Приложение \_\_\_\_ к ОПОП по профессии 08.01.06 Мастер сухого строительства

**КРАЕВОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ**

**«КРАСНОЯРСКИЙ СТРОИТЕЛЬНЫЙ ТЕХНИКУМ»**

**Комплект контрольно-оценочных средств по учебной дисциплине**

**ОП.10 Психология и этика деловых отношений**

Красноярск, 2018

Комплект контрольно-оценочных средств разработан на основе рабочей программы дисциплины ОП.10 Психология и этика деловых отношений

по профессии СПО 08.01.06 Мастер сухого производства

.

**Организация-разработчик:** Краевое государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Красноярский строительный техникум»

**Разработчики:**

**Рассмотрено на заседании П(Ц)К**

Протокол № от « » 2018г.

Председатель П(Ц)К / /

СОДЕРЖАНИЕ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Название разделов** | **Страницы** |
| **1** | Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств | **4** |
| **1.1** | Область применения комплекта оценочных средств | **4** |
| **1.2** | Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке | **4** |
| **2** | Оценка освоения учебной дисциплины | **5** |
| **2.1** | Формы и методы оценивания | **5** |
| **2.2** | Типовые задания для оценки освоения учебной дисциплины | **6** |
| **3** | Контроль и оценка освоения учебной дисциплины по темам (разделам) | **7** |
| **4** | Задания текущего контроля | **17** |

1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств

**1.1. Область применения комплекта оценочных средств**

Комплект оценочных средств предназначен для оценки результатов освоения дисциплины ОП.10 Психология и этика деловых отношений

**1.2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке**

В результате аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих умений и знаний:

| **Результаты обучения** | **Показатели оценки результата** | **Форма контроля и оценивания** |
| --- | --- | --- |
| **Уметь:** |  |  |
| Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности. | Использует информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности | Демонстрация использования современных информационных технологий в процессе профессиональной деятельности. Тестирование  |
| Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями. | Работает в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями. | Демонстрация коммуникабельности при взаимодействии с обучающимися, преподавателями, руководителями производственной практики. Ролевые игры |
| Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий. | Берет на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий. | Проявление ответственности за работу одгогруппников. Способность к самоанализу и коррекции результатов собственной работы. Решение ситуационных задач |
| Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации. | Самостоятельно определяет задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планирует повышение квалификации. | Повышение личностного и квалификационного уровня. Написание докладов, сообщений |
| Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности. | Ориентируется в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности | Готовность к инновациям в области профессиональной деятельности; адаптация. Тестирование  |
| Обеспечивать безопасные условия труда в профессиональной деятельности. | Обеспечивает безопасные условия труда в профессиональной деятельности. | Соблюдение техники безопасности в профессиональной деятельности. Тестирование  |
| **Знать:**   |  |  |
| Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес. | Понимает сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявляет к ней устойчивый интерес. | Демонстрация интереса к будущей специальности. Положительная динамика результатов учебной деятельности. Написание эссе |
| Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. | Организовывает собственную деятельность, выбирает типовые поведенческие и текстовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивает их эффективность и качество. | Выбор и применение методов и способов решения поставленных учебных задач. Решение ситуационных задач.  |
| Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность. | Принимает решения в стандартных и нестандартных ситуациях и несет за них ответственность, а именно реально оценивать последствия принятых решений | Решение поставленных стандартных и нестандартных учебных задач.Проявление ответственности за результаты своей работы. Ролевые игры |
| Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. | При написании письменных и подготовке устных ответов осуществляет поиск и сбор информации в справочной литературе, сети Интернет;составляет планы к тексту; выстраивает логические, причинно-следственные связи, хронологически упорядочивает, ранжирует; составляет диаграммы, схемы, графики, таблицы);готовит доклады, сообщения по теме; готовит плакаты, презентации к учебному материалу; готовит учебные пособия по теме;составляет и защищает рефераты; информационные учебные проекты; учебно-исследовательскую работу, предполагающую различные методы исследования, а также грамотно представляет полученные результаты в форме текста, оформляет выводы | Поиск и анализ актуальной информации, необходимой в решении профессиональных задач. Решение ситуационных задач. |

2. Оценка освоения учебной дисциплины

**2.1. Формы и методы оценивания**

Форма проведения промежуточного контроля является дифференцированный зачет.

**2.2 Типовые задания для оценки освоения дисциплины**

Профессиональные и общие компетенции дисциплины: ОК.01-ОК.10

ДК1 Применять в профессиональной деятельности основные техники и приемы эффективного общения, включающие в себя этические принципы общения.

ДК2 Выполнять поставленные цели общения и применять на практике знания о социальных ролях и ролевых ожиданиях

ДК3 Применять в профессиональной деятельности знания о психологических особенностях личности.

ДК4 Применять на практике стратегии и тактики межличностного общения, в частности применять принципы самопрезентации

ДК5 Выделять и понимать сущность конфликтной ситуации и уметь вовремя применить правильную стратегию поведения.

**Распределение оценивания результатов обучения по видам контроля**

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименование элемента умений или знаний** | **Виды аттестации** |
| *Текущий контроль* | *Промежуточ-ная аттестация*  |
| *У1***-** применять правила делового этикета;*У2***-** поддерживать деловую репутацию;*У3***-** соблюдать требования культуры речи при устном, письменном обращении;*У4***-** пользоваться простейшими приёмами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;*У5***-** выполнять нормы и правила поведения и общения в деловойпрофессиональной обстановке;*У6***-** налаживать контакты с партнерами;*У7***-** организовывать рабочее место.*З1***-** этику деловых отношений;*З2***-** основы деловой культуры в устной и письменной форме;*З3***-** нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональнойобстановке;*З4***-** основные правила этикета;*З5***-** основы психологии производственных отношений;*З6***-** основы управления и конфликтологии; *З7***-** основные правила профессиональной этики и приемы делового общения в коллективе. | *+**+**+**+**+**+**+**+**+**+**+**+**+**+* | *+**+**+**+**+**+**+**+**+**+**+**+**+**+* |
| *Итого* | *14* | *14* |

**Тип задания:**

1. задание в тестовой форме
2. ситуационная задача
3. терминологический диктант
4. исследовательское задание

3. Контроль и оценка освоения учебной дисциплины по темам (разделам)

| **Содержание учебного материала по программе УД** | **Формы и методы контроля** |
| --- | --- |
| **Текущий контроль** | **Рубежный контроль** |
| **Форма контроля** | **Проверяемые ОК, ПК** | **Форма контроля** | **Проверяемые У, З** |
| **Раздел 1. Этическая культура в профессиональной деятельности** |  |  | Тестирование | У1, У2, У3, У4, У5, У6, У7, З 1, З2, З3, З4, З5, З6, З7 |
| Тема: 1.1 Мораль в обществе. Золотое правило нравственности. Этические понятия  | Устный опросРешение ситуационных задач | ОК 1, ОК 2 |  |  |
| **Раздел 2. Роль общения в профессиональной этике** |  |  | Проверочная работа | У1, У2, У3, У4, У5, У6, У7, З 1, З2, З3, З4, З5, З6, З7 |
| Тема 2.1Психологические основы делового общения  | Устный опросРешение ситуационных задач Практическая работа №1Практическая работа №2Практическая работа №3Практическая работа №4Практическая работа №5 | ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8 |  |  |
| **Раздел 3. Коммуникативные навыки в профессиональном общении** |  |  | Тестирование | У1, У2, У3, У4, У5, У6, У7, З 1, З2, З3, З4, З5, З6, З7 |
| Тема 3.1 Специфика общения. Уровни общения. Стратегии и тактики общения | Устный опросРешение ситуационных задач Практическая работа №6Практическая работа №7 | ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 7, ОК 6, ОК 8 |  |  |
| **Раздел 4. Психология конфликта** |   |  | Тестирование | У1, У2, У3, У4, У5, У6, У7, З 1, З2, З3, З4, З5, З6, З7 |
| Тема 4.1 Конфликт  | Устный опросРешение ситуационных задач Практическая работа №8Практическая работа №9 | ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 10 |  |  |

**Тип задания:**

1-тестовое задание

2-ситуационная задача

3-терминологический диктант

4-исследовательское задание

Время на выполнение работы: 1 ч. 30 мин.

Критерии оценки:

**Задания для дифференцированного зачета**

**Вариант 1.**

1. *Подберите правильный вариант ответа.*
	1. Вид общения, при котором происходит обмен предметами и продуктами деятельности?
2. Деятельностное.
3. Когнитивное.
4. Материальное.
	1. Функция общения, отвечающая за передачу информации для совершения действий:
5. Инструментальная.
6. Трансляционная.
7. Социализирующая.
	1. Стратегия поведения в конфликте, при которой оба участника идут на уступки, чтобы удовлетворить хотя бы часть своих интересов:
8. Сотрудничество.
9. Компромисс.
10. Приспособление.
	1. Согласно теории транзактного анализа позиция человека, для которого свойственны предубеждения, критика и забота в отношениях:
11. Взрослый.
12. Родитель.
13. Ребенок.
	1. Сколько времени должны длиться деловые переговоры в соответствии с правилами?
14. 35 минут.
15. 1 час.
16. 2 часа.
	1. Прием активного слушания, который заключается в повторении последнего слова собеседника.
17. Зеркало.
18. Парафраз.
19. Эхо-реакция.
20. *Измените высказывание таким образом, чтобы оно стало верным:*
	1. Общение при встрече старых друзей происходит на фатическом уровне.
	2. Кодекс профессиональной этики бухгалтеров включает несколько фундаментальных принципов. Один из них – профессиональная честность. Нечестность в профессиональной деятельности заключается в том, что для работников создаются неравные условия в зависимости от их должностного положения, личностных взаимоотношений и иных факторов.
21. *Установите, что связывает эти понятия (имена) между собой:*
	1. Интерсубъективный процесс, система кодификации и декодификации информации, социальный и психологический характер.
	2. Конструктивный, деструктивный.
22. *Ответьте на вопросы:*
	1. В чем заключается различие между такесической и проксемической системами средств общения?
	2. В чем заключается различие между социально-психологическими и социально-демографическими причинами конфликта?
	3. К какому методу саморегуляции поведения относится следующий способ: В случае даже незначительных успехов целесообразно хвалить себя, мысленно говоря: «Молодец!», «Умница!», «Здорово получилось!».
	4. Каким образом строится восприятие партнёра в процессе общения? Каким образом идентификация как механизм восприятия помогает взаимопониманию в процессе общения?
	5. Утром Вы приходите в офис. Вам нужно поприветствовать коллег по работе. Какие приемы можно для этого использовать?
23. *Выполните задания:*
	1. Используя различные приемы критики, предложите решение ситуации.

**Общая установка.**Вы работаете мастером. Вы лично должны покритиковать своего подчиненного при непосредственном контакте с ним.

**Ситуация:** Во время работы ваш подчиненный испортил дорогостоящее оборудование. Как вы его за это будете ругать?

* 1. Приведите примеры возможных вариантов «Я-высказывания» в следующей конфликтной ситуации: Твой друг (подруга) попросил(а) у тебя одежду и порвал(а ) ее.
	2. Приведите пример конфликта. Опишите составляющие его структуры, причины, наиболее подходящие способы решения.
	3. На основе алгоритма проведения делового совещания выполните следующие задания:
1. Определите цель совещания и сформулируйте повестку дня.
2. Определите время, место проведения, продолжительность и регламент совещания.

**Вариант 2.**

1*. Подберите правильный вариант ответа.*

* 1. Как называется вид общения, при котором происходит обмен действиями, операциями, умениями и навыками?
1. Деятельностное.
2. Кондиционное.
3. Материальное.
	1. Функция общения, отвечающая за передачу конкретных способов деятельности:
4. Инструментальная.
5. Трансляционная.
6. Социализирующая.
	1. Стратегия поведения в конфликте, при которой один участник идет на уступки другому в ущерб своим интересам:
7. Сотрудничество.
8. Компромисс.
9. Приспособление.
	1. Согласно теории транзактного анализа позиция человека, для которого свойственны адекватное восприятие действительности, рациональность и компетентность в решении различных вопросов в отношениях:
10. Взрослый.
11. Родитель.
12. Ребенок.
	1. В какой день недели лучше проводить деловое совещание?
13. Понедельник.
14. Среда.
15. Пятница.
	1. Прием активного слушания, который заключается в повторении фразы собеседника, но с измененным порядком слов.
16. Уточнение.
17. Зеркало.
18. Резюмирование.

2*. Измените высказывание таким образом, чтобы оно стало верным:*

2.1. Личностный уровень общения свойственен людям, не особенно заинтересованным во взаимодействии.

2.2. Кодекс профессиональной этики бухгалтеров включает несколько фундаментальных принципов. Один из них – принципиальность. Непринципиальность проявляется в попытках получить личные выгоды в ущерб интересам предприятия посредством нарушения нормативных или законодательных актов.

1. *Установите, что связывает эти понятия между собой:*
	1. Оптико-кинетическая система, паралингвистическая система, экстралингвистическая система.
	2. Реалистический, нереалистический.
2. *Ответьте на вопросы:*
	1. В чем заключается различие между пассивным и активным слушанием?
	2. В чем заключается различие между социально-экономическими и социально-демографическими причинами конфликта?
	3. 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.
	4. Каким образом строится восприятие партнёра в процессе общения? Каким образом эмпатия как механизм восприятия помогает взаимопониманию в процессе общения?
	5. Вас пригласили на фуршет в честь юбилея компании, где будет много сотрудников Вашей организации. Какие приёмы деловой этикет рекомендует использовать для обращения к группе лиц или к отдельному лицу?
3. *Выполните задания:*
	1. Используя различные приемы критики, предложите решение ситуации.

**Общая установка.**Вы работаете мастером. Вы лично должны покритиковать своего подчиненного при непосредственном контакте с ним.

**Ситуация:** Рабочий грубо нарушил технику безопасности, и только случайно никто не пострадал. Что вы ему скажете?

* 1. Приведите примеры возможных вариантов «Я-высказывания» в следующей конфликтной ситуации: Твой младший брат разрисовал рукой все твои учебники.
	2. Приведите пример конфликта. Опишите составляющие его структуры, причины, наиболее подходящие способы решения.
	3. На основе алгоритма проведения делового совещания выполните следующие задания:
1. Определите цель совещания и сформулируйте повестку дня.
2. Определите время, место проведения, продолжительность и регламент совещания.

**Вариант 3.**

1. *Подберите правильный вариант ответа.*
	1. Как называется вид общения, при котором происходит обмен физиологическими и психическими состояниями?
2. Когнитивное.
3. Кондиционное.
4. Непосредственное.
	1. Функция общения, обеспечивающая взаимопонимание переживаний и состояний партнёра:
5. Инструментальная.
6. Трансляционная.
7. Экспрессивная.
	1. Стратегия поведения в конфликте, при которой оба участника не желают уступать друг другу, продолжая настаивать на удовлетворении своих интересов:
8. Соперничество.
9. Компромисс.
10. Избегание.
	1. Согласно теории транзактного анализа позиция человека, для которого свойственны эмоциональные реакции, переживания в отношениях:
11. Взрослый.
12. Родитель.
13. Ребенок.
	1. Какова оптимальная продолжительность делового совещания?
14. 40 – 45 минут.
15. 1 - 1,5 часа.
16. 2 часа.
	1. Прием активного слушания, который заключается в повторении слов собеседника своими словами:
17. Зеркало.
18. Парафраз.
19. Логические следствия.
20. *Измените высказывание таким образом, чтобы оно стало верным:*
	1. На информационном уровне общение строится, когда люди способны к глубокому самораскрытию и постижению сущности другого человека.
	2. Кодекс профессиональной этики бухгалтеров включает несколько фундаментальных принципов. Один из них – объективность. То есть при попытке руководства осуществить операцию, которая противоречит действующему законодательству или риск по которой слишком велик, бухгалтер должен найти аргументы, чтобы воспрепятствовать этому.
21. *Установите, что связывает эти понятия (имена) между собой:*
	1. Императивное, манипулятивное, диалогическое.
	2. Внутриличностный, межличностный.
22. *Ответьте на вопросы:*
	1. В чем заключается различие между прямым способом доказательства и косвенным?
	2. В чем заключается различие между конфликтогенами «проявление превосходства» и «проявление эгоизма»?
	3. К какому методу саморегуляции относится следующий способ?

1. Вспомните ситуацию, когда вы справились с аналогичными трудностями.

2. Используйте аффирмации. Для усиления эффекта можно использовать слова «именно сегодня», например:

* «Именно сегодня у меня все получится»;
* «Именно сегодня я буду самой(-ым) спокойной(-ым) и выдержанной(-ым)»;
* «Именно сегодня я буду находчивой(-ым) и уверенной(-ым)»;
* «Мне доставляет удовольствие вести разговор спокойным и уверенным голосом, показывать образец выдержки и самообладания».

3. Мысленно повторите текст несколько раз.

Формулы-настрои можно произносить вслух перед зеркалом или про себя, по дороге.

* 1. Каким образом строится восприятие партнёра в процессе общения? Каким образом рефлексия как механизм восприятия помогает взаимопониманию в процессе общения?
	2. Вас с коллегой отправляют в командировку в другой город. Добираться предстоит на поезде, т.е. 3-4 часа вы должны будете общаться. Какие приёмы согласно правил делового этикета стоит использовать при совместной поездке в транспорте?
1. *Выполните задания:*
	1. Используя различные приемы критики, предложите решение ситуации.

**Общая установка.**Вы работаете начальником цеха. По телефону выражаете неудовлетворение действиями своего коллеги, начальника другого цеха.

**Ситуация:** Ваш коллега не поставил своевременно детали, и рабочие вашего цеха не смогли собрать узел изделия к положенному по графику сроку. Что вы скажете своему коллеге?

* 1. Приведите примеры возможных вариантов «Я-высказывания» в следующей конфликтной ситуации: Вы с другом договорились встретиться на улице, но ты прождал его целый час, а он так и не пришел.
	2. Приведите пример конфликта. Опишите составляющие его структуры, причины, наиболее подходящие способы решения.
	3. На основе алгоритма проведения делового совещания выполните следующие задания:
1. Определите цель совещания и сформулируйте повестку дня.
2. Определите время, место проведения, продолжительность и регламент совещания.

**Вариант 4.**

1. *Подберите правильный вариант ответа.*
	1. Как называется вид общения, при котором происходит обмен целями, побуждениями и потребностями?
2. Когнитивное.
3. Кондиционное.
4. Мотивационное.
	1. Функция общения, отвечающая за развитие умений и навыков:
5. Инструментальная.
6. Трансляционная.
7. Социализирующая.
	1. Стратегия поведения в конфликте, при которой участникам важнее сохранить собственное спокойствие, чем вступить в противодействие:
8. Избегание.
9. Компромисс.
10. Приспособление.
	1. Тип социального взаимодействия, при котором наблюдается координация единичных сил участников:
11. Конкуренция.
12. Кооперация.
13. Конфликт.
	1. Правило ведения переговоров, которое заключается в том, что беседу нужно вести в русле объединения с партнером:
14. Правило трех «да».
15. Правило «Мы».
16. Правило торга.
	1. Прием активного слушания, который заключается в том, что слушающий вклинивается в речь и пытается завершить фразу, начатую говорящим:
17. Поддакивание.
18. Резюмирование.
19. Продолжение.
20. *Измените высказывание таким образом, чтобы оно стало верным:*
	1. При невербальном общении используются следующие средства: жесты, мимика, аттракция, рукопожатие, поцелуй.
	2. Кодекс профессиональной этики бухгалтеров включает несколько фундаментальных принципов. Один из них – конфиденциальность. Данное качество проявляется в чётком знании, своевременном и полном выполнении своих обязанностей, а также в постоянном профессиональном самосовершенствовании.
21. *Установите, что связывает эти понятия между собой:*
	1. Фатический, информационный, личностный.
	2. Межгрупповой, внутриличностный.
22. *Ответьте на вопросы:*
	1. В чем заключается различие между косвенным методом доказательства и методом Сократа?
	2. В чем заключается различие между конфликтогенами «нарушение правил» и «неблагоприятное стечение обстоятельств»?
	3. Определите, к какому методу саморегуляции относится следующий способ.

Сидя или стоя постарайтесь по возможности расслабить мышцы тела и сосредоточьте внимание на дыхании.

1. На счет 1-2-3-4 делайте медленный глубокий вдох (при этом живот выпячивается вперед, а грудная клетка неподвижна).
2. На следующие четыре счета задержите дыхание.
3. Затем сделайте плавный выдох на счет 1-2-3-4-5-6.
4. Снова задержите дыхание перед следующим вдохом на счет 1-2-3-4.

Уже через 3-5 минут такого дыхания вы заметите, что ваше состояние стало заметно спокойней и уравновешенней.

* 1. Каким образом строится восприятие партнёра в процессе общения? Каким образом стереотипы и установки могут повлиять на взаимопонимание партнёров по общению?
	2. Вам нужно побеседовать по телефону с представителем другой компании по поводу совместной работы ваших организаций. Какие правила общения по телефону диктует деловой этикет в данной ситуации?
1. *Выполните задания:*
	1. Используя различные приемы критики, предложите решение ситуации.

**Общая установка.**Вы работаете начальником цеха. По телефону выражаете неудовлетворение действиями своего коллеги, начальника другого цеха.

**Ситуация:** Ваш коллега, пообещав высокую зарплату, забрал из вашего цеха грамотного, исполнительного работника, очень нужного вашему коллективу. Ваша критика в адрес этого начальника цеха.

* 1. Приведите примеры возможных вариантов «Я-высказывания» в следующей конфликтной ситуации: Твой преподаватель обвинил тебя незаслуженно в том, что ты списал контрольную у соседа.
	2. Приведите пример конфликта. Опишите составляющие его структуры, причины, наиболее подходящие способы решения.
	3. На основе алгоритма проведения делового совещания выполните следующие задания:
1. Определите цель совещания и сформулируйте повестку дня.
2. Определите время, место проведения, продолжительность и регламент совещания.

**Вариант 5.**

1. *Подберите правильный вариант ответа.*
	1. Как называется вид общения, при котором происходит обмен знаниями?
2. Когнитивное.
3. Кондиционное.
4. Непосредственное.
	1. Функция общения, служащая средством объединения партнёров по общению для выполнения определенной деятельности:
5. Инструментальная.
6. Интегративная.
7. Трансляционная.
	1. Стратегия поведения в конфликте, при которой оба участника находят решение проблемы, удовлетворяя интересы каждой стороны в полном объеме:
	2. Сотрудничество.
	3. Компромисс.
	4. Приспособление.
	5. Тип социального взаимодействия, при котором наблюдается соперничество между участниками:
8. Конкуренция.
9. Кооперация.
10. Конфликт.
	1. Метод ведения переговоров, при котором стороны занимают определенные, крайне выгодные для себя условия, и далее начинают уступать в некоторой последовательности.
11. Метод торга.
12. Метод принципиальных позиций.
13. Рациональный метод.
	1. Прием активного слушания, при котором используются выражения: «я понимаю, что вы чувствуете…», «я вижу, что вы разгневаны…»:
	2. Эмоции.
	3. Отражение чувств.
	4. Оценки.
14. *Измените высказывание таким образом, чтобы оно стало верным:*
	1. Массовое общение происходит как правило в малых группах людей, которые знают индивидуальные особенности друг друга.
	2. Кодекс профессиональной этики бухгалтеров включает несколько фундаментальных принципов. Один из них – профессиональная компетентность. Он заключается в умении хранить информацию, разглашение или некорректное использование которой может повлечь нанесение материального ущерба организации и ее работникам.
15. *Установите, что связывает эти понятия между собой:*
	1. Личностно-ориентированное, социально-ориентированное, предметно-ориентированное.
	2. Межличностный, межгрупповой.
16. Ответьте на вопросы:
	1. В чем заключается различие между способами воздействия внушение и убеждение?
	2. В чем заключается различие между конфликтогенами «проявление превосходства» и «нарушение правил»?
	3. Определите, к какому методу саморегуляции относятся следующие способы.

Сядьте удобно, если есть возможность, закройте глаза.

1. Дышите глубоко и медленно.
2. Пройдитесь внутренним взором по всему вашему телу, начиная от макушки до кончиков пальцев ног (либо в обратной последовательности) и найдите места наибольшего напряжения (часто это бывают рот, губы, челюсти, шея, затылок, плечи, живот).
3. Постарайтесь еще сильнее напрячь места зажимов (до дрожания мышц), делайте это на вдохе.
4. Прочувствуйте это напряжение.
5. Резко сбросьте напряжение — делайте это на выдохе.
6. Сделайте так несколько раз.

В хорошо расслабленной мышце вы почувствуете появление тепла и приятной тяжести.

Если зажим снять не удается, особенно на лице, попробуйте разгладить его с помощью легкого самомассажа круговыми движениями пальцев (можно поделать гримасы удивления, радости и пр.).

* 1. Каким образом строится восприятие партнёра в процессе общения? Какие факторы могут помешать взаимопониманию в общении?
	2. Директор поручил Вам направить письмо в другую организацию с предложением о сотрудничестве. Какие правила ведения деловой переписки Вам известны из делового этикета?

*5.Выполните задания:*

5.1*.* Используя различные приемы критики, предложите решение ситуации.

**Общая установка.**Вы работаете старшим мастером. На рабочем собрании или оперативном совещании у начальника цеха вам необходимо публично высказать критические замечания в адрес своего начальника.

**Ситуация:** Начальник цеха не выполнил своего обещания дать за своевременно сделанную работу дополнительную премию вам и коллективу, которым вы руководите. Что вы скажете?

* 1. Приведите примеры возможных вариантов «Я-высказывания» в следующей конфликтной ситуации: Твои друзья пошли в кино, а тебя не позвали.
	2. Приведите пример конфликта. Опишите составляющие его структуры, причины, наиболее подходящие способы решения.
	3. На основе алгоритма проведения делового совещания выполните следующие задания:
1. Определите цель совещания и сформулируйте повестку дня.
2. Определите время, место проведения, продолжительность и регламент совещания.

4 Задания текущего контроля

**Задание 1.**

Тест состоит из 20 вопросов. На ответ одного вопроса теста студенту отводится 1 минута.

*Критерии выставления оценок при проведении тестирования:*

|  |  |
| --- | --- |
| Количество правильных ответов, % | Оценка |
| 0 – 49 | Неудовлетворительно |
| 50 – 69 | Удовлетворительно |
| 70 – 84 | Хорошо |
| 85 – 100 | Отлично |

1. **Этика – это …**

а) наука, предметом которой является мораль;

б) наука, предметом которой является общество;

в) наука, предметом которой является мировоззрение

1. **Профессиональная этика относится к …**

а) теории морали;

б) нормативной этике;

в) прикладной этике

1. **Гуманистическая этика …**

а) включает внешнее влияние на человека с позиции власти и силы;

б) считает, что человек не имеет своей ценности;

в) рассматривает человека в телесно-духовной целостности

1. **Ритуал, обычаи, коллективизм лежат в основе …**

а) постиндустриального общества;

б) информационного общества;

в) традиционного общества

1. **Авторитарная этика …**

а) считает, что человек не имеет своей ценности;

б) рассматривает человека в телесно-духовной целостности;

в) считает, что цель человека – быть самим собой

1. **Прикладная этика включает …**

а) теорию морали;

б) этику делового общения;

в) нормативную этику

1. **К этико-философской системе Древней Индии относится …**

а) локаята-чарвака;

б) даосизм;

в) легизм

1. **Патернализм – это …**

а) отношения личной зависимости;

б) отношения абсолютной зависимости и неограниченного произвола;

в) отношения покровительства и опеки

1. **Легитимность – это …**

а) подлинность, неподдельность;

б) непрерывность, неразрывность явлений и процессов;

в) законность

1. **Вассалитет – это …**

а) отношения личной зависимости

б) отношения абсолютной зависимости и неограниченного произвола;

в) отношения покровительства и опеки

1. **Менталитет – это …**

а) совокупность глубинных установок коллективного сознания;

б) исторически сложившиеся и передаваемые из поколения в поколение правила поведения;

в) общепринятый порядок, традиционно установившийся в обществе

1. **Традиции – это …**

а) совокупность глубинных установок коллективного сознания;

б) исторически сложившиеся и передаваемые из поколения в поколение правила поведения;

в) общепринятый порядок, традиционно установившийся в обществе

1. **Гуманистическая этика – это …**

а) этика и мораль, ориентированные на человека;

б) этика и мораль, ориентированные на достижение цели;

в) внешнее принуждение и принцип коллективизма

1. **Этико-философское учение Древнего Китая включает в себя …**

а) джайнизм;

б) даосизм;

в) брахманизм

1. **Платон – это …**

а) основоположник софизма;

б) основоположник стоицизма;

в) учитель Аристотеля

1. **Прикладная этика включает в себя …**

а) этику межличностных отношений;

б) ситуативную этику;

в) этику делового общения

1. **Совесть является …**

а) внутренним регулятором;

б) общественной оценкой нравственных качеств;

в) основной концепцией смысла жизни

1. **Эвдемонизм – это …**

а) система правил и норм поведения;

б) историческая эпоха;

в) учение, цель которого стремление человека к счастью

1. **Мораль – это …**

а) система правил и норм поведения;

б) историческая эпоха;

в) учение, цель которого стремление человека к счастью

1. **Страдание, согласно христианскому учению, …**

а) выпадает на долю человека по воле рока или случая;

б) мучения духа из-за грехов мира;

в) чувственное неудовольствие

**Задание 2. Ситуационная задача.**

**Задание 3. Терминологический диктант**

**Время выполнения – 20 минут.**

Дайте определение следующим терминам

* 1. Автономность –
	2. Авторитарный –
	3. Аргументация –
	4. Категория –
	5. Коллективизм –
	6. Конфликт –
	7. Коррупция –
	8. Нигилизм –
	9. Приоритет –
	10. Самореализация –
	11. Субстанция –
	12. Тактика –
	13. Типология –
	14. Толерантность –
	15. Традиция –

**Задание 4 Исследовательское задание**

Написание рефератов является одной из форм самостоятельной работы студентов и направлено на организацию и повышение уровня самостоятельной работы студентов, а также на усиление контроля за этой работой.

 ***Целью написания рефератов*** является привитие студентам навы­ков самостоятельной работы над литературными и законодательными источниками, опубликованной судебной практикой с тем, чтобы на основе их анализа и обобщения студенты могли делать собственные выводы теоретического и практического характера, обо­сновывая их соответствующим образом.

 В отличие от теоретических семинаров, при проведении которых студент приобретает, в частности, навыки высказывания своих суж­дений и изложения мнений других авторов в устной форме, написа­ние рефератов даст ему навыки лучше делать то же самое, но уже в письменной форме, юридически грамотным языком и в хорошем стиле.

 В зависимости от содержания и назначения в учебном процессе рефераты можно подразделить на две основные группы (типы):

 *Научно-проблемный реферат.* При написании такого реферата сту­дент должен изучить и кратко изложить имеющиеся в литературе суж­дения по определенному, спорному в теории, вопросу (проблеме) по данной изучаемой теме, высказать по этому вопросу (проблеме) соб­ственную точку зрения с соответствующим ее обоснованием. В зависимости от изучаемой темы, состава и уровня подготовки студентов тема реферата может быть одной для всех студентов или таких тем может быть несколько, и они распределяются между студентами учебной группы.

 На основе написанных рефератов возможна организация «кругло­го стола» как студентов данной учебной группы, так и с привлечением студентов других факультетов и специальностей. В таких случаях может быть поставлен доклад студента, реферат которого преподавателем признан лучшим, с последующим обсуждением проблемы в более расширенном формате, в частности, на круглом столе и конференции.

 *Обзорно-информационный реферат.* Разновидностями такого рефе­рата могут быть:

1. краткое изложение основных положений той или иной книги,
монографии, другого издания (или их частей: разделов, глав и т.д.), как правило, только что опубликованных, содержащих материалы, относящиеся к изучаемой теме (разделу) курса гражданского права. По рефератам, содержание которых может представлять познавательный интерес для других студентов, целесообразно заслушивать в учебных
группах сообщения их авторов;
2. подбор и краткое изложение содержания статей по определенной проблеме (теме, вопросу), опубликованных в различных юридических журналах за тот или иной период, либо в сборниках.

 Такой реферат рассматривается и как первоначальный этап в работе по теме курсовой, дипломной работы.

 Темы рефератов определяются как преподавателем, так и студентом самостоятельно в соответствии с темами Программы курса и согласовывается с преподавателем. При написании студентами научно-проблем­ных рефератов им, как правило, должна быть рекомендована препо­давателем и литература, подлежащая изучению.

 ***Методическая основа исследования.*** Основой для подготовки реферата служат прежде всего учебные пособия, монографии, периодические издания (журналы, газеты, вестники) посвященные непосредственно различным институтам гражданского права. Для их подборки студент может обратиться с целью согласования как непосредственно к преподавателю, так и к списку рекомендуемой по курсу литературы. Кроме того, слушателям рекомендуется предпринять самостоятельные поиски (в том числе с использованием Интернет ресурсов) соответствующих источников для написания рефератов.

 ***Оформление.*** Объем реферата должен быть в пределах 15—20 страниц машинописного текста (шрифт Tiemes New Roman, полуторный интервал). Титульный лист должен содержать следующие сведения: наименование учебного заведения, тема, фамилия и инициалы студента, номер учебной группы, год выполнения. Реферат должен включать список нормативных актов, список использованной литературы и список материалов судебной практики.

 ***Оценка рефератов.*** Для положительной оценки реферата требуется, чтобы работа показывала самостоятельность студента в подготовке исследования / в изложении материала, аккуратность в проведении «сплошного» сравнительного правового анализа, достаточный объем изученной специальной литературы.

**Форма отчетности:** письменная работа на листах А4 в скоросшивателе

Критерии оценки.

**Отлично** - Студент показывает высокий уровень компетентности, знания программного материала, учебной, периодической и монографической литературы, законодательства и практики его применения, раскрывает не только основные понятия, но и анализирует их с точки зрения различных авторов. Студент показывает не только высокий уровень теоретических знаний по дисциплинам, включенным в итоговый государственный экзамен по специализации, но и видит междисциплинарные связи. Профессионально, грамотно, последовательно, хорошим языком четко излагает материал, аргументированно формулирует выводы. Знает в рамках требований к специальности законодательно-нормативную и практическую базу. На вопросы членов комиссии отвечает кратко, аргументировано, уверенно, по существу.

**Хорошо -** Студент показывает достаточный уровень компетентности, знания лекционного материала, учебной и методической литературы, законодательства и практики его применения. Уверенно и профессионально, грамотным языком, ясно, четко и понятно излагает состояние и суть вопроса. Знает норматпвно-законодательную и практическую базу, но при ответе допускает несущественные погрешности. Студент показывает достаточный уровень профессиональных знаний, свободно оперирует понятиями, методами оценки принятия решений, имеет представление: о междисциплинарных связях, увязывает знания, полученные при изучении различных дисциплин, умеет анализировать практические ситуации, но допускает некоторые погрешности. Ответ построен логично, материал излагается хорошим языком, привлекается информативный и иллюстрированный материал, но при ответе допускает некоторые погрешности. Вопросы, задаваемые членами экзаменационной комиссии. не вызывают существенных затруднений.

 **Удовлетворительно** - Студент показывает достаточные знания учебного и лекционного материала, но при ответе отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами. На поставленные членами комиссии вопросы отвечает неуверенно, допускает погрешности. Студент владеет практическими навыками. привлекает иллюстративный материал, но чувствует себя неуверенно при анализе междисциплинарных связей. В ответе не всегда присутствует логика, аргументы привлекаются недостаточно веские. На поставленные комиссией вопросы затрудняется с ответами, показывает недостаточно глубокие знания.

 **Неудовлетворительно -** Студент показывает слабые знания лекционного материала, учебной литературы, законодательства и практики его применения, низкий уровень компетентности, неуверенное изложение вопроса. Студент показывает слабый уровень профессиональных знаний, затрудняется при анализе практических ситуаций. Не может привести примеры из реальной практики. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на поставленные членами комиссии вопросы или затрудняется с ответом.

**Тематика рефератов по дисциплине: «Психология и этика деловых отношений»**

1. Этическая и психологическая составляющие в профессиональной культуре специалиста
2. Учёт особенностей темперамента в профессиональной деятельности.
3. Характер. Акцентуации характера и их учёт в профессиональной деятельности
4. Общая характеристика социально-психологических теорий личности
5. Презентация как жанровая разновидность деловой речи в коммуникативной практике сотрудников корпорации.
6. Регуляция поведения работника.
7. Понимание личности с позиций гуманистического направления в теории личности.
8. Мотивация труда с точки зрения иерархической модели мотивации А. Маслоу
9. Общая характеристика познавательных процессов
10. Учёт индивидуальных и возрастных особенностей познавательных процессов в профессиональной деятельности.
11. Саморегуляция эмоциональных состояний как профилактика болезней, связанных с профессиональной деятельностью.
12. Специфика и характеристика делового общения.
13. Общение как обмен информацией. Коммуникативная культура.
14. Учёт невербальных особенностей в деловом общении.
15. Общая характеристика социально-психологических феноменов.
16. Конформизм как социально-психологическое явление.
17. Общая характеристика массовидных явлений.
18. Интерактивная составляющая общения.
19. Способы защиты от манипуляций в деловом общении.
20. Конфликт как феномен социальной и духовной жизни в современном обществе.
21. Способы урегулирования конфликтных ситуаций.
22. Типология поведения в конфликтных ситуациях.
23. Организация как социальная группа.
24. Средства и методы психологического воздействия.
25. Концепция развития коллектива по А.В. Петровскому.
26. Психологический климат в организации.
27. Организационная культура. Корпоративная культура.
28. Современные взгляды на место этики в деловом общении.
29. Основные категории этики и их характеристика.
30. Деловой этикет. Этические формулы делового общения.
31. Этикет общения по телефону.
32. Корпоративная этика и коммуникативная культура.
33. Дресс -код. Этикетные особенности деловой одежды и внешнего вида мужчин и женщин.
34. Имидж деловой женщины.
35. Имидж делового мужчины.
36. Имидж современного политика.
37. Имидж бизнесмена.
38. Самопрезентация при устройстве на работу.
39. Этика и эстетика современного человека.
40. Формирование профессиональной этики и коммуникативной культуры.

Тестовая работа №1

Время на подготовку и выполнение: 20 мин.

Критерии оценки: За правильный ответ на вопросы или верное решение задачи выставляется положительная оценка – 1 балл.

За не правильный ответ на вопросы или неверное решение задачи выставляется отрицательная оценка – 0 баллов.

Шкала оценки образовательных достижений

|  |  |
| --- | --- |
| Процент результативности (правильных ответов) | Оценка уровня подготовки  |
| балл (отметка) | вербальный аналог |
| 90 ÷ 100 | 5 | отлично |
| 80 ÷ 89 | 4 | хорошо |
| 70 ÷ 79 | 3 | удовлетворительно |
| менее 70 | 2 | неудовлетворительно |

Время выполнения – 30 минут.

Проверяемые элементы знаний и умений: У1-2, З1-3

Выполнить задание в тестовой форме

1. Профессиональная этика – это ...
2. Перечислить принципы деловой этики.
3. Авторитарная этика …

а) включает внешнее влияние на человека с позиции власти и силы;

б) считает, что человек не имеет своей ценности;

в) рассматривает человека в телесно-духовной целостности;

г) рассматривает человека как средство достижения цели
Указать один неправильный ответ

1. Перечислить общие правила приветствия.
2. Ритуал, обычаи, коллективизм лежат в основе …

а) индустриального общества;

б) постиндустриального общества;

в) информационного общества;

г) традиционного общества

1. Перечислить требования, предъявляемые к визитным карточкам.
2. Перечислить основные требования к внешнему облику деловой женщины:

а) костюм - …;

б) обувь - …;

в) прическа; - …

г) макияж - …;

д) украшения - …

1. Что означает деловой прием «a la fourchette»?
2. Перечислить основные концепции смысла жизни.
3. На каких аргументах основывается этика ненасилия?

Тестовая работа №2

Время на подготовку и выполнение: 30 мин.

Критерии оценки: За правильный ответ на вопросы или верное решение задачи выставляется положительная оценка – 1 балл.

За не правильный ответ на вопросы или неверное решение задачи выставляется отрицательная оценка – 0 баллов.

1. Этикет – это …

а) наука о морали;

б) манера поведения;

в) общая культура

1. Потребность вести себя нравственно выступает в виде таких понятий как …

а) долг;

б) совесть;

в) честь;

г) достоинство

Сопоставьте понятия и следующие ситуации:

1. Коммерсант заботится о своем добром имени, авторитете коллектива и престиже своей профессии.

2. Грубость коллеги по работе вызывает у коллектива чувство стыда перед клиентами не меньше, чем собственная вина.

1. 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

1. Действующие законы и распоряжения, нормативные документы, устав, а также выводы, подтвержденные экспериментами относятся к …

а) слабым аргументам;

б) сильным;

в) несостоятельным

1. К какому закону аргументации относятся позиции:

- не путайте факты и мнения;

- в качестве аргументов используйте те, что принимает ваш собеседник:

а) закон диалектичности;

б) закон демонстрации равенства и уважения;

в) закон объективности и доказательности;

г) закон встраивания

1. Сила (слабость) аргументов в ходе беседы определяется …

а) с позиции говорящего (аргументирующего);

б) с помощью лица принимающего решение;

в) всеми участниками беседы

1. Какие понятия по смыслу соответствуют:

а) «рефлексивному» слушанию;

б) «нерефлексивному» слушанию;

1) умение внимательно слушать молча, не вмешиваясь в речь собеседника своими комментариями;

2) слушание, в процессе которого происходит расшифровка смысла сообщения при установлении активной обратной связи с говорящим

1. Какие понятия по смыслу соответствуют …

а) выяснению;

б) отражению чувств;

в) перефразированию;

г) резюмированию

1) слушание, в процессе которого подытоживаются основные мысли и идеи собеседника;

2) стремление показать собеседнику, что мы понимаем его состояние;

3) обращение к собеседнику за некоторыми уточнениями;

4) пересказывание мысли собеседника своими словами для проверки точности понимания

1. В каких ситуациях эффективно использовать перефразирование?

а) в конце телефонного разговора, если собеседник должен что-то выполнить сразу после его завершения;

б) в процессе переговоров, когда требуется полное понимание желаний партнера;

в) в ситуациях, когда протекает острая дискуссия;

г) в ситуациях когда, партнер хочет найти понимание со стороны собеседника

1. Каким ситуациям соответствует «резюмирование»?

а) «Вы думаете, что совместная деятельность принесет большую пользу?»;

б) «Из сказанного Вами можно сделать вывод о том, что результаты работы нашего отдела Вас полностью устраивают, и Вы готовы на дальнейшее сотрудничество»;

в) «Я хорошо понимаю ваше состояние. Возможно, в подобном случае я испытывал бы такие же чувства»;

г) «Главное, что Вы хотели бы от меня – это подготовка документации в сжатые сроки»

1. В основе законов аргументации и убеждения лежит …

а) принуждение;

б) понимание;

в) заинтересованность

1. Какие позиции соответствуют эффективной деловой беседе?

а) в процессе делового общения собеседник занят своими мыслями, переживаниями;

б) в ходе общения партнеру предоставляется возможность полностью изложить свою точку зрения на решаемую проблему;

в) партнер слышит только то, что хочет услышать;

г) в процессе общения лучший партнер тот, кто умеет хорошо говорить;

д) лучшим собеседником является тот, кто умеет слушать;

е) все позиции верны;

ж) все позиции неверны

1. Какие позиции сферы обслуживания в процесс беседы с клиентом способствуют эффективному общению?

а) думать, как поэффектнее показать свою компетентность;

б) делать замечания, комментировать сказанное, перебивать;

в) внимательно слушать, не перебивать, дать возможность собеседнику высказаться до конца;

г) проявлять искреннюю заинтересованность к словам клиента и его замечаниям;

д) сосредоточиться на личных проблемах

1. Из предложенных определений выберите те, которые по смыслу соответствуют …

а) целеустремленности;

б) самообладанию;

в) самостоятельности;

г) решительности;

д) настойчивости;

1) умение человека принимать своевременные, обоснованные решения и претворять их в жизнь;

2) качество, благодаря которому человек может мобилизовать свои силы для преодоления трудностей;

3) умение не поддаваться влиянию различных факторов, которые могут отвлечь от достижения поставленной цели;

4) качество, помогающее людям управлять своими чувствами, мыслями, действиями;

5) способность человека подчинять свои действия целям, которые необходимо достигнуть

1. Какая из сторон общения характеризуется взаимным обменом мнениями
и информацией между партнерами, передачей знаний, мнений и чувств?

а) коммуникативная;

б) интерактивная;

в) перцептивная

1. Из приведенных примеров выберите те, которые соответствуют этическим запретам в процессе телефонного разговора.

а) «Алло, кто это?»;

б) «Петрова нет на месте. Чем я могу помочь?»;

в) «Иванова нет, не знаю где он!»;

г) «Лады, договорились. Пока!»;

д) «Куда я попала?»;

е) «Иванова сейчас нет. Будет в 14.30. Может быть, ему что-нибудь предать?»

1. Груши и яблоки едят - …

а) с помощью ножа, разрезая плод н несколько частей;

б) откусывая от целого плода;

в) очищают от кожуры, а затем откусывают от целого плода

1. По завершении трапезы вилку и нож следует положить …

а) параллельно друг другу на тарелку ручками вправо;

б) по обе стороны тарелки от ее края;

в) на тарелку крест-накрест

19. Согласно этикету не следует дарить:

а) часы;

б) личные вещи;

в) пепельницы;

г) значки не в наборе

20. Главное требование к одежде деловой женщины …

а) следование моде;

б) следование своему собственному стилю;

в) умеренность