и руководством, потребителями в ходе обучения и при решении профессиональных задач - четкость выполнения обязанностей при работе в команде и / или выполнении задания в группе - соблюдение норм профессиональной этики при работе в команде. - адекватность профессионального общения с учетом социально-профессионального статуса, ситуации общения, особенностей группы и индивидуальных особенностей участников коммуникации - положительные отзывы с производственной практики.
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	-ответственность за результаты выполнения профессиональных обязанностей членами команды. -адекватность самоанализа и коррекции результатов собственной работы; -рациональность организации работы подчиненных, -своевременность контроля и коррекции (при необходимости) процесса и результата выполнения ими задания
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития,	-правильность владения механизмом целеполагания, планирования, организации, анализа, рефлексии, самооценки успешности собственной деятельности и коррекции результатов в области образовательной

заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	<p>деятельности.</p> <p>-адекватность владения способами физического, духовного и интеллектуального саморазвития, эмоциональной саморегуляции и самоподдержки.</p> <p>-позитивность динамики достижений в процессе освоения курса</p> <p>-результативность самостоятельной работы</p>
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	<p>- устойчивость интереса к инновациям в области управления ассортиментом товаров, оценки качества, менеджмента, бухгалтерского учёта, экономики организации;</p> <p>– быстрота адаптивности к смене производственных заданий;</p> <p>- ориентированность в сложных профессиональных ситуациях;</p> <p>-объективность и обоснованность оценки возможностей новых технологий</p>

II. Освоение умений и усвоение знаний

Освоенные умения, усвоенные знания	Показатели оценки результата	№№ заданий для проверки
1	2	3
31. правила делового общения	Точность и полнота знаний правил делового общения	С-1
32. этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами	Точность и полнота знаний этических норм взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами	С-2
33. основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования;	Грамотность использования различных техник и приёмов общения, правил слушания, ведения беседы, убеждения.	С-3
34. формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях	Точность и полнота знаний форм обращения, изложения просьб, выражения признательности Грамотность аргументации в производственных ситуациях	С-4
35. составляющие внешнего облика делового человека: костюм, причёска, макияж, аксессуары и др.	Грамотность использования составляющих внешнего облика делового человека	С-5
36. правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения	Точность и полнота знаний правил организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения	С-6

1.2 Система контроля и оценки освоения программы учебной дисциплины

1.2.1. Организация текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения учебной дисциплины

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется в процессе проведения теоретических занятий и выполнения обучающимися заданий самостоятельной работы.

В ходе изучения учебной дисциплины осуществляются следующие формы и методы контроля и оценки результатов обучения:

- текущий: оценка тестовых заданий, устный опрос;
- итоговый контроль: не предусмотрен, поэтому заключительное занятие – это контрольное итоговое занятие.

Контрольное итоговое занятие проводится в форме тестирования.

Критерии оценивания тестирования:

Критерии оценки:

Оценка «5» (отлично) выставляется за 85-100% правильных ответов.

Оценка «4» (хорошо) выставляется за 65-84% правильных ответов.

Оценка «3» (удовлетворительно) выставляется за 50-64% правильных ответов.

Оценка «2» (неудовлетворительно) выставляется, если количество правильных ответов менее 50%

2. Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы:

Основные источники:

1. Зарецкая И. И., Основы этики и психологии делового общения, Издательство «Оникс», 2014.

2. Кошечкина И. П., Канке А. А. Профессиональная этика и психология делового общения: учебное пособие. – М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2015. – 304 с.: ил. – (Профессиональное образование).

3. Шеламова Г.М «Деловая культура и психология общения», М., «Академия ИЦ», 2012. – 290 с.

4. Шеламова Г.М. Этикет делового общения. - М., «Академия ИЦ», 2012

Дополнительные источники:

5. Измайлова М.А. «Деловое общение», "ДАШКОВ И К", М., 2010 г.

6. Лавриненко В.Н., «Психология и этика делового общения». М., «ЮНИТИ-Дана», 2008

7. Медведева Г.П., «Деловая культура». Учебник. М., «Академия», 2011 г.

8. Смирнов Г., «Этика деловых отношений». Учебник. М., «Проспект», 2009 г.

9. Чернышева Л.И., «Деловое общение». Электронный учебник. М., "ЮНИТИ", 2011.

10. Большая энциклопедия, «Этикет и стиль». М., «Эксмо», 2011.- 650 с.

**Организация контроля и оценки освоения программы
общепрофессиональной дисциплины
Тема: Этика**

1. Вопросы для собеседования

1. Как возникли и что выражают термины «этика» и «мораль»?
2. Что такое «добро» и «зло»?
3. Сформулируйте «золотое правило нравственности».
4. Какие основные элементы входят в понятие «культура делового общения»?
5. Что вы понимаете под понятием «профессиональная этика»?
6. Что означает слово «этикет»?
7. Сформулируйте основные принципы делового этикета.

2. Задания для собеседования

Вариант 1

Вспомните кинофильм Э.Рязанова «Служебный роман», в котором Лия Ахеджакова замечательно сыграла роль «секретарши». Какие принципы делового этикета ее героиня нарушала?

Вариант 2

Сформулируйте «золотое» правило нравственности и объясните, почему его называли «золотым»?

Вариант 3

В каких правилах и нормах раскрывается принцип добросовестного отношения к труду?

Вариант 4

Как можно сформулировать «золотое» правило этики общения в отношении руководителя к подчиненному и наоборот — подчиненного к руководителю?

Вариант 5

Докажите правоту (или неправоту) высказывания специалистов ведущих фирм, считающих, что знание этикета и культуры поведения является важным условием успешной работы в любой организации.

Вариант 6

Как вы понимаете высказывание М.Сервантеса: «Ничего не стоит так дешево и не ценится так дорого, как вежливость»?

Вариант 7

Есть ли разница между деловым и бытовым этикетом? Ответ поясните.

Вариант 8

Являются ли «скромность» и «застенчивость» синонимами? Ответ поясните.

Вариант 9

Важнейшими категориями этики являются: «добро», «зло», «справедливость», «благо», «долг», «совесть» и т.п. А что означает термин «категория»? (Ответ на данный вопрос найдите в философском словаре или учебнике по философии.)

3. Проверочные тесты

Вариант 1

1. Каким нравственным требованиям соответствуют действия работников в следующих ситуациях:

а) Кассир сбербанка отлучился с рабочего места и этим вызвал задержку в обслуживании клиентов. Возвратившись на рабочее место, сказал: «Извините, что задержал вас, сейчас быстро все улажу».

б) В секции самообслуживания покупательница брала пару туфель для примерки и при этом несколько пар, стоявших рядом упали. Покупательница растерялась и смутилась. Продавщица спокойно подошла и поставила обувь на место, сказав покупательнице: «Ничего страшного, это происходит часто».

2. Дает ли этика ответ на вопрос: «Что мы должны делать, чтобы совершать нравственные поступки»? Ответ поясните.

а) да; б) нет.

3. Кем был впервые введен термин «этика»:

- а) Цицероном;
- б) Архимедом;
- в) Аристотелем;
- г) Сократом?

4. Из предложенных определений выберите те, которые по смыслу подходят к понятиям:

- а) «этика»;
- б) «нравственность»;
- в) «мораль».

А. Устоявшиеся в обществе принципы, нормы, правила поведения.

Б. Осмысление ценности не только самого себя, но и других.

В. Наука, изучающая нравственность.

5. Потребность вести себя нравственно выступает в виде таких понятий, как «долг», «совесть», «честь», «достоинство». Какие понятия проявляются в следующих ситуациях:

а) коммерсант заботится о своем добром имени, авторитете коллектива, престиже своей профессии;

б) грубость коллеги по работе вызывает у членов коллектива чувство стыда перед клиентами не меньше, чем собственная вина.

6. Согласны ли вы с утверждением: «Совесть - моральное осознание человеком своих действий»? Ответ поясните на примере.

а) да; б) нет.

7. К профессиональному поведению предъявляются нравственные критерии: «вежливость», «тактичность», «деликатность», «доброжелательность».

Какие нравственные критерии проявились в следующих ситуациях:

а) женщина в возрасте, полной комплекции выбирает себе джинсы для отдыха. Продавец осторожно, чтобы не обидеть, порекомендовал ей купить красивый спортивный костюм, рассказав о его преимуществах перед джинсами. Покупательница согласилась и купила спортивный костюм;

б) в сберегательном банке к «окошку» оплаты за коммунальные услуги подходит очень раздраженный посетитель, не сумевший разобраться в заполнении квитанции нового образца. Кассир сберегательного банка говорит: «Не волнуйтесь, сейчас я вам все объясню»?

Вариант 2

1. Этикет - это:
 - а) наука о морали;
 - б) манера поведения;
 - в) общая культура.
2. Нормами этикета являются:
 - а) упорство, настойчивость;
 - б) принципиальность, непрекословность;
 - в) вежливость, тактичность.
3. Предупредительность - это:
 - а) галантность по отношению к дамам;
 - б) подобострастность;
 - в) умение оказать небольшую услугу;
 - г) льстивость;
 - д) приветливость по отношению к старшему;
 - е) умение вовремя сгладить неловкость.
4. Укажите правильный ответ. Соблюдение чувства меры в разговоре — это:
 - а) вежливость;
 - б) дипломатичность;
 - в) тактичность;
 - г) предупредительность;
 - д) все ответы верны;
 - е) все ответы неверны.
5. Какие профессиональные моральные нормы нарушены в следующих примерах:
 - а) «Что же вы, дедушка, дожили до старости, а считать не научились?!» — сказала кассир сберегательного банка клиенту;
 - б) «Я не желаю слушать ваши возражения. Мне нет дела до того, что Вы дома обнаружили дефект на рукаве. Была примерка, надо лучше смотреть на готовое изделие, а не собой в зеркале любоваться» (из монолога приемщицы трикотажного ателье).
6. Укажите, какие позиции *делового взаимодействия* соответствуют нравственным критериям:
 - а) современный коммерсант при совершении сделки должен быть убежден, что честь превыше прибыли;
 - б) не доверяй никому и уважай себя;
 - в) нужно быть внимательным и вежливым в общении, корректным с окружающими (коллегами, начальством и клиентами, партнерами по общению), уметь щадить самолюбие собеседников;
 - г) принципом деловых отношений должна быть только конкуренция (противоборство);
 - д) следует быть тактичным в общении, т.е. предоставлять возможность партнеру выйти из затруднений с честью и достоинством, не потеряв своего «лица»;

е) всегда нужно ориентироваться на конечную цель (например, получение прибыли, заключение крупного контракта). Следовательно, цель оправдывает средства.

7. Какие «заповеди», сформулированные Дж.Ягер, относятся к деловому этикету.

- а) делайте все вовремя;
- б) громко не смейтесь;
- в) сдерживайте свое раздражение;
- г) не болтайте лишнего;
- д) будьте любезны, доброжелательны и приветливы;
- е) думайте о других, а не только о себе;
- ж) не будьте неряшливы;
- з) одевайтесь как положено;
- и) говорите и пишите хорошим языком?

Тема: Психология общения

1. Вопросы для собеседования

1. Почему деловая беседа не может проходить спонтанно?
2. Что входит в структуру деловой беседы?
3. Докажите многогранность задачи начального этапа деловой беседы.
4. Какие приемы помогают партнеру чувствовать себя уверенно?
5. Раскройте основную сущность заключительного этапа деловой беседы.
6. Что оказывает влияние на первое впечатление о человеке?
7. Какие факторы встречаются при восприятии людьми друг друга?
8. Какие типичные искажения при восприятии вы знаете?
9. Какие психологические механизмы восприятия вам известны? Раскройте сущность каждого механизма.
10. Какие «виды» атрибуции вам известны?
11. Покажите на собственных примерах, как «работают» виды атрибуций.
12. С какими закономерностями и ошибками атрибуций вы сталкивались в повседневной жизни?
13. Что такое стереотип и каково его значение в профессиональной деятельности?
14. Что входит в понятие «перцептивная сторона общения»?

2. Задание для размышления

Русская поэтесса Марина Цветаева (1892-1941) говорила: «Одно дело слушать, а другое - слышать». Что вы понимаете под этим высказыванием?

3. Проверочный тест

1. Укажите, какие позиции при проведении деловой беседы необходимо учитывать:
 - а) этические нормы и правила;
 - б) помещение не должно препятствовать установлению атмосферы доверия;
 - в) начальная фаза беседы задает тон всей дальнейшей беседы;
 - г) все позиции верны;
 - д) все позиции неверны.
2. Укажите правильный ответ. Атмосфера доброжелательности во время деловой беседы зависит от:
 - а) пунктуальности;
 - б) правильного выбора места проведения беседы;
 - в) интерьера помещения;
 - г) установления контакта с партнером;
 - д) первых фраз во время беседы;
 - е) использование обращения по имени;

- ж) все ответы верны;
- з) все ответы неверны.

3. Напишите собственные реплики в гипотетических ситуациях:

1. Вам не видно ценника. А продавец отказывается назвать цену, говоря: «Там все написано!»

2. Вам нужно взять в библиотеке четыре книги, а библиотекарь говорит, что одновременно на руки выдается не более трех.

3. Друг третий день подряд забывает принести твою тетрадку по литературе, и тебе грозит «двойка».

Оцените собственные высказывания и укажите, к какому типу они относятся: доминантному (говорящий человек ставит себя «выше» другого), недоминантному (говорящий человек ставит себя «ниже» другого), высказыванию «на равных».

Контрольная работа

Вариант 1.

1. *Подберите правильный вариант ответа.*
 - 1.1. Вид общения, при котором происходит обмен предметами и продуктами деятельности?
 - a) Деятельностное.
 - b) Когнитивное.
 - c) Материальное.
 - 1.2. Функция общения, отвечающая за передачу информации для совершения действий:
 - a) Инструментальная.
 - b) Трансляционная.
 - c) Социализирующая.
 - 1.3. Стратегия поведения в конфликте, при которой оба участника идут на уступки, чтобы удовлетворить хотя бы часть своих интересов:
 - a) Сотрудничество.
 - b) Компромисс.
 - c) Приспособление.
 - 1.4. Согласно теории транзактного анализа позиция человека, для которого свойственны предубеждения, критика и забота в отношениях:
 - a) Взрослый.
 - b) Родитель.
 - c) Ребенок.
 - 1.5. Сколько времени должны длиться деловые переговоры в соответствии с правилами?
 - a) 35 минут.
 - b) 1 час.
 - c) 2 часа.
 - 1.6. Прием активного слушания, который заключается в повторении последнего слова собеседника.
 - a) Зеркало.
 - b) Парафраз.

- с) Эхо-реакция.
- 2. *Ответьте на вопросы:*
 - 2.1. В чем заключается различие между социально-психологическими и социально-демографическими причинами конфликта?
 - 2.2. К какому методу саморегуляции поведения относится следующий способ: В случае даже незначительных успехов целесообразно хвалить себя, мысленно говоря: «Молодец!», «Умница!», «Здорово получилось!».
 - 2.3. Утром Вы приходите в офис. Вам нужно поприветствовать коллег по работе. Какие приемы можно для этого использовать?
- 3. *Выполните задания:*
 - 3.1. Приведите примеры возможных вариантов «Я-высказывания» в следующей конфликтной ситуации: Твой друг (подруга) попросил(а) у тебя одежду и порвал(а) ее.

Вариант 2.

- 1. *Подберите правильный вариант ответа.*
 - 1.1. Как называется вид общения, при котором происходит обмен действиями, операциями, умениями и навыками?
 - а) Деятельностное.
 - б) Кондиционное.
 - с) Материальное.
 - 1.2. Функция общения, отвечающая за передачу конкретных способов деятельности:
 - а) Инструментальная.
 - б) Трансляционная.
 - с) Социализирующая.
 - 1.3. Стратегия поведения в конфликте, при которой один участник идет на уступки другому в ущерб своим интересам:
 - а) Сотрудничество.
 - б) Компромисс.
 - с) Приспособление.
 - 1.4. Согласно теории транзактного анализа позиция человека, для которого свойственны адекватное восприятие действительности, рациональность и компетентность в решении различных вопросов в отношениях:
 - а) Взрослый.
 - б) Родитель.
 - с) Ребенок.
 - 1.5. В какой день недели лучше проводить деловое совещание?
 - а) Понедельник.
 - б) Среда.
 - с) Пятница.
 - 1.6. Прием активного слушания, который заключается в повторении фразы собеседника, но с измененным порядком слов.
 - а) Уточнение.
 - б) Зеркало.
 - с) Резюмирование.
- 2. *Ответьте на вопросы:*
 - 2.1. В чем заключается различие между социально-экономическими и социально-демографическими причинами конфликта?
 - 2.2. К какому методу саморегуляции относится следующий способ: Говорите себе: «Разговаривать спокойно!», «Молчать, молчать!», «Не поддаваться на провокацию!» — это помогает сдерживать эмоции, вести себя достойно, соблюдать требования этики и правила общения.

3. *Выполните задания:*

3.1. Приведите примеры возможных вариантов «Я-высказывания» в следующей конфликтной ситуации: Твой младший брат разрисовал рукой все твои учебники.

Контрольные вопросы

1. Этикет деловых отношений.
2. Этические нормы деловой коммуникации.
3. Деловой этикет и его принципы.
4. Общие сведения об этической культуре.
5. Формы личных отношений.
6. Профессиональная этика.
7. Имидж делового человека.
8. Одежда успеха.
9. Телефонные переговоры.
10. Современные средства передачи информации.
11. Деловые письма.
12. Деловая беседа: умение говорить, слушать.
13. Законы аргументации.
14. Визитные карточки.
15. Деловой протокол. Приёмы и визиты в деловом мире.
16. Психологические аспекты делового общения.
17. Классификация процесса общения.
18. Невербальный этикет
19. Роль восприятия в процессе общения в профессиональной деятельности.
20. Интерактивная сторона общения (общение как взаимодействие). Успех делового общения.
21. Эмоциональные аспекты межличностного восприятия. Феномены аттракции
22. Профессионализм как объект психологии профессиональной деятельности.
23. Подготовка успешного публичного выступления.
24. Проведение деловых совещаний.
25. Создаваемый образ партнёра – регулятор последующего поведения.
26. Разработка и принятие управленческих решений в профессиональной деятельности.
27. Признаки здорового психологического климата в трудовой группе.
28. Конфликт в деловом общении.
29. Сущность, виды, причины конфликтов и управление ими в организациях.
30. Стратегия поведения в конфликтных ситуациях.
31. Барьеры и конфликты в деловом общении. Способы их предупреждения и разрешения.
32. Проблема стресса и дистресса в труде.

Итоговое тестовое задание

Ответьте на вопросы теста

1. Этика в самом общем виде – это наука о ...
 - 1) правилах поведения человека в цивилизованном обществе;
 - 2) том, как преуспеть в обществе;
 - 3) правилах поведения человека в высшем обществе;
 - 4) закономерностях общественного сознания.
2. Объектом исследования этики являются ...
 - 5) закономерности межличностного общения в человеческом обществе;

- 6) формы и способы межличностного общения и совокупности его закономерностей;
 - 7) формы и способы межличностного общения;
 - 8) правила поведения в человеческом обществе.
3. Предметом исследования этики является ...
- 1) закономерности межличностного общения;
 - 2) формы и способы межличностного общения;
 - 3) человек и его поведение;
 - 4) правила поведения человека в различной обстановке.
4. К факторам применения методов исследования этики не относится ...
- 1) задачи исследования;
 - 2) способ исследования;
 - 3) квалификация исследователя;
 - 4) база исследования.
5. Психология – это:
- а) наука о душе;
 - б) наука о нравственности.
6. Кто из перечисленных особей обладает сознанием:
- а) насекомые;
 - б) человек;
 - в) животные.
7. Что из перечисленного ниже нельзя отнести к бессознательному:
- а) инстинкты;
 - б) сновидения;
 - в) целеполагание.
8. Психический процесс отражения отдельных свойств предметов и явлений окружающего мира, непосредственно действующих на органы чувств – это
- а) ощущение
 - б) восприятие
 - в) внимание
9. Мышление – это психический процесс отражения в сознании человека
- а) внешних признаков предметов и явлений, а также связей и отношений между ними
 - б) общих свойств предметов и явлений, а также связей и отношений между ними
 - в) отличительных качеств предметов и явлений окружающего мира
10. К эмоционально-волевой сфере относится:
- а) мышление и речь
 - б) эмоции и чувства
 - в) внимание и память
11. Что из перечисленного относится к видам эмоций, а что к эмоциональным состояниям?
- а) аффект
 - б) радость
 - в) стресс
 - г) гнев
 - д) тоска
 - е) настроение
12. Какое из утверждений является верным:
- а) Темперамент и характер по сути - одно и то же;
 - б) Темперамент и характер никак не связаны между собой;
 - в) Особенности темперамента могут оказывать воздействие на развитие определенных сторон характера.
13. Характер – это:

- а) Индивидуально-психологические особенности человека, проявляющиеся в деятельности и являющиеся условием успешности ее выполнения;
- б) Характеристика человека со стороны динамических особенностей его психической деятельности;
- в) Индивидуально-своеобразные сочетания постоянных существенных свойств личности, проявляющихся в ее поведении.

14. Из данных определений выбрать правильные и полные.

- Коллектив – это группа взаимодействующих лиц, совокупно реагирующих на те или иные раздражения.
- Группа людей, объединенных совместной деятельностью и общностью интересов, является коллективом.
- «Коллектив – это свободная группа трудящихся, объединенных единой целью, единым действием, организованная, снабженная органами управления, дисциплины и ответственности»

15. Процесс взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией, опытом, предполагает достижение определенного результата, решение конкретной проблемы или реализацию определенной цели - это:

- а) общение
- б) деловое общение
- в) конфликтное общение

16. Этикет - это культура общения людей, которая основана:

- а) на несоблюдении правил, которые вырабатывались человечеством
- б) на соблюдении правил, которые вырабатывались человечеством
- в) на игнорировании правил, которые вырабатывались человечеством

17. Что из перечисленного относится к общим причинам конфликта, а что к частным?

- а) социально-политические и экономические
- б) неудовлетворенность условиями труда
- в) нарушение служебной этики
- г) социально-демографические
- д) социально-психологические
- е) различия в целях и средствах их достижения

18. Профессиональная честь – это ...

- а. защита прав и свобод личности, обеспечение безопасности своей страны, укрепление правопорядка;
- б. способность человека осознавать и переживать своё несоответствие должному;
- с. признание общественным мнением и осознание самими сотрудниками высокой социальной ценности самоотверженного выполнения своего долга;
- д. необходимость выполнять свои нравственные обязанности.

19. Показателем здорового морально-психологического климата служебного коллектива не является ...

- 1) высокий уровень физического и психического здоровья коллектива;
- 2) наличие разумного руководства и контроля;
- 3) делегирование некоторых полномочий сверху вниз;
- 4) скрытая критика требований руководства.

20. К числу показателей профессионально-нравственной деформации коллектива не относится ...

- 1) включение в руководство неформальных лидеров;
- 2) круговая порука;
- 3) терпимость к фактам невыполнения служебного долга;
- 4) формализм в оформлении документации.

21. Утверждение о том, что успехи делового человека «на 15 % зависят от его профессиональных знаний и % на 85 – от его умений общаться с людьми» принадлежит ...
- 1) Д. Карнеги;
 - 2) К. Марксу;
 - 3) Дж. Локку;
 - 4) З. Фрейду.
22. Совокупность правил, традиций и условностей, соблюдаемых гражданами при общении друг с другом, составляет содержание ...
- 1) придворного этикета;
 - 2) делового этикета;
 - 3) дипломатического этикета;
 - 4) общегражданского этикета.
23. Формой экстремального служебного общения является ...
- 1) общение с задержанными во время обыска;
 - 2) общение с коллегами;
 - 3) деловые контакты с иностранными гражданами;
 - 4) приём посетителей.
24. Нормативный компонент профессиональной речи характеризует ...
- 1) речевая правильность;
 - 2) возможность понимания речи собеседником;
 - 3) уместность высказывания;
 - 4) правомерность высказывания в данной ситуации.
25. К словам, разрушающим чистоту речи, не относятся:
- 1) канцеляризмы;
 - 2) вводные слова;
 - 3) штампы,
 - 4) жаргонизмы.