

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель директора

 В.А. Шевырина

« 14 » 05 2021 г.

КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫЙ МАТЕРИАЛ

по дисциплине

**ОП 06. «ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ПСИХОЛОГИЯ
ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»**

для специальности (профессии)

46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение

РАССМОТРЕНО

на заседании предметно (цикловой) комиссии
дисциплин профессионального цикла

Протокол № 9

от « 14 » 05 2021 года

Председатель

 Е. И. Катаева

СОСТАВИЛ

 Ушакова Г. Г.

ОДОБРЕНО

Заведующий структурного подразделения

 М. К. Рябкова

СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт комплекта контрольно-измерительных материалов

1.1 Область применения контрольно-измерительных средств

1.2 Сводные данные об объектах оценивания, основных показателях оценки, типах заданий, формах аттестации

1.3. Распределение типов контрольных заданий при текущем контроле знаний и на промежуточной аттестации

2. Комплект оценочных средств

2.1. Задания для проведения текущего контроля.

3. Материалы к экзамену

1. Паспорт комплекта контрольно-измерительных материалов

1.1 Область применения контрольно-измерительных средств

В соответствии с программой по дисциплине «Профессиональная этика и психология делового общения» контрольно-измерительный материал применяется для проверки знаний, умений и навыков у обучающихся специальности 46.02.01 «Документационное обеспечение управления и архивоведение».

Результатом освоения дисциплины «Профессиональная этика и психология делового общения» является сформированность у обучающихся знаний о сущности коммуникации в профессиональной сфере, этических принципах и нормах взаимодействия, целостного представления о культуре взаимоотношений, культуры речи, знаний индивидуально-психологических способностей личности, умение выстраивать общение с различными типами людей, умение понимать и уважать собеседника, выразительно и доходчиво передавать собеседнику свою мысль.

Формой аттестации по учебной дисциплине является экзамен

1.2 Сводные данные об объектах оценивания, основных показателях оценки, типах заданий, формах аттестации

Результаты освоения (объекты оценивания)	Основные показатели оценки результата и их критерии	Тип задания; № задания	Форма аттестации
Профессиональная этика и психология делового общения			
уметь: - применять в профессиональной деятельности приемы делового общения; знать: - основные правила профессиональной этики и приемы делового общения в коллективе; - особенности профессиональной этики и психологии делового общения служащих государственных и иных организационно-правовых форм учреждений и организаций;	Рассмотрение и решение практических ситуаций. Работа в группах при выполнении практических заданий. Решение психологических ситуаций Текущий контроль: - защита практических работ; - проведение деловых игр; Тестирование	Практическая работа	Экзамен

1.3. Распределение типов контрольных заданий при текущем контроле знаний и на промежуточной аттестации

Содержание учебного материала по программе учебной дисциплины	Типы контрольного задания, номер				
	Практическая работа	Тестовые задания	Самостоятельная работа	Контрольная работа	экзамен
Раздел 1. Эстетическая и этическая культуры					
Тема 1.1. Эстетическая культура	Практическая работа № 1				Экзамен
Тема 1.2. Этика и культура поведения					Экзамен

Тема 1.3. Профессиональная этика	Практическая работа № 2				
Раздел 2. Этикет и имидж делового человека					
Тема 2.1. Деловой этикет и его принципы					Экзамен
Тема 2.2. Словесный этикет	Практическая работа № 3				Экзамен
Тема 2.3. Жесты, или невербальный этикет	Практическая работа № 4				Экзамен
Тема 2.4. Культура телефонного общения	Практическая работа № 5				Экзамен
Тема 2.5. Деловая беседа	Практическая работа № 6				Экзамен
Тема 2.6. Деловая переписка	Практическая работа № 7				Экзамен
Тема 2.7. Визитные карточки в деловой жизни	Практическая работа № 8				Экзамен
Тема 2.8. Деловой протокол					Экзамен
Тема 2.9. Интерьер рабочего помещения	Практическая работа № 9				Экзамен
Тема 2.10. Сувениры и подарки в деловой сфере и повседневной жизни	Практическая работа № 10				Экзамен
Тема 2.11. Имидж делового человека.					Экзамен
Тема 2.12. Этикет деловых отношений	Практическая работа № 11				Экзамен
Тема 2.13. Особенности национальной этики					Экзамен
Раздел 3. Основы психологии личности					
Тема 3.1. Психология человека	Практическая работа № 12, 13				Экзамен
Тема 3.2. Психология личности	Практическая работа № 14				Экзамен
Тема 3.3. Психические состояния	Практическая работа № 15, 16				Экзамен
Тема 3.4. Потребности и мотивы. Иерархия потребностей	Практическая работа № 17				Экзамен
Раздел 4. Психологические основы делового общения					
Тема 4.1. Психология общения					Экзамен

Тема 4.2. Восприятие и понимание в процессе общения	Практическая работа № 18				Экзамен
Тема 4.3. Общение как взаимодействие, коммуникация	Практическая работа № 19, 20				Экзамен
Тема 4.4. Общение как социальный феномен	Практическая работа № 21, 22				Экзамен
Раздел 5. Психология конфликта					
Тема 5.1. Конфликт и его структура					Экзамен
Тема 5.2. Стратегия и правила поведения в конфликтах	Практическая работа № 23				Экзамен
Тема 5.3. Конфликт в профессиональной деятельности					Экзамен
Раздел 6. Профессиональное общение					
Тема 6.1. Профессиональное общение	Практическая работа № 24				Экзамен
Тема 6.2. Социально-психологические проблемы руководства					Экзамен
Тема 6.3. Профессиональный стресс	Практическая работа № 25				Экзамен
Тема 6.4. Технология успеха в профессиональной деятельности	Практическая работа № 26				Экзамен

2. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

2.1. Задания для проведения текущего контроля. (содержание всех заданий для текущего контроля)

Комплект оценочных средств содержит в себе следующие типы заданий: контрольные вопросы, тестовые задания. Тестовые задания содержат вопросы, в которых использованы:

- задания с выбором одного или нескольких ответов;
- задания на соотнесения;
- задания на классификацию;
- задания на дополнение определения.

РАЗДЕЛ 1. ЭСТЕТИЧЕСКАЯ И ЭТИЧЕСКАЯ КУЛЬТУРЫ

Условия выполнения – работа на уроке.

Время выполнения – 1 час.

Критерии оценки:

Правильный письменный ответ - 2 балла

Частичный или неполный письменный ответ – 1 балл

Неправильный ответ - 0 баллов

Критерии оценивания

14-13 баллов – «Отлично»

12-11 баллов – «Хорошо»;

10-7 баллов – «Удовлетворительно»;

менее 7 баллов – «Неудовлетворительно»

КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА

Перечень контрольных вопросов

1. Как возникли и что выражают термины «этика» и «мораль»?
2. Сформулируйте «золотое правило нравственности».
3. Какие основные элементы входят в понятие «культура делового общения»?
4. Что вы понимаете под понятием «профессиональная этика»?
5. Что означает слово «этикет»? Сформулируйте основные принципы делового этикета.
6. Почему по речи судят об общей культуре человека?
7. Какие основные формы обращения и приветствия вы используете в повседневной жизни?

РАЗДЕЛ 2. ЭТИКЕТ И ИМИДЖ ДЕЛОВОГО ЧЕЛОВЕКА

Условия выполнения – работа на уроке.

Время выполнения – 2 часа.

Критерии оценки тестирования:

- Дополнить определение:

Правильный письменный ответ - 2 балла

Частичный или неполный письменный ответ – 1 балл

Неправильный ответ - 0 баллов

- Задания на выбор варианта ответа

Один правильный вариант – 1 балл

Критерии оценивания

48 – 42 баллов – «Отлично»

41 – 34 баллов – «Хорошо»;

33 – 25 баллов – «Удовлетворительно»;

менее 25 баллов – «Неудовлетворительно»

ТЕСТ

Инструкция по выполнению:

Прочитайте внимательно задание теста. Задание выполняйте последовательно. Номера выбранных Вами ответов отметьте на листе под номером выполненного Вами задания. Для экономии времени рекомендуется пропустить задание, которое не удастся решить сразу, и перейти к следующему. К выполнению пропущенных заданий можно вернуться, если останется время.

1. Кем был впервые введен термин «этика»:

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

2. 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.

3. Сформулируйте «золотое» правило нравственности и объясните, почему его назвали «золотым»?

4. 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.

5. Согласны ли вы с утверждением: «Совесть — моральное осознание человеком своих действий»?

- а) да; б) нет.

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

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?»

8. Этикет — это:

- а) наука о морали;
- б) манера поведения;
- в) общая культура.

9. Нормами этикета являются:

- а) упорство, настойчивость;
- б) принципиальность, беспрекословность;
- в) вежливость, тактичность.

10. 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.

11. 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.

12. 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).

13. Инициатором рукопожатия в большинстве случаев должны быть:

- а) женщины;
- б) мужчины;
- в) младшие по возрасту;
- г) младшие по положению (подчиненный).

14. Хороший вкус — это:

- а) стиль;
- б) элегантность;
- в) мода.

15. Из приведенных примеров выберите те, которые соответствуют этическим запретам на некоторые ответы и вопросы в процессе телефонного разговора.

- а) «Алло, это кто?»
- б) «Петрова сейчас нет. Чем я могу вам помочь?»
- в) «Иванова нет на месте, 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 передать?»

16. Отличаются ли визитные карточки женщин от визитных карточек мужчин? Выберите правильный ответ:

- а) отличаются по размеру;
- б) не отличаются;
- в) отличаются по цвету;
- г) отличаются за счет «украшательств».

17. Укажите правильный ответ. Деловой протокол — это:

- а) осознание добросовестного исполнения сотрудниками своих обязанностей;
- б) свод правил в деловых и служебных отношениях;
- в) правила, регламентирующие порядок встреч и проводов, проведение бесед и переговоров, организацию приемов и деловой переписки;
- г) все ответы верны;
- д) все ответы неверны.

18. 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.

19. 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?

20. Знакомство с организацией (фирмой) начинается с интерьера помещения. Относится ли интерьер рабочего помещения к области делового этикета?

- а) да; б) нет.

21. 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.

22. 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.

23. Груши и яблоки едят:

- а) с помощью ножа, разрезая плод на несколько частей;
- б) откусывают от целого плода;
- в) вначале очищают от кожуры, а затем откусывают от целого плода.

24. Укажите правильный ответ. Ножом принято чистить:

- а) мандарины;
- б) апельсины;
- в) все ответы верны;
- г) все ответы неверны.

25. Куски сахара из сахарницы берут:

- а) руками;
- б) щипчиками;
- в) чайной ложкой.

26. Салфетку за столом принято:

- а) повязывать вокруг шеи;
- б) засовывать за воротник;
- в) раскладывать на груди;
- г) класть на колени.

27. По завершении трапезы вилку и нож следует положить:

- а) параллельно друг другу на тарелку ручками вправо;
- б) по обе стороны тарелки;
- в) на тарелку крест-накрест.

28. Хлеб с общей тарелки берут:

- а) руками;
- б) вилок, которую держат в правой руке;
- в) вилок, которую держат в левой руке;
- г) специальной вилок, лежащей на общей тарелке с хлебом.

46. Что главное в подарке:

- а) цена;
- б) искренность;
- в) намек;
- г) желание доставить радость?

Эталон правильных ответов

1	в	15	а, в, г, д
2	а-А; б-Б; в-В	16	б
3	Золотое» правило нравственности: «Поступай по отношению к другим так, как ты хотел бы, чтобы они поступали по отношению к тебе». «Золотым» оно стало именоваться	17	в

	потому, что ему придавалось очень большое значение и оно прочно укрепилось в общественном сознании		
4	а- честь; б- совесть	18	а, в, д
5	а	19	а, г, д, е, з, и
6	В отношении руководителя к подчиненному: «Относитесь к своему подчиненному так, как вы хотели бы, чтобы к вам относился руководитель».	20	а
7	а- тактичность б- вежливость	21	г
8	б	22	ж
9	в	23	а
10	а, в, д, е	24	б
11	в	25	б
12	а- тактичность б- корректность	26	д
13	а	27	а
14	б	28	а

РАЗДЕЛ 3. ОСНОВЫ ПСИХОЛОГИИ ЛИЧНОСТИ

Условия выполнения – работа на уроке.

Время выполнения – 2 часа.

Критерии оценки тестирования:

- Дополнить определение:

Правильный письменный ответ - 2 балла

Частичный или неполный письменный ответ – 1 балл

Неправильный ответ - 0 баллов

- Задания на выбор варианта ответа

Один правильный вариант – 1 балл

Критерии оценивания

69 – 63 баллов – «Отлично»

62 – 56 баллов – «Хорошо»;

55 – 48 баллов – «Удовлетворительно»;

менее 48 баллов – «Неудовлетворительно»

ТЕСТ

Инструкция по выполнению:

Прочитайте внимательно задание теста. Задание выполняйте последовательно. Номера выбранных Вами ответов отметьте на листе под номером выполненного Вами задания. Для экономии времени рекомендуется пропустить задание, которое не удастся решить сразу, и перейти к следующему. К выполнению пропущенных заданий можно вернуться, если останется время.

1. Исключите лишнее

1. Психика – это ...

а) Субъективный образ объективного мира;

б) Наши ощущения и восприятие, память и представления, мышление и фантазия, чувства и воля.

в) Внутренний мир личности, который возникает в процессе взаимодействия человека с окружающим миром, в процессе активного отражения этого мира.

г) Внутренний, субъективный мир человека, который возникает в ходе активного отражения внешнего объективного мира.

Д) Зеркальное отражение объективного мира.

2. Дополните определение

2. Развитие личности – это _____

3. Понятие «психическое состояние» рассматривается как _____

3. Выберите только один правильный ответ

4. Форма психического отражения, заключающаяся в закреплении, сохранении и последующем воспроизведении прошлого опыта:

- а) Восприятие;
- б) Ощущение;
- в) Мышление;
- г) Память;

5. Человек, включенный в систему общественных отношений, который формируется в общении, совместной деятельности и при этом приобретает социальные качества для самостоятельной деятельности:

- а) Личность;
- б) Индивидуальность;
- в) Темперамент;
- г) Характер;

6. Назовите условия развития личности:

- а) Оценка результата;
- б) Деятельность;
- в) Мотив;
- г) Общение.

7. Индивидуально своеобразные свойства психики, определяющие динамику психической деятельности человека.

- а) Характер;
- б) Воля;
- в) Убеждения;
- г) Темперамент.

8. Состояния с преобладанием жажды, голода, переживания боли – это:

- а) Органические состояния;
- б) Эмоциональные состояния;
- в) Сенсорные состояния;
- г) Интеллектуальные состояния.

9. Состояния с доминированием мышления: любопытство, удивление, сомнение – это:

- а) Органические состояния;
- б) Эмоциональные состояния;
- в) Сенсорные состояния;
- г) Интеллектуальные состояния.

10. Непосредственное, временное переживание какого-нибудь чувства:

- а) Любопытство;
- б) Радость;
- в) Эмоции;
- г) Тоска;

11. Неповторимое индивидуальное сочетание, или совокупность особенностей личности – это:

- а) характер;
- б) темперамент.

12. В течение жизни у человека могут изменяться:

- а) черты характера;
- б) темперамент;
- в) все ответы верны;
- г) все ответы неверны.

13. Основой характера является:

- а) воля;
- б) эмоции;
- в) способности;
- г) чувства.

14. Волевое качество человека, направленное на активное, старательное и систематическое исполнение принятых решений:

- а) настойчивость;
- б) самостоятельность;
- в) исполнительность;
- г) стремительность.

3. Выберите несколько правильных ответов

15. Направленность личности проявляется в:

- а) Мышлении;
- б) Потребностях;
- в) Интерессах;
- г) Способностях;
- д) Убеждениях;
- е) Идеалах.

16. К видам чувств относятся:

- а) Нравственные чувства;
- б) Потребительские чувства;
- в) Интеллектуальные чувства;
- г) Эстетические чувства;
- д) Моральные чувства.

17. К интеллектуальным состояниям относятся:

- а) Любопытство;
- б) Недоумение;
- в) Обида;
- г) Сомнение;
- д) Скука;
- е) Удивление;
- ж) Любовь.

18. К психическим состояниям относится:

- а) бодрость;
- б) утомление;
- в) ощущение;
- г) скука;
- д) память;
- е) радость;
- ж) тревога;
- з) умозаключение.

19. Какой из данных терминов означает форму переживания эмоций:

- а) эффект;
- б) страсть;
- в) аффект;
- г) воля;
- д) настроение;
- е) инициативность;
- ж) стресс.

20. Наиболее общими состояниями в ответ на экстремальность условий взаимодействия субъекта со средой являются:

- а) Тревожность;

- б) Адаптация;
- в) Фрустрация;
- г) Депрессия;
- д) Дискомфорт;
- е) Стресс.

4. Соотнесите правый и левый столбики.

21. Соотнесите типы темперамента:

1. Холерик	а) Сильный, уравновешенный, активный. Жизнерадостен, в работе продуктивен, способен выполнять ответственные поручения. Общителен, легко сходится с новыми людьми. Легко переживает неудачи и неприятности. Строит планы, но быстро их меняет. Проявляет легкомыслие, беспечное отношение к делу. При общении с ним необходимы требовательность и контроль.
2. Сангвиник	б) Сильный, уравновешенный, работоспособный. Отличается деловитостью и вдумчивостью. Настойчивый и упорный работник, не склонный к частой смене деятельности. С трудом меняет свои привычки. Чувства и настроение отличаются постоянством. При неприятностях остается спокойным, говорит мало.
3. Меланхолик	в) Сильный, неуравновешенный, отличающийся большой жизненной энергией, работоспособность. Трудно дается деятельность, требующая спокойного, медленного темпа. Имеет склонность к лидерству. В общении вспыльчив, нетерпелив, несдержан. Обладает быстрой сменой настроения.
4. Флегматик	г) Человек со слабым типом нервной деятельности. Неэнергичен, ненастойчив, необщителен. Склонен к опасениям по поводу и без него. Застенчивый и робкий, нуждается в сочувствии и поддержке. Отзывчив, постоянен в дружбе, верен чувству долга.

22. Соотнесите свойства темперамента:

1. Сензитивность	а) реакции зависят от внешних впечатлений, получаемых в данный момент.
2. Реактивность	б) определяется тем, какова наименьшая сила внешних воздействий, необходимая для возникновения у человека какой-либо психологической реакции.
3. Экстраверсия	в) реакции зависят от образов, представлений и мыслей, связанных с прошлым и будущим.
4. Интроверсия	г) степень реагирования человека на какое-то воздействие одинаковой величины.

23. Соотнесите классификацию эмоций:

1. Чувства	а) Длительное эмоциональное состояние, связанное со слабовыраженными положительными или отрицательными эмоциями.
2. Настроение	б) Яркое, сильное эмоциональное состояние, направленное на удовлетворение потребностей и захватывающее человека надолго.
3. Аффект	в) Одна из основных форм переживания человеком своего отношения к предметам и явлениям действительности, отличающаяся относительной устойчивостью.
4. Страсть	г) Сильное, кратковременное эмоциональное состояние. Возникает внезапно, в этот момент человек теряет самоконтроль.

24. Соотнесите состояния в экстремальных условиях с их определением:

1. Тревожность	а) Состояние готовности к определенным действиям в ожидании неблагоприятного развития событий, сопровождающееся повышением интенсивности физиологических и психических процессов
----------------	--

Правильный письменный ответ - 2 балла

Частичный или неполный письменный ответ – 1 балл

Неправильный ответ - 0 баллов

Критерии оценивания

20-18 баллов – «Отлично»

17-15 баллов – «Хорошо»;

14-10 баллов – «Удовлетворительно»;

менее 10 баллов – «Неудовлетворительно»

КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА

Перечень контрольных вопросов

1. Что такое общение? Какова основа общения? Какие формы, виды общения вам известны?
2. Назовите функции, которые проявляются в общении. Какие виды межличностного общения вы знаете?
3. Что оказывает влияние на первое впечатление о человеке? Какие факторы встречаются при восприятии людьми друг друга?
4. Какие психологические механизмы восприятия вам известны? Раскройте сущность каждого механизма.
5. Какие «виды» атрибуции вам известны? Покажите на собственных примерах, как «работают» виды атрибуций.
6. Что такое стереотип и каково его значение в профессиональной деятельности?
7. Что входит в понятие «перцептивная сторона общения»?
8. Почему эффективность общения связывают с коммуникативной стороной?
9. Какова роль невербального общения в межличностном взаимодействии? Назовите виды невербальных средств общения.
10. Какие коммуникативные барьеры вам известны? Раскройте сущность каждого барьера и приведите примеры из повседневной жизни.

РАЗДЕЛ 5. ПСИХОЛОГИЯ КОНФЛИКТА

Условия выполнения – работа на уроке.

Время выполнения –1 час.

Критерии оценки:

Правильный письменный ответ - 2 балла

Частичный или неполный письменный ответ – 1 балл

Неправильный ответ - 0 баллов

Критерии оценивания

8- баллов – «Отлично»

7- 6 баллов – «Хорошо»;

5-3 баллов – «Удовлетворительно»;

менее 3 баллов – «Неудовлетворительно»

КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА

Перечень контрольных вопросов

1. Раскройте содержание понятия «конфликт».
2. Определите, к какому типу относятся следующие конфликты:
 - а) сотруднику администрация предъявляет противоречивые требования к конечному результату его работы, и он не знает, как поступить;
 - б) руководитель не оценил работу подчиненного и этим обидел его;
 - в) при принятии решений в коллективе происходит столкновение взглядов и характеров.
3. Существует ли взаимосвязь между формулой конфликта и возможностью его разрешения?
4. Раскройте сущность каждой стратегии поведения в конфликте. Что запрещено в конфликте?

РАЗДЕЛ 6. ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ.

Условия выполнения – работа на уроке.

Время выполнения –1 час.

Критерии оценки:

Правильный письменный ответ - 2 балла

Частичный или неполный письменный ответ – 1 балл

Неправильный ответ - 0 баллов

Критерии оценивания

10-9 баллов – «Отлично»

8-7 баллов – «Хорошо»;

6-4 баллов – «Удовлетворительно»;

менее 4 баллов – «Неудовлетворительно»

КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА

Перечень контрольных вопросов

1. Какие основные элементы входят в понятие «культура делового общения»?
2. Что вы понимаете под понятием «профессиональная этика»?
3. Что вы понимаете под понятием «Профессионализм как нравственная черта личности»?
4. Чего нельзя делать во время телефонного разговора?
5. Почему деловая беседа не может проходить спонтанно. Что входит в структуру деловой беседы?

3. Материалы к экзамену

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

к экзаменационным материалам по дисциплине ОП 06. «Профессиональная этика и психология делового общения»

для специальности 46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение

Целью итогового контроля по учебной дисциплине «Профессиональная этика и психология делового общения» является проверка глубины и прочности знаний, полученных в рамках конкретной программы, по которой было организовано обучение.

Учебная дисциплина «Профессиональная этика и психология делового общения» входит в цикл общепрофессиональных дисциплин.

Изучение дисциплины «Профессиональная этика и психология делового общения» формирует у обучающихся целостное представление о культуре взаимоотношений, культуры речи, знаний индивидуально-психологических способностей личности, умение выстраивать общение с различными типами людей, умение понимать и уважать собеседника, выразительно и доходчиво передавать собеседнику свою мысль. Общих умениях и навыках в области психологии, необходимых в процессе профессионального становления личности, а также в системе социальных отношений.

В результате изучения дисциплины, обучающиеся должны

уметь:

- применять в профессиональной деятельности приемы делового общения;

знать:

- основные правила профессиональной этики и приемы делового общения в коллективе;

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

Полученные знания и приобретенные умения направлены на формирование следующих компетенций: ОК 1 – 8; ПК 1.2 - 1.6, 1.8

Экзамен проводится в форме тестирования. Тест состоит из двух вариантов и включает по 23 вопроса, в которых использованы:

- задания с выбором одного или нескольких ответов;
- задания на соотнесения;
- задания на классификацию,
- задание на решение ситуационных задач.

В соответствии с рабочей программой дисциплины на зачете проверяются знания следующих разделов:

Раздел 1. Этика и культура поведения

Раздел 2. Психологические основы делового общения.

Раздел 3. Общее представление о психике

Раздел 4. Психология конфликта

Раздел 5. Профессиональное общение

Критерии оценки тестирования:

- Решить ситуационную задачу:

Правильный письменный ответ - 2 балла

Частичный или неполный письменный ответ – 1 балл

Неправильный ответ - 0 баллов

- Задания на выбор варианта ответа

Один правильный вариант – 1 балл

Критерии оценивания

63 – 57 баллов – «Отлично»

56 – 50 баллов – «Хорошо»;

49 – 43 баллов – «Удовлетворительно»;

менее 43 баллов – «Неудовлетворительно»

Оценки объявляются в день проведения экзамена. Оценка, полученная на экзамене, заносится в экзаменационную ведомость.

В случае сомнения при выставлении оценки, преподаватель вправе задать дополнительные вопросы по всему курсу изучаемой дисциплины.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ ТЕСТ

«Профессиональная этика и психология делового общения»

для специальности 46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение

Условия выполнения – работа на уроке.

Время выполнения – 60 минут.

Критерии оценки тестирования:

- Решить ситуационную задачу:

Правильный письменный ответ - 2 балла

Частичный или неполный письменный ответ – 1 балл

Неправильный ответ - 0 баллов

- Задания на выбор варианта ответа

Один правильный вариант – 1 балл

Критерии оценивания

63 – 57 баллов – «Отлично»

56 – 50 баллов – «Хорошо»;

49 – 43 баллов – «Удовлетворительно»;

менее 43 баллов – «Неудовлетворительно»

ТЕСТ

Инструкция по выполнению:

Прочитайте внимательно задание теста. Задание выполняйте последовательно. Номера выбранных Вами ответов отметьте на листе под номером выполненного Вами задания. Для экономии времени рекомендуется пропустить задание, которое не удастся решить сразу, и перейти к следующему. К выполнению пропущенных заданий можно вернуться, если останется время.

I – вариант

1. Выберите только один правильный ответ.

1. Коммуникативная сторона общения – это:

а) восприятие и оценка друг друга;

б) обмен информацией;

- в) взаимодействие;
- г) взаимовлияние;
- д) взаимооценка

2. Структура общения, заключающаяся в организации межличностного взаимодействия, т.е. когда участники общения обмениваются не только знаниями, но и действиями:

- а) Коммуникативная
- б) Интерактивная
- в) Перцептивная
- г) Позитивная

3. Кем был впервые введен термин «этика»?

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

4. Укажите правильный ответ. Соблюдение чувства меры в разговоре – это:

- а) вежливость;
- б) дипломатичность;
- в) тактичность;
- г) предупредительность

5. 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.

6. Приписывание причин поведения другому человеку в условиях дефицита информации — это:

- а) стереотипизация;
- б) каузальная атрибуция;
- в) все ответы верны;
- г) все ответы неверны.

7. Признак открытости — это:

- а) расстегнутый пиджак;
- б) скрещенные ноги;
- в) открытые ладони рук, развернутые навстречу собеседнику;
- г) неполная посадка на стуле.

8. Аргументы применяют с целью:

- а) защиты своих взглядов и намерений;
- б) доказательства своего превосходства;
- в) уговоров партнера что-либо сделать;
- г) все ответы верны.

9. Сила (слабость) аргументов в ходе беседы определяется:

- а) с позиции говорящего (аргументирующего);
- б) с позиции лица, принимающего решение;
- в) всеми участниками беседы;
- г) все ответы верны.

10. Отметьте причины, способствующие возникновению конфликта:

- а) многословие одного из партнеров;
- б) бестактность;
- в) неконтролируемость эмоционального состояния;
- г) все ответы верны.

2. Выберите несколько правильных ответов

11. Назовите способы воздействия:

- а) Манипуляция
- б) Просьба
- в) Убеждение
- г) Принуждение
- д) Угроза
- е) Сотрудничество
- ж) Внушение

з) Формирование положительного отношения

12. Вербальным средством общения является:

- а) устное высказывание;
- б) письменная речь;
- в) пространство;
- г) диалогическая речь;
- д) монологическая речь;
- е) жестовая речь;
- ж) кинесика.

13. Познание и понимание людьми себя и других в процессе общения и взаимодействия происходит в соответствии с психологическими механизмами восприятия:

- а) ощущение;
- б) идентификация;
- в) эмпатия;
- г) перцепция;
- д) проксемика;
- е) аттракция;
- ж) рефлексия.

14. Из приведенных примеров выберите те, которые соответствуют этическим запретам на некоторые ответы и вопросы в процессе телефонного разговора.

- а) «Алло, это кто?»
- б) «Петрова сейчас нет. Чем я могу вам помочь?»
- в) «Иванова нет на месте, не знаю, где он!»
- г) «Иванова сейчас нет. Будет в 14.30. Может быть, ему что-нибудь передать?»

15. Какие позиции работника сферы обслуживания в процессе беседы с клиентом способствуют эффективному общению:

- а) обдумывает, как бы поэффектнее показать свою начитанность;
- б) делает замечания, комментирует сказанное, перебивает;
- в) внимательно слушает, не перебивает, дает возможность высказаться до конца;
- г) проявляет искреннюю заинтересованность к словам клиента и его критическим замечаниям.

16. Достичь успеха в общении мешает «ориентация на себя». В каких позициях она выражается:

- а) неспособность учитывать индивидуальность восприятия собеседника;
- б) четкое выстраивание своих мыслей и постоянное отражение понимания собеседником информации;
- в) небрежность и неточность формулировок;
- г) внимание к невербальному поведению партнера.

17. Чего нельзя допускать в условиях конфликта:

- а) преувеличивать свои заслуги;
- б) обрушивать на партнера множество претензий;
- в) исходить из добрых намерений партнера;
- г) видеть все только со своей позиции.

3. Соотнесите правый и левый столбики.

18. Приписывание причин поведения другому человеку называется каузальной атрибуцией, соотнесите определения:

1. Личностная атрибуция	а) получил «неуд» на экзамене – виноват преподаватель, потому что придирается
2. Обстоятельственная атрибуция	б) отчислили из образовательного учреждения – сам виноват
3. Стимульная атрибуция	в) опоздал на занятия – транспорт плохо ходит
4. Внутренняя атрибуция	г) билет достался легкий, во время экзамена удалось воспользоваться шпаргалкой
5. Внешняя атрибуция	д) успех на экзамене однокурсника – высокие умственные способности, старание, упорство и т.д

19. Соотнесите виды общения с их определением:

1. «Контакт масок»	а) нет стремления понять человека, не учитываются его индивидуальные особенности
2. Примитивное общение	б) обеспечивающее успех какого-либо дела и создающее условия для сотрудничества людей
3. Формально-ролевое общение	в) общение без предметное, люди говорят не то, что думают, а то. Что положено говорить в подобных случаях
4. Деловое общение	г) характеризуется «нужностью», т.е. человек оценивает другого как нужный или ненужный объект
5. Светское общение	д) вместо знания о личности собеседника ограничиваются знанием его социальной роли

20. Соотнесите стратегии поведения с их определениями:

1. Сотрудничество	а) Максимальное достижение собственных целей, без учета целей другого участника
2. Соперничество	б) Характеризуется уходом от контакта, для лишения выигрыша другого участника
3. Компромисс	в) Характеризуется принесением в жертву собственных интересов для выигрыша другой стороны
4. Уклонение	г) Характеризуется частичным временным достижением целей для сохранения отношений видимого равенства
5. Приспособление	д) Характеризуется, стремлением максимально достичь цели каждого из участников

4. Разделите по группам

21. Распределите виды общения по используемым знаковым системам:

1. *Вербальное общение*

2. *Невербальное общение*

- а) слова
- б) мимика
- в) словосочетания
- г) интонация
- д) вздохи
- е) предложения
- ж) рукопожатия
- з) письменность
- к) дистанция

5. Восстановите последовательность

22. Восстановите последовательность этапов деловой беседы:

а) принятие решения;

- б) передача информации (изложение своей позиции) и аргументирование;
- в) начало разговора;
- г) выслушивание доводов собеседника и реакция на них;

Решите практическую задачу

23. Проанализируйте по приведенным примерам влияние на слушателя одновременно слов и жестов. Какие выводы можно сделать в описанных ситуациях? Как вы считаете, на какую информацию надо полагаться в случае явного расхождения вербальной и невербальной информации?

1. Вы по пути, решили навестить приятельницу, не предупредив ее заранее о своем визите. *«Не помешаю? У тебя есть время? Мне надо кое-что тебе рассказать»* - *«Ну что ты... заходи, конечно...Кофе будешь?»* Хозяйка достала банку, насыпала кофе, плотно закрыла ее и спрятала на полку. *«Так ты сейчас ничем не занята?»* - *«Для тебя у меня всегда найдется время»*

2. Политический деятель выступает с предвыборной программой. Потрясая указательным пальцем над головами слушателей, он говорит: *«Я искренне стремлюсь к диалогу, стараюсь учитывать мнения всех слоев общества...»* Делая плавные, округлые жесты обеими руками, он заверяет всех, что у него есть четкая, обдуманная программа.

3. Вы просите у знакомого книгу. Он с готовностью соглашается дать вам ее и начинает искать на полках. Ищет, ищет..., Кажется бы, все обыскал – книги нет как не было!

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ ТЕСТ

«Профессиональная этика и психология делового общения»

для специальности 46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение

Условия выполнения – работа на уроке.

Время выполнения – 60 минут.

Критерии оценки тестирования:

Решить ситуационную задачу:

Правильный письменный ответ - 2 балла

Частичный или неполный письменный ответ – 1 балл

Неправильный ответ - 0 баллов

- Задания на выбор варианта ответа

Один правильный вариант – 1 балл

Критерии оценивания

63 – 57 баллов – «Отлично»

56 – 50 баллов – «Хорошо»;

49 – 43 баллов – «Удовлетворительно»;

менее 43 баллов – «Неудовлетворительно»

ТЕСТ

Инструкция по выполнению:

Прочитайте внимательно задание теста. Задание выполняйте последовательно. Номера выбранных Вами ответов отметьте на листе под номером выполненного Вами задания. Для экономии времени рекомендуется пропустить задание, которое не удастся решить сразу, и перейти к следующему. К выполнению пропущенных заданий можно вернуться, если останется время.

II – вариант

1. Выберите только один правильный ответ.

1. Интерактивная сторона общения – это:

- а) обмен информацией;

- б) взаимодействие;
- в) взаимовосприятие;
- г) негативизм
- д) рефлексия

2. Система слов, выражений и правила их соединения в осмысленные высказывания, используемые для общения:

- а) Письменность
- б) Общение
- в) Язык
- г) Речь

3. Этикет – это:

- а) наука о морали;
- б) манера поведения;
- в) общая культура;

4. Укажите правильный ответ. Деловой протокол – это

- а) осознание добросовестного исполнения сотрудниками своих обязанностей;
- б) свод правил в деловых и служебных отношениях;
- в) правила, регламентирующие порядок встреч и проводов, проведение бесед и переговоров, организацию приемов и деловой переписки;
- г) все ответы верны;
- д) все ответы не верны.

5. Атмосфера доброжелательности во время деловой беседы зависит от:

- а) пунктуальности;
- б) первых фраз во время беседы;
- в) установления контакта с партнером;
- г) все ответы верны.

6. Выберите позиции, от которых зависит понимание получаемой информации:

- а) от личных особенностей говорящего;
- б) от личных особенностей слушающего;
- в) от ситуации, в которой протекает общение;
- г) все позиции верны.

7. Жест, характеризующий желание активных действий, проявляется в позиции:

- а) скрещенные ноги и руки;
- б) наклон головы;
- в) руки на бедрах;
- г) все ответы верны.

8. В основе законов аргументации и убеждения лежит:

- а) принуждение;
- б) понимание;
- в) заинтересованность;
- г) все ответы верны.

9. Сильные аргументы лучше приводить:

- а) только в конце диалога;
- б) в середине диалога;
- в) в начале диалога;
- г) в начале и конце диалога.

10. Конфликтная ситуация — это:

- а) открытое противостояние взаимоисключающих интересов;
- б) накопившиеся противоречия;
- в) стечения обстоятельств;
- г) все ответы верны.

2. Выберите несколько правильных ответов

11. По своему назначению общение многофункционально, назовите его основные функции:

- а) Внутриличностная
- б) Непосредственная
- в) Прагматическая
- г) Формирующая
- д) Бесконфликтная
- е) Подтверждения
- ж) Организация межличностных отношений

12. Невербальным средством общения является:

- а) пространство;
- б) письменная речь;
- в) такесика;
- г) кинесика;
- д) диалогическая речь;
- е) монологическая речь
- ж) экстралингвистика.

13. К приемам рефлексивного слушания относится;

- а) золотые слова;
- б) зеркало отношений;
- в) выяснение;
- г) отражение чувств;
- д) перефразирование;
- е) терпение;
- ж) резюмирование.

14. 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).

15. Какие позиции работника сферы обслуживания в процессе беседы с клиентом способствуют эффективному общению:

- а) обдумывает, как бы поэффектнее показать свою начитанность;
- б) делает замечания, комментирует сказанное, перебивает;
- в) внимательно слушает, не перебивает, дает возможность высказаться до конца;
- г) проявляет искреннюю заинтересованность к словам клиента и его критическим замечаниям.

16. Отметьте позиции, при которых информация лучше запомнится вашим собеседником:

- а) информация, которая находится с края — «эффект края»;
- б) информация, приводящая к двусмысленности;
- в) логически построенная информация, увязанная с хорошо знакомым материалом;
- г) большой объем информации.

17. Укажите позиции правильного поведения в условиях конфликтной ситуации:

- а) настаивая на своем предложении, не отвергайте предложения партнера, рассматривайте все предложения и оценивайте все «за» и «против»;
- б) демонстрируйте свое превосходство;
- в) не позволяйте себе отвечать агрессией на агрессию;
- г) независимо от результата разрешения конфликта старайтесь не разрушать отношения с партнером.

3. Соотнесите правый и левый столбики.

18. Р. Бейлз описал любое взаимодействие людей с помощью четырех областей. В каждой области он выделил по три типа поведения, соотнесите их:

1. Позитивные эмоции	а) Предложения, указания. Выражение мнений. Выдача ориентаций.
2. Решение проблемы	б) Просьба об информации. Просьбы высказать мнения. Просьбы об указаниях.
3. Постановка проблемы	в) Выражение несогласия. Создание напряженности. Демонстрация антагонизма.
4. Негативные эмоции	г) Выражение солидарности. Снятие напряжения. Выражение согласия

19. Соотнесите психологические механизмы восприятия в процессе общения с определением:

1. Идентификация	а) познание другого человека, основанное на возникновении к нему положительных чувств
2. Эмпатия	б) уподобление себя другому человеку
3. Аттракция	в) способность человека представлять, как он воспринимается партнером по общению
4. Рефлексия	г) приписывание причин поведения другому человеку
5. Каузальная атрибуция	д) осмысление проблем другого человека, сопереживание
6. Стереотипизация	е) устойчивый образ какого-либо явления или человека, складывающийся в условиях дефицита информации

20. Соотнесите формы общения с их определениями:

1. Непосредственное общение	а) Связано с непосредственными контактами людей в группах или парах.
2. Прямое общение	б) Предполагает участие посредника, через которого передается информация.
3. Межличностное общение	в) Осуществляется с помощью органов, данных человеку природой (руки, голосовые связки и т.д.)
4. Массовое общение	г) Общение, связанное с использованием специальных средств и орудий (письменность, СМИ и т.п.)
5. Внутриличностное общение	д) контакт «лицом к лицу», при котором информация передается лично собеседником.
6. Опосредованное общение	е) Диалог с самим собой
7. Косвенное общение	ж) Множественные связи и контакты незнакомых людей в обществе.

4. Разделите по группам

21. Распределите эмоциональные характеристики на две группы:

1. Стенические;
 2. Астенические;
- а) сильные, тонизирующие;
 - б) побуждающие к поступкам;
 - в) пассивные;
 - г) угнетают активность;
 - д) вызывают скованность;
 - е) вызывают радость, гнев;

ж) мешают при достижении целей;

5. Восстановите последовательность

22. Восстановите последовательность динамики развития конфликта:

- а) кризис;
- б) конфликтная ситуация;
- в) завершение конфликта;
- г) инцидент;

Решите практическую задачу

23. Проанализируйте по приведенным примерам влияние на слушателя одновременно слов и жестов. Какие выводы можно сделать в описанных ситуациях? Как вы считаете, на какую информацию надо полагаться в случае явного расхождения вербальной и невербальной информации?

1. З. Фрейд, беседуя с пациенткой о том, как она счастлива в браке, заметил, что она бессознательно снимала с пальца и одевала обручальное кольцо.
2. Служащий рассказал начальнику о своем проекте реорганизации работы отдела. Начальник сидел очень прямо, плотно упираясь ногами в пол, не останавливая взгляда на служащем, но время от времени повторяя... *«Так-так, да-да...»* В середине беседы, отклонившись назад, оперев подбородок о ладонь так, что указательный палец вытянулся вдоль щеки, он задумчиво пролистал проект со словами: *«Да, все, о чем вы говорили, несомненно, очень интересно, я подумаю над вашими предложениями».*
3. Вы просите у знакомого книгу. Он с готовностью соглашается дать вам ее и начинает искать на полках. Ищет, ищет... Кажется бы, все обыскал – книги нет как не было!

Ключ

1 вариант

1	б	12	а, б, г, д
2	б	13	б, в, е, ж
3	в	14	А, в
4	в	15	В, г
5	г	16	А, в
6	б	17	А, б, г
7	а	18	1-а, 2-в, 3-б, 4-д, 5-г
8	а	19	1-а, 2-г, 3-д, 4-б, 5-в
9	б	20	1-д, 2-а, 3-г, 4-б, 5-в
10	г	21	1-а, в, е, з; 2- в, г, д, ж, к
11	а, в, г, ж, з	22	б-в-г-а

2 вариант

1	б	12	а, в, г, ж
2	в	13	в, г, д, ж
3	б	14	А, в
4	в	15	В, г
5	г	16	А, в
6	г	17	А, в, г
7	в	18	1-г, 2-а, 3-б, 4-в
8	б	19	1-б, 2-д, 3-а, 4-в, 5-г, 6-е
9	г	20	1-в, 2-д, 3-а, 4-ж, 5-е, 6-г, 7-б

10	б	21	1-а, б, е; 2- в, г, д, ж
11	а, в, г, е, ж	22	г-б-а-в