

Частное профессиональное образовательное учреждение
"Южный многопрофильный техникум"

**Комплект контрольно-оценочных средств
для проведения промежуточной аттестации в рамках программы
подготовки квалифицированных рабочих, служащих по профессии
среднего профессионального образования
35.01.10 Овощевод защищенного грунта
(на базе основного / среднего общего образования)
по учебной дисциплине
ОП.06 ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КУЛЬТУРЫ**

Армавир, 2024

ОДОБРЕНА
Цикловой методической комиссией по
профессии
35.01.10 Овощевод защищенного грунта
Председатель цикловой методической
комиссией

УТВЕРЖДАЮ
Директор ЧПОУ ЮМТ
_____ Е.С. Федотенков
29.02.2024 г.

29.02.2024 г.

Рассмотрена
На заседании педагогического совета
Протокол № 2 от 29.02.2024 г.

КОС разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по профессии среднего профессионального образования (далее - СПО) 35.01.10 Овощевод защищенного грунта.

Организация-разработчик: Частное профессиональное образовательное учреждение «Южный многопрофильный техникум»

Для поступивших в 2022 году.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств.....	4
2. Формы и методы контроля	9
3. Оценочные средства текущего контроля	10
4. Оценочные средства для промежуточной аттестации	32
5. Условия реализации учебной дисциплины	35

1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств

Контрольно-оценочные средства (КОС) предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины ОП.06 Основы деловой культуры.

В результате освоения учебной дисциплины ОП.06 Основы деловой культуры обучающийся должен обладать предусмотренными ФГОС по профессии СПО 35.01.10 Овощевод защищенного грунта следующими умениями, знаниями, которые формируют общие компетенции:

- ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес
- ОК 2. Организовывать собственную деятельность, исходя из цели и способов ее достижения, определенных руководителем
- ОК 3. Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы
- ОК 4. Осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач
- ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности
- ОК 6. Работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами
- ОК 7. Организовать собственную деятельность с соблюдением требований охраны труда и экологической безопасности
- ПК 3.5. Проводить срез цветочных растений и готовить их к реализации

КОС включают контрольные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации в форме – дифференцированного зачета.

Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

Результаты обучения (объекты оценивания)	Основные показатели оценки результатов	Тип задания
Умения:		
– <i>применять правила делового этикета;</i>	– <i>применяет правила делового этикета;</i>	устный опрос, практическая работа, оценка решения ситуационных задач
– <i>поддерживать деловую репутацию;</i>	– <i>поддерживает деловую репутацию;</i>	устный опрос, практическая работа
– <i>соблюдать требования культуры речи при устном, письменном обращении;</i>	– <i>соблюдает требования культуры речи при устном, письменном обращении;</i>	устный опрос, практическая работа, письменный опрос, оценка решения ситуационных задач
– <i>пользоваться простейшими приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;</i>	– <i>пользуется простейшими приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;</i>	устный опрос, практическая работа, оценка решения ситуационных задач
1. <i>выполнять нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;</i>	– <i>выполняет нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;</i>	устный опрос, практическая работа, оценка решения ситуационных задач
2. <i>налаживать контакты с партнерами;</i>	– <i>налаживает контакты с партнерами;</i>	практическая работа, оценка решения ситуационных задач
3. <i>вести деловые переговоры в профессиональной деятельности;</i>	– <i>ведет деловые переговоры в профессиональной деятельности;</i>	практическая работа, оценка решения ситуационных задач
Знания:		

– <i>этику деловых отношений;</i>	– <i>знает этику деловых отношений;</i>	устный опрос, практическая работа
– <i>основы деловой культуры в устной и письменной форме;</i>	– <i>знает основы деловой культуры в устной и письменной форме;</i>	устный опрос, практическая работа, письменный опрос
– <i>нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;</i>	– <i>знает нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;</i>	устный опрос, практическая работа, письменный опрос, оценка решения ситуационных задач
– <i>основные правила этикета;</i>	– <i>знает основные правила этикета;</i>	устный опрос, практическая работа
– <i>основы психологии производственных отношений;</i>	– <i>знает основы психологии производственных отношений;</i>	устный опрос, практическая работа
– <i>основы управления и конфликтологии;</i>	– <i>знает основы управления и конфликтологии;</i>	устный опрос, практическая работа, оценка решения ситуационных задач
– <i>основы деловой культуры в профессиональной деятельности.</i>	– <i>знает основы деловой культуры в профессиональной деятельности.</i>	устный опрос, практическая работа, оценка решения ситуационных задач
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	– грамотная аргументация сущности и социальной значимости профессии овощевода; – проявление интереса к специализированной литературе и инновациям по вопросам овощеводства.	устный опрос, практическая работа, письменный опрос, оценка решения ситуационных задач
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, исходя из цели и способов ее достижения, определенных руководителем	– обоснованность постановки цели, выбора методов решения профессиональных задач и оценки их эффективности и качества; – технологичность дей-	устный опрос, практическая работа, письменный опрос, оценка решения ситуационных задач

	ствий по организации собственной деятельности.	
ОК 3. Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы	– самоанализ и коррекция результатов собственной работой.	устный опрос, практическая работа, письменный опрос, оценка решения ситуационных задач
ОК 4. Осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач	– эффективность поиска, анализа и оценки информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	устный опрос, практическая работа, письменный опрос, оценка решения ситуационных задач
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	– эффективный поиск необходимой информации для совершенствования профессиональной деятельности; – использование различных источников информации, включая электронные для совершенствования профессиональной деятельности; – способность самостоятельно обрабатывать информацию, структурировать её для совершенствования профессиональной деятельности.	устный опрос, практическая работа, письменный опрос, оценка решения ситуационных задач
ОК 6. Работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами	– конструктивность взаимодействия в коллективе и команде, с руководством, коллегами; – согласованность действий в коллективе и команде; – соблюдение норм про-	устный опрос, практическая работа, письменный опрос, оценка решения ситуационных задач

	<p>фессиональной этики в процессе взаимодействия с руководством, коллегами.</p>	
<p>ОК 7. Организовать собственную деятельность с соблюдением требований охраны труда и экологической безопасности</p>	<ul style="list-style-type: none"> – создание условий для охраны жизни и здоровья; – эффективность охраны жизни и здоровья; – соблюдение требований по охране жизни и здоровья, требований охраны труда и экологической безопасности. 	<p>устный опрос, практическая работа, письменный опрос, оценка решения ситуационных задач</p>
<p>ПК 3.5. Проводить срез цветочных растений и готовить их к реализации</p>	<ul style="list-style-type: none"> – правильность среза цветочных растений; – точность соблюдения сроков и способов среза цветочных растений; – правильность сортировки, упаковки и хранения цветочных растений до реализации. 	<p>устный опрос, практическая работа, письменный опрос, оценка решения ситуационных задач</p>

2. Формы и методы контроля

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

Наименование темы	Наименование контрольно-оценочного средства	
	Текущий контроль	Промежуточная аттестация
Тема 1.1. Этическая культура. Профессиональная этика	устный опрос, практическая работа, письменный опрос, оценка решения ситуационных задач	дифференцированный зачет
Тема 1.2. Культура делового общения в профессиональной деятельности	устный опрос, практическая работа, письменный опрос, оценка решения ситуационных задач	
Тема 1.3. Вербальное и невербальное общение. Конфликтные ситуации в деловом общении	устный опрос, практическая работа, письменный опрос, оценка решения ситуационных задач	
Тема 2.1. Речевой этикет в профессиональной деятельности	устный опрос, практическая работа, письменный опрос, оценка решения ситуационных задач	
Тема 2.2. Деловая беседа	устный опрос, практическая работа, письменный опрос, оценка решения ситуационных задач	
Тема 2.3. Деловые переговоры. Деловая переписка	устный опрос, практическая работа, письменный опрос, оценка решения ситуационных задач	
Тема 2.4. Психологические аспекты основы делового общения	устный опрос, практическая работа, письменный опрос, оценка решения ситуационных задач	
Тема 2.5. Психические свойства: темперамент, характер	устный опрос, практическая работа, письменный опрос, оценка решения ситуационных задач	

3. Оценочные средства текущего контроля

Предметом оценки служат умения и знания, предусмотренные ФГОС по дисциплине ОП.06 Основы деловой культуры, направленные на формирование общих и профессиональных компетенций.

Типовые задания для оценки освоения учебной дисциплины Задания для проведения текущего контроля

Тема 1.1. ЭТИЧЕСКАЯ КУЛЬТУРА. ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА

Карточка – задание:

1. Хорошее владение интонацией – это
2. Укажите недостаток дикции:
3. Сколько существует видов управленческих документов
4. Этично ли использовать в переписке фразу: «Всегда к вашим услугам?»

Карточка – задание:

1. Функция переговоров, связанна с налаживанием новых связей и отношений:
2. Документ, представляющий собой обращение лица (организации), желающего заключить сделку (покупателя к продавцу, импортера к экспортеру), с просьбой дать подробную информацию о товаре (услугах и т.д.) и (или) направить предложение на поставку товара (обращение продавца к покупателю):
3. Следует соблюдать пропорции речи. Вступление плюс заключение должны составлять _____ всего выступления.
4. Нужно ли ставить точку после заголовка «Автобиография»?

Карточка – задание:

1. Что не является ошибкой оратора:
2. При подписании документа несколькими должностными лицами их подписи располагают:
3. Что более важно в телефонном разговоре:
4. Выделите фразы телефонного разговора, которые стоит заменить на другие

Карточка – задание:

1. Сколько адресатов может содержать документ:
2. Вид деловой бумаги, в которой кратко излагаются необходимые для нанимателя сведения.
3. Какой специфический компонент рекламы может содержать метафору?
4. Обязательными реквизитами приказа являются:

Карточка – задание:

1. Документ, адресованный руководству, в котором излагается какой-либо вопрос с выводами и предложениями составителя:
2. Выберите верное утверждение:

3. Функция рекламы: «Формирует предпочтение к марке, стремится переключить внимание потребителя с марки конкурентов на свою. Она изменяет восприятие потребителем свойств товара, стремится побудить его совершить покупку не откладывая»

4. При первом восприятии оратора внимание слушателей сосредоточено на вопросе

Карточка – задание:

1. Какая фраза необходима, чтобы доверенность стала документом:
2. Укажите, к какому общему требованию к документу относится следующее высказывание: «Документ должен быть убедительным».
3. Укажите, к какому общему требованию к документу относится следующее высказывание: «Документ должен содержать достаточную для принятия обоснованного решения информацию. Но в то же время быть написанным по существу».
4. Тактика ведения деловых переговоров путем выдвижения предложения, которое воспринималось бы как совместное, называется:

Карточка – задание:

1. Этично ли использовать в переписке фразу: «Прошу Вас ответить до конца недели»?
2. Заявление шеф – повара о желании заключить сделку с указанием ее конкретных условий:
3. Что дает возможность владеть ситуацией при деловой беседе:
4. Качества практицизма и прагматизма необходимо учитывать при деловых переговорах с ...

Карточка – задание:

1. Что пропущено в следующем резюме: «Иванова Мария Ивановна. Замужем. Гражданка РФ. Родилась 1 апреля 1978 г. Закончила в 2000 году курс секретарей-референтов (ведение переговоров, делопроизводство, ПК, машинпись). С 2002 года по настоящее время работаю в ООО Дизайн Салон: индивидуальные консультации; Составление договоров и предложение нового продукта/услуг клиентам; принятие и улаживание жалоб и предложений клиентов; прямые и опосредствованные продажи, ведение переговоров, проведение презентаций, маркетинговые исследования. Очень хороший английский и свободный французский языки; опытный пользователь ПК. (Word, Excel, Internet, CorelDraw, PowerPoint). Способна работать автономно и в коллективе, ответственна, организована, легко обучается, коммуникабельна. Увлекаюсь путешествиями и игровыми видами спорта. 10 июля 2010 г.»
2. Что не относится к обязательным реквизитам документа:
3. Оцените рекламу: «Бесконечные возможности нашего компьютера, только у нас можно...»
4. Дата документа является реквизитом

Самостоятельная работа

Отметка «3»

1. Дайте определение понятия «имидж».

2. Назовите основные составляющие имиджа.
3. Перечислите черты современного делового человека.
4. Дайте характеристику драматическому стилю в одежде.
5. Как вы понимаете словосочетание «корпоративная этика»
6. Нарисуйте словесный портрет, каким должен быть идеальный повар.
7. Назовите типичные ошибки в поведении поваров, барменов.

Отметка «4»

8. Докажите, что голос – это тоже часть имиджа.
9. Как вы понимаете выражение У. Джеймса: «Я есть то, чем признают меня окружающие».

Отметка «5»

10. Как вы понимаете следующий текст «У американцев и англичан указательный палец обозначает число 1, а большой палец – число 5. Вопрос – нужно ли человеку знать язык жестов и почему?»
11. Назовите основополагающие ценности, на которых формируется корпоративная этика.

Типовые задания – тесты

Тест № 1. Этикет делового общения

1. Проверьте свои знания правил хорошего тона

Из предложенных вариантов ответов выберите правильные ответы.

1. При представлении необходимо спросить предварительно разрешение на это:
 - а) у того, кому представляют;
 - б) у того, кого представляют.
2. Во время служебного разговора:
 - а) нельзя перебивать собеседника ни в коем случае;
 - б) можно, извинившись, перебить собеседника лишь в тех случаях, если он значительно отклонился от темы разговора;
 - в) извинившись, можно перебить собеседника, если у вас возник вопрос.
3. Если во время разговора старший по возрасту или положению встал, вы:
 - а) можете продолжить разговор сидя;
 - б) должны встать и вести разговор стоя.
4. Если во время разговора в кабинете у начальника вам захотелось курить, вы:
 - а) извинившись, попросите у начальника разрешение закурить;
 - б) воздержитесь от курения до окончания разговора.
5. Длительность телефонного разговора определяет:
 - а) позвонивший;
 - б) тот, кому позвонили.
6. Если тот, кому позвонили, очень спешит или занят:
 - а) он должен тем не менее выслушать позвонившего до конца;
 - б) извинившись и объяснив причину, он может попросить окончить разговор.
7. Правила приличия требуют приходить в гости:
 - а) точно в указанное время;

- б) за четверть часа до указанного времени;
 - в) через полчаса после указанного времени.
8. Принимающий подарок должен:
- а) развернуть его, посмотреть, поблагодарить дарящего и показать подарок гостям;
 - б) развернуть его, посмотреть и поблагодарить дарящего;
 - в) поблагодарить дарящего и, не разворачивая подарка, отложить его в сторону.
9. Право делать дорогие подарки имеют:
- а) сослуживцы;
 - б) родственники и близкие люди;
 - в) любой из приглашенных на торжество.
10. Надо ли приветствовать человека, которого вы не в первый раз встречаете в течение дня?
- а) да;
 - б) нет.
11. Кто должен первым протянуть руку для рукопожатия?
- а) тот, кого представляют;
 - б) тот, кому представляют.
12. Если женщину знакомят с мужчиной почетного возраста и положения, то она:
- а) должна встать со стула;
 - б) может не вставать.
13. Следует ли стучать в дверь кабинета, прежде чем войти туда, если в нем работают более двух человек?
- а) да;
 - б) нет.
14. Кто должен вновь набрать номер телефона при механическом отрыве связи, если разговор еще не закончен?
- а) тот, кто звонил;
 - б) тот, кому звонил;
 - в) тот, кто младше по возрасту или положению.
15. Можно ли дарить цветы мужчине?
- а) да, всегда;
 - б) да, если мужчина любит цветы;
 - в) нет, никогда.
16. При подарке книги, надо ли ее подписывать (укажите неверный ответ)?
- а) да, всегда;
 - б) да, если вы — автор;
 - в) нет, лучше вложить в нее открытку с пожеланиями.
17. Мужчине — руководителю организации можно подарить:
- а) набор галстуков;
 - б) набор ножей;
 - в) набор марочных вин;
 - г) часы;

- д) золотую цепочку;
- е) запонки.

Тема 1.3. ВЕРБАЛЬНОЕ И НЕВЕРБАЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ. КОН- ФЛИКТНЫЕ СИТУАЦИИ В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ

1. Что является целью разговорного стиля речи? Выберите правильные ответы:

- 1) передавать знания;
- 2) давать указания;
- 3) организовывать работу;
- 4) обобщать информацию;
- 5) убеждать людей.

2. Какая функция речи реализуется в разговорном стиле? Выберите правильный ответ:

- 1) общение;
- 2) обобщение;
- 3) сообщение;
- 4) объяснение;
- 5) убеждение.

3. Какие типы речи могут быть использованы в разговорном стиле? Выберите правильный ответ:

- 1) монолог;
- 2) диалог;
- 3) полилог;
- 4) монолог, диалог и полилог;
- 5) монолог и диалог;

4. Какие языковые средства из названных характерны для разговорного стиля речи? Выберите правильные ответы:

- 1) слова нейтральные книжные;
- 2) слова в переносном значении;
- 3) слова с уменьшительно-ласкательными суффиксами;
- 4) стандартные выражения;
- 5) составные термины;
- 6) книжные фразеологизмы;
- 7) эмоционально-оценочные слова.

5. Что такое телефонный разговор? Выберите правильный ответ:

- 1) жанр устной разговорной речи, характеризующийся постоянной адресованностью: один собеседник обращается к другому, тот отвечает ему;
- 2) контактное по времени, но дистантное в пространстве и опосредованное специальной аппаратурой общение собеседников;
- 3) монолог устной формы разговорного языка;
- 4) жанр устной разговорной речи, характеризующийся целенаправленностью;
- 5) сообщение о каком-то событии, факте и его анализ с ярко выраженной авторской оценкой.

6. Что такое беседа? Выберите правильный ответ:

- 1) жанр устной разговорной речи, характеризующийся постоянной адресованностью: один собеседник обращается к другому, тот отвечает ему;
- 2.) контактное по времени, но дистантное в пространстве и опосредованное специальной аппаратурой общение собеседников;
- 3) монолог устной формы разговорного языка;
- 4) жанр устной разговорной речи, характеризующийся целенаправленностью;
- 5) сообщение о каком-то событии, факте и его анализ с ярко выраженной авторской оценкой.

7. Что такое непосредственный разговор? Выберите правильный ответ:

- 1) жанр устной разговорной речи, характеризующийся постоянной адресованностью: один собеседник обращается к другому, тот отвечает ему;
- 2.) контактное по времени, но дистантное в пространстве и опосредованное специальной аппаратурой общение собеседников;
- 3) монолог устной формы разговорного языка;
- 4) жанр устной разговорной речи, характеризующийся целенаправленностью;
- 5) сообщение о каком-то событии, факте и его анализ с ярко выраженной авторской оценкой.

8. Что такое устный рассказ? Выберите правильный ответ:

- 1) жанр устной разговорной речи, характеризующийся целенаправленностью;
- 2.) контактное по времени, но дистантное в пространстве и опосредованное специальной аппаратурой общение собеседников;
- 3) монолог устной формы разговорного языка;
- 4) сообщение о каком-то событии, факте и его анализ с ярко выраженной авторской оценкой.

9. Выберите стилевые черты разговорного стиля:

- 1) строгость;
- 2) бесстрастность;
- 3) эмоциональность и свобода в выборе слов;
- 4) непринужденность.

10. Что характерно для деловой беседы?

- 1) не требует специальной подготовки;
- 2) выслушивание собеседника и реакция на них;
- 3) требует тщательной подготовки;
- 4) собеседники могут проявлять агрессивность.

Тест «Насколько вы конфликтный человек»

1. В группе начался спор на повышенных тонах. Ваша реакция:

- а) не принимаю участия;
- б) лишь кратко высказываюсь в защиту той точки зрения, которую считаю правильной;
- в) активно вмешиваюсь и «вызываю огонь на себя».

2. Выступаете ли вы на собраниях (классных часах) с критикой руководства?

- а) нет;
- б) только если имею для этого веские основания;
- в) критикую всегда и по любому поводу.

3. Часто ли вы спорите с друзьями?

- а) только в шутку и если это люди необидчивые;
- б) лишь по принципиальным вопросам;
- в) споры – моя стихия.

4. Вы стоите в очереди. Как вы реагируете, если кто-то лезет вперед?

- а) возмущаюсь в душе, но молчу: себе дороже;
- б) делаю замечание - надо же научить грубияна хорошему тону;
- в) споры – моя стихия.

5. Дома на обед подали несоленый суп. Ваша реакция.

- а) не буду поднимать бучу из-за пустяка;
- б) молча возьму солонку;
- в) не удержусь от едких замечаний и, быть может, демонстративно откажусь от еды.

6. На улице или в транспорте вам наступили на ногу...

- а) С возмущением посмотрю на обидчика;
- б) сухо, без эмоций сделаю замечание;
- в) выскажусь, не стесняясь в выражениях.

7. Кто-то в семье купил вещь, которая вам не нравится.

- а) промолчу;
- б) ограничусь коротким, но тактичным комментарием;
- в) выскажу все, что я об этом думаю.

8. Не повезло, на улице в лотерею вы просадили кучу денег, как вы к этому относитесь?

- а) постараюсь казаться равнодушным, но дам себе слово никогда больше не участвовать в этом безобразии;
- б) не скрою досады, но отнесусь к этому с юмором, пообещав взять реванш;
- в) проигрыш испортит мне настроение, подумаю, как отомстить лохотронщику.

Тема 2.1. РЕЧЕВОЙ ЭТИКЕТ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Задание 1. Приведите примеры из личного опыта правильного и неправильного использования Ты- и Вы-общения в деловой коммуникации.

Задание 2. Ваш партнер по деловому общению неоправданно выбирает Ты-общение. Как вы будете себя вести? Какими этикетными формулами вы можете подчеркнуть дистанцию официального общения?

Задание 3. Какие формулы речевого этикета вы используете, чтобы обратиться:

- к пожилому человеку, чтобы узнать, который час;

- секретарю директора, чтобы узнать решение по вашему заявлению;
- милиционеру, чтобы узнать, как проехать на выставку.

Задана 4. Какое обращение вы выберете в начале презентационной речи, если знает, что гостями церемонии являются бизнесмены, политики, журналисты? Какое обращение уместно, когда вы обращаетесь к своим подчиненным? Как обратиться к секретарю в приемной директора? Как вы обратитесь к швейцару или официанту?

Задание 5. Составьте для себя визитную карточку. Познакомьтесь с деловым партнером, используя визитную карточку.

Задание 6. Познакомьте своего руководителя:

- 1) с прибывшим иностранным партнером;
- 2) клиентом вашей фирмы.

Задание 7. Какие этикетные фразы вы используете для вежливой формы отказа:

- принять предложение;
- выслать новые каталоги;
- принять посетителя.

Задание 8. Составьте текст поздравительной речи в честь годовщины деятельности организации.

Задание 9. Составьте текст поздравительного письма, адресованного директору фирмы, и сравните с поздравительными текстами, которые вы обычно адресуете своим близким (структура, выбор обращения, самоименование, поздравительные формулы).

Задание 10. Прочтите ситуации и определите, почему герои оказались убедительными или какие правила убеждения ими не были использованы.

Ситуация 1

- Виктор Павлович, отпустите меня на 2 часа раньше.
- А, что такое?
- Понимаете, приезжает моя родная сестра с двумя детьми, с тяжелыми вещами. Мне обязательно нужно ее встретить.
- Вы говорите, вещи тяжелые?
- Да, очень. Знаете, с детьми столько всего набирается. Коляски и все прочее.
- Так, может, лучше вашему мужу ее встретить, раз такие тяжести?
- Мы тоже так думали. Но мужа с работы не отпустил его начальник, сказал — работы много...
- Ага! Значит, у них много работы, а у нас мало! Нет уж, пусть ее ваш муж встречает! Не могу вас отпустить.

- Но как же, это моя сестра.
- Это ваши проблемы и решайте их сами, а не за счет работы. Идите работайте.

Ситуация 2

Я опаздываю на работу. А тут еще около здания, где я работаю, нет свободных мест для парковки автомобиля. Я отъезжаю назад и несколько минут трачу на поиск свободного места.

Наконец, найдя место, я увидел стоящую рядом машину своего начальника. «Наверняка он тоже долго искал, где встать», — подумал я.

Только я вошел в свой кабинет, как был вызван к начальнику:

- Почему опоздал?
- Очень трудно найти место для парковки. Вы, наверное, тоже поездили, прежде чем стать?
- Было дело.
- И так каждое утро. Может, нам принять какие-то меры, чтобы нам выделили дополнительные места для парковки.
- Да, надо что-то делать. Кстати, займитесь этим, узнайте, к кому нужно обратиться по этому вопросу.

Ситуация 3

- Сергей Николаевич, я бы хотела взять отпуск в июле.
- Людмила Ивановна, у вас отпуск по графику в сентябре.
- Да, но я прошу в июле, потому что у моего мужа отпуск в июле, и мы хотели поехать вместе на море отдохнуть, мы так давно там не были!
- Все хотят. Ничем не могу помочь вам.

Задание 11. Распределите следующие слова на группы с положительной и отрицательной эмоциональной окраской: похождения, подвиги, преступления, труженики, деяги, расправляться, содружество, сборище, ограбление, нападение, единомышленник, тупик, связаться, нашествие, соучастник, проделки, сотрудничество, инцидент, сокрушать, толпа, кризис.

Задание 12. Определите характер ошибок в следующих предложениях.

1. Мы провели в нашем районе форум механизаторов.
2. Они внесли огромную лепту в выполнение плана.
3. Состоялся первый дебют молодой актрисы на московской сцене.
4. В этом тексте выступления много дефектов.
5. Туристы посетили памятный мемориал на Пискаревском кладбище.
6. Теперь эта плеяда тракторов переводится на дешевое дизельное топливо.
7. Эти картины стали неотъемлемой частью вернисажей.
8. Факторы доказывают, что наше производство неуклонно растет.
9. Хоккейная команда потерпела фиаско.
10. Художники фарфорового завода создали ряд уникальных изделий, расписанных в духе народного фольклора.

Задание 13. Используя психологические доводы и приемы, постарайтесь убедить:

Совершать пробежки

даму средних лет;
пожилого мужчину.

Бросить курить:

восьмиклассника;
тридцатилетнюю женщину.

Изучить курс эффективного общения:

нового сотрудника фирмы;
директора фирмы.

Сделать пожертвование в общество защиты бездомных собак:

молодую женщину;
преуспевающего директора фирмы.

Задание 14. Тренировка умения приветствовать аудиторию и начинать выступление.

Участники по очереди выходят к аудитории и приветствуют собравшихся жестом или фразой. Остановиться нужно в том месте, откуда хорошо видны все собравшиеся. Начинать приветствие следует только после начальной паузы, «собрав» всех взглядом.

После приветствия нужно произнести одну-две фразы. Это может быть комплимент собравшимся, вопрос к аудитории, обращение к тем чувствам, которые в данный момент волнуют людей.

Задание 15. Аудитория делится на две группы.

Предложите вариант вступления (зачин и введение в тему), который мог бы использовать известный бизнесмен, если бы его попросили провести беседу на тему «Как добиться успеха в бизнесе». Выступить предлагается:

- 1) перед уставшими студентами в конце занятий;
- 2) сотрудниками фирмы, успехи которой в бизнесе оставляют желать лучшего.

Задание 16. Представьте, что вы продавец на базаре. Зазывая покупателей, нужно продать:

ласты;
самовар;
учебник по культуре делового общения;
большой оранжевый зонт.

Задание 17. Тест «Умеете ли вы выступать?»

Отвечать на вопросы нужно «да» или «нет». При положительном ответе засчитайте себе 2 очка, при отрицательном — 0 очков.

1. Нуждаетесь ли вы в тщательной подготовке к выступлению в зависимости от состава аудитории, даже если вы не раз выступали на эту

- тему?
2. Чувствуете ли вы себя после выступления «выжатым», ощущаете ли резкое падение работоспособности?
 3. Всегда ли одинаково начинаете выступление?
 4. Волнуетесь ли перед выступлением настолько, что должны преодолеть себя?
 5. Приходите ли задолго до начала выступления?
 6. Нужны ли вам 3—5 минут, чтобы установить первоначальный контакт с аудиторией и заставить внимательно вас выслушать?
 7. Стремитесь ли вы говорить строго по намеченному плану?
 8. Любите ли вы во время выступления двигаться?
 9. Отвечаете ли на замечания по ходу их поступления, не группируя их?
 10. Успеваете ли во время выступления пошутить?

Результат. Более 12 баллов — вы умеете подчинить себе аудиторию, не допускаете вольностей в поведении на трибуне и в речи, но излишняя независимость от аудитории может сделать вас нечувствительным к интересам слушателей

Менее 12 баллов — вы сами подчиняетесь аудитории, ориентируясь на ее реакцию, но стремление во всем следовать за ней может привести к потере авторитета и эффекта от сказанного.

Тема 2.3. ДЕЛОВЫЕ ПЕРЕГОВОРЫ. ДЕЛОВАЯ ПЕРЕПИСКА

Ролевая игра «Прием на работу»

Цели: провести деловые беседы с поступающими на работу на конкурсной основе; определить соответствие требованиям должности, выявить лучшего претендента.

Подготовка к игре. Выбирается один человек для исполнения роли директора фирмы или менеджера по персоналу. Его задачи:

- продумать название фирмы, придумать вакансии;
- составить личностную спецификацию для вакантной должности: физические особенности (обязательные требования и противопоказания); имидж претендента; образование, наличие квалификации; компетентность; личностные и деловые характеристики; интересы; данные о претенденте (пол, возраст, прописка, семейное положение и т. п.);
- провести собеседование.

Задачи претендентов на должность:

- ознакомиться с содержанием труда специалиста, на чью должность составлена вакансия;
- выяснить требования, которые предъявляются к такому специалисту;
- составить резюме.

На каждую объявленную должность может быть принят только один пре-

тендент.

Какие вопросы вам могут задать на собеседовании?

1. Расскажите немного о себе.
2. Как вы смотрите на жизнь: какие видите в ней сложности и как с ними справляетесь?
3. Чем вас привлекает работа у нас в данной должности?
4. Почему вы считаете себя достойным занять эту должность? В чем ваши преимущества перед другими кандидатами?
5. Каковы ваши сильные стороны?
6. Каковы ваши слабые стороны?
7. Почему вы ушли с предыдущей работы?
8. Получали ли вы другие предложения о работе?
9. Не помешает ли ваша личная жизнь данной работе, связанной с дополнительными нагрузками?
10. Как вы представляете свое положение через пять (десять) лет?
11. Какие изменения вы бы произвели на новой работе?
12. На какую зарплату вы рассчитываете?
13. Что вы можете рассказать о своих профессиональных связях, которые вы могли бы использовать на новой работе?
14. Как вы повышаете свою профессиональную квалификацию?
15. Чем вы любите заниматься в свободное время?
16. В какие сроки вы могли бы приступить к работе?
17. За что вас критиковали последние четыре года?
18. Вы чаще соглашаетесь или спорите и почему?
19. Какие из своих должностных обязанностей вы выполняете с наибольшим удовольствием?
20. Назовите те ситуации, в которых вам не удалось добиться успеха. Почему?
21. Как вы относитесь к методу принуждения и угроз по отношению к подчиненным? В каком случае следует прибегать к угрозам?
22. Часто ли вы используете похвалу в адрес подчиненных и других людей?
23. Человеку свойственно приукрашивать себя, устраиваясь на работу. В чем вы приукрасили себя?

Задание:

1. Прочтите материал об одежде делового человека (женщины и мужчины).
2. Сформулируйте требования, предъявляемые к деловой одежде, и сформулируйте свои принципы, на которых основывается подбор гардероба деловых людей (разобрать на примере учащихся).

Тест «Как вы относитесь к своему внешнему облику?»

1. Уделяете ли вы особое внимание и время своему внешнему виду?

2. Можете ли вы прийти на работу с немойтой головой?
3. На свою первую деловую встречу наденете ли вы яркий галстук (для женщин: эпатирующую блузку)?
4. Когда вы садитесь, виднеются ли из-под ваших брюк короткие носки?
5. Будете ли вы носить модную вещь, которая вам не нравится?
6. Вы покупаете новые костюмы и рубашки (блузки) только тогда, когда изнашиваются старые?
7. Вы покупаете заранее подобранные друг к другу рубашки и галстуки?
8. В тот день, когда у вас назначена важная встреча, вы одеваетесь иначе, чем обычно?
9. Вы надеваете летом под костюм рубашки с короткими рукавами, для того чтобы было прохладнее?
10. Считаете ли вы гладильный пресс для брюк более важным для жизни, чем микроволновую печь?
11. Последние десять лет вы всегда причесываетесь в одном стиле?
12. Вы чистите свою обувь только тогда, когда заметите, что она весьма грязная?
13. Вы пользуетесь одноразовыми ручками?
14. Посмотрите на свои руки и ногти. Как вы думаете, произведет ли впечатление на вашего начальника их состояние?
15. Вешаете ли вы свои костюмы на проволочные вешалки?
16. Носите ли вы перстни?
17. Ваши часы частично сделаны из пластика, имеют ярко окрашенные детали?
18. Вы носите обтягивающие костюмы?
19. Вы тщательно следите за личной гигиеной?
20. Любите ли вы носить цветные, яркие носки для того, чтобы выразить свою индивидуальность?

Подведение результатов

Если вы правильно ответили на 15 и более вопросов, вы придаете большое значение собственному внешнему виду. Вы знаете, что каждый день должны беспокоиться о том, как произвести хорошее впечатление, и прилагаете к этому необходимые усилия.

Если вы правильно ответили на 10—15 вопросов, вы уделяете недостаточно времени вашему деловому имиджу. Вы не производите впечатления, необходимого для того, чтобы полностью реализовать свои возможности. Пора пересмотреть деловой имидж и привести его в соответствие с современными требованиями.

Если вы дали правильные ответы менее чем на 10 вопросов, то ваш нынешний имидж наносит ущерб будущей вашей карьере. Очевидно, не желая того, вы ведете себя непоследовательно и демонстрируете людям, имеющим большое значение для вас, не то, что следовало бы. Необходимо понять, что в восприятии людей одежда идентифицируется с личностью своего хозяина и выступает важным источником информации о человеке. Поэтому, следуя ум-

ному совету Д. Уоллеса, мы должны заставить свою одежду говорить то, что хотим сказать.

Желательные ответы

1. *Да.* Человек, стремящийся достичь успеха, должен уделять специальное внимание своему внешнему облику.
2. *Нет.* Чистые волосы — важное условие приятного внешнего вида.
3. *Нет.* Деловая встреча требует сдержанного классического облика.
4. *Нет.* Ноги должны быть закрыты длинными носками (у женщин — колготками).
5. *Нет.* Одежда должна носиться с удовольствием.
6. *Нет.* В нашем гардеробе должен быть достаточный выбор для того, чтобы дать возможность костюму «отдохнуть» два-три дня. К каждому костюму должно быть не менее трех рубашек/блузок.
7. *Нет.* Подбор элементов костюма осуществляется творчески и в соответствии с конкретной ситуацией.
8. *Да или нет.* Собираясь на важную встречу, вы должны решить, что хотите показать, и быть уверенным в том, что костюм, рубашка и галстук подобраны правильно. Преуспевающий человек одевается «с иголки» каждый день.
9. *Нет.* Рубашки с короткими рукавами подходят только для отдыха. Качественный костюм из тонкой шерсти и рубашка с длинными рукавами из хлопка обеспечат необходимый внешний вид и комфорт.
10. *Да.* Для делового человека безупречный внешний вид превыше всего.
11. *Нет.* Прическа (стрижка) должна быть аккуратной и модной.
12. *Нет.* Обувь имеет особое значение для внешнего вида. Она должна быть удобной и безупречно чистой.
13. *Нет.* Ручка — важный аксессуар. Ее необходимо подбирать с учетом вашего положения и стиля.
14. *Да.* Люди, особенно мужчины, обращают очень большое внимание на руки собеседника.
15. *Нет.* Проволочные вешалки портят линии костюма.
16. *Нет.* В деловом этикете существует правило: «Минимум украшений».
17. *Нет.* Рекомендуются металлические часы, выполненные в классическом стиле.
18. *Нет.* Костюм должен быть чуть-чуть свободным для сохранения работоспособности и поддержания комфорта.
19. *Да.* Ощущение чистоты — важное профессиональное требование. Для этого рекомендуется: ежедневно менять рубашку (блузку), принимать душ по утрам и вечерам, использовать хороший парфюм.
20. *Нет.* Яркие цветные носки демонстрируют либо вашу самонадеянность, либо незрелость. В деловом костюме носки должны быть темными в тон брюкам и ботинкам

Тема 2.5. ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ СВОЙСТВА: ТЕМПЕРАМЕНТ, ХАРАКТЕР

Задание № 1. Нарисовать *Древо личности*.

Объяснить свой рисунок, самостоятельно сформулировать определение личности.

Задание № 2. Каждая группа должна растолковать ключевые понятия проекта: *личность, характер, темперамент, мышление, интеллект, внимание, эмоции, память, коммуникативные навыки*. Для этого могут быть использованы такие источники информации, как словари, справочники, в том числе и электронные.

Задание № 3. Практическая работа в группах по определению составляющих темперамента.

Распределите по столбикам черты характера в зависимости от темперамента:

любопытность, общительность, равнодушное отношение к себе и людям, равнодушное отношение к труду, активность, инициативность, идет на риск, беспечность, неуравновешенное поведение, переоценка себя, нежелание доводить дело до конца, несдержанность, громкая речь, живая и плавная, спокойное отношение к критике, стремление быстрого достижения с избеганием неудач, грубость, вспыльчивость, способность на безрассудные поступки, подвижность, жизнерадостность, эмоциональность, легкомысленность, беспечность, переоценка себя, уравновешенность, мягкость, тактичность, медлительность, неторопливость, застенчивость, замкнутость, сильная воля, тихая речь, скрытность, речь монотонная (вялая), безразличное отношение к критике, мнительность, настойчивость, деловитость, очень большое терпение, обидчивость, недооценка своих способностей, пессимизм, подавленность, склонность к порядку, лень, сдержанность в поведении, достижение цели медленное (упорное), реальная оценка своих способностей, отзывчивость, серьезность, скрытность, длительность переживаний, слабое терпение, истеричность поведения, обидчивое отношение к критике, стремление к цели (то слабое, то сильное, с избеганием препятствий).

Задание № 4 (индивидуальное). Психогеометрический тест: из предложенных фигур нужно выбрать любую одну (треугольник, круг, прямоугольник, квадрат, зигзаг) и прочесть характеристику личности, соответствующую выбранной фигуре.

Психогеометрический тест

Круг. Геометрический круг – символ гармонии. Круг – самый доброжелательный знак. Он чаще всего служит тем "клеем", который скрепляет и рабочий коллектив, и семью, т.е. стабилизирует группу. Круги – самые лучшие коммуникаторы среди пяти форм. Они обладают высокой чувствительностью, способностью сопереживать, эмоционально отзываться на переживание другого человека. Круг ощущает чужую радость и чувствует чужую боль как свою собственную. Естественным, что люди тянутся к кругам. Круги

великолепно "читают" людей и в одну минуту способны распознать притворщика, обманщика. Круги болеют за свой коллектив и высокопопулярны у коллег. Но в сфере бизнеса они слабые менеджеры и руководители.

Круги в силу их направленности скорее на людей, чем на дело, слишком стараются угодить каждому. Они пытаются сохранить мир и ради этого много избегают занимать "твердую" позицию. Круги не отличаются решительностью, предпочитают демократический стиль руководства. Если дело касается вопросов морали или нарушения справедливости, круги проявляют завидную твердость.

Квадрат. Квадрат – неутомимый труженик. Трудолюбие, усердие, потребность доводить начатое дело до конца, упорство, позволяющее добиваться завершения работы, – вот чем характеризуются квадраты. Выносливость, терпение и методичность делают их высококлассным специалистом в своей области.

Мыслительный анализ – сильная сторона квадрата.

Идеал квадрата – распланированная, предсказуемая жизнь, и ему не по душе «сюрпризы» и изменения привычного хода событий. Он постоянно упорядочивает, организует людей и вещи вокруг себя. Квадраты становятся отличными администраторами, исполнителями, но редко бывают хорошими менеджерами, распространителями. Рациональность, эмоциональная сухость и холодность мешают квадратам быстро устанавливать контакты с разными людьми, что также не способствует успеху в управлении.

Треугольник. Эта форма символизирует лидерство, способность концентрироваться на главном. Треугольники – это очень уверенный человек, который хочет быть правым во всем. Это энергичные, неудержимые, сильные личности. Треугольник часто рискует, бывает нетерпеливым и нетерпимым к тем, кто колеблется в принятии решений. Он не любит быть неправым и с большим трудом признает свои ошибки. Треугольники стремятся достичь высокого положения, приобрести высокий статус, иначе говоря - сделать карьеру. Они прекрасно умеют представить начальству значимость собственной работы. Сильный эгоцентризм приводит к тому, что треугольники на пути к вершине власти не проявляют особой щепетильностью отношении моральных норм и могут идти к своей цели по головам других.

Прямоугольник. Символизирует состояние перехода и изменения, Это временная форма личности. Это люди, не удовлетворенные тем образом жизни, который они ведут и поэтому заняты поиском лучшего положения. Они осознают состояние замешательства. Запутанности в проблемах и неопределенности в отношении себя на данный момент времени. Наиболее характерные черты прямоугольников – непоследовательность и непредсказуемость поступков в течение переходного периода. Молниеносные, крутые и непредсказуемые изменения в поведении прямоугольников обычно смущают и настораживают других людей. Прямоугольники любознательны, проявляют живой интерес ко всему происходящему. Отличаются чрезмерной доверчивостью, внушаемостью, наивностью.

Зигзаг. Эта фигура символизирует творчество. Зигзаги не могут тру-

даться в хорошо структурированных ситуациях. Им необходимо иметь большое разнообразие и высокой уровень стимуляции на рабочем месте. Они также хотят быть независимыми от других в своей работе. Тогда зигзаг оживает и начинает выполнять свое основное назначение – генерировать идеи и методы работы. Зигзаги неутомимые проповедники своих идей и способны мотивировать всех вокруг себя. Однако им не хватает сдержанности, они очень экспрессивны, им не хватает настойчивости довести дело до конца.

Индивидуальное задание: выразить письменно свое согласие или несогласие с результатами данного тестирования, выписать формулировки, с которыми вы согласны.

Задание № 5. Студентам предлагается высказать предположение относительно своего типа темперамента.

Вариант:

- Можно предположить, что я человек, близкий по типу темперамента к...

Задание № 6. Каждый студент получает опросник с ключом, инструктаж, как по нему работать и проводить обработку результатов. Личностные результаты теста вносит в таблицу.

Справка для руководителя проекта: По опроснику Айзенка можно определить тип темперамента.

«Личностный опросник Айзенка», опубликованный в 1956г., предназначенный для диагностики нейротизма и экстраверсии-интроверсии, состоит из 57 вопросов, на которые обследуемому требуется ответить «да» или «нет».

Руководитель подчеркивает, что любой человек должен постоянно учитывать особенности темперамента людей, с которыми ему приходится работать и общаться. Это необходимо для эффективного взаимодействия с ними, уменьшения вероятности возникновения конфликтных ситуаций, избегания возможного стресса. Не существует лучших или худших темпераментов, поэтому усилия при контакте с человеком должны быть направлены не на его исправление, а на грамотное использование достоинств и преимуществ темперамента с одновременной нейтрализацией отрицательных проявлений.

Опросник Айзенка

1. Нравится ли вам оживление и суeta вокруг вас?
2. Часто ли у вас бывает беспокойное чувство, что вам что-нибудь хочется, а вы не знаете что?
3. Вы из тех людей, которые не лезут за словом в карман?
4. Чувствуете ли вы себя иногда счастливым, а иногда печальным без какой-либо причины?
5. Держитесь ли вы обычно в тени на вечеринках или в компании?
6. Всегда ли в детстве вы делали немедленно и безропотно то, что вам приказывали?

7. Бывает ли у вас иногда дурное настроение?
8. Когда вас втягивают в ссору, предпочитаете ли вы отмолчаться, надеясь, что все обойдется?
9. Легко ли вы поддаетесь переменам настроения?
10. Нравится ли вам находиться среди людей?
11. Часто ли вы теряли сон из-за своих тревог?
12. Упрямитесь ли вы иногда?
13. Могли бы вы назвать себя бесчестным?
14. Часто ли вам приходят хорошие мысли слишком поздно?
15. Предпочитаете ли вы работать в одиночестве?
16. Часто ли вы чувствуете себя апатичным и усталым без серьезной причины?
17. Вы по натуре живой человек?
18. Смеетесь ли вы иногда над неприличными шутками?
19. Часто ли вам что-то так надоедает, что вы чувствуете себя «сытым по горло»?
20. Чувствуете ли вы себя неловко в какой-либо одежде, кроме повседневной?
21. Часто ли ваши мысли отвлекаются, когда вы пытаетесь сосредоточиться на чем-то?
22. Можете ли вы быстро выразить ваши мысли словами?
23. Часто ли вы бываете погружены в свои мысли?
24. Полностью ли вы свободны от всяких предрассудков?
25. Нравятся ли вам первоапрельские шутки?
26. Часто ли вы думаете о своей работе?
27. Очень ли вы любите вкусно поесть?
28. Нуждаетесь ли вы в дружески расположенном человеке, чтобы выговориться, когда вы раздражены?
29. Очень ли вам неприятно брать займы или продавать что-нибудь, когда вы нуждаетесь в деньгах?
30. Хвастаетесь ли вы иногда?
31. Очень ли вы чувствительны к некоторым вещам?
32. Предпочли бы вы остаться в одиночестве дома, чем пойти на скучную вечеринку?
33. Бываете ли вы иногда беспокойными настолько, что не можете долго усидеть на месте?
34. Склонны ли вы планировать свои дела тщательно и раньше чем следовало бы?
35. Бывают ли у вас головокружения?
36. Всегда ли вы отвечаете на письма сразу после прочтения?
37. Справляетесь ли вы с делом лучше, обдумав его самостоятельно, а не обсуждая с другими?
38. Бывает ли у вас когда-либо отдышка, даже если вы не делали никакой тяжелой работы?
39. Можно ли сказать, что вы человек, которого не волнует, чтобы все было именно так, как нужно?
40. Беспокоят ли вас ваши нервы?

- 41.Предпочитаете ли вы больше строить планы, чем действовать?
- 42.Откладываете ли вы иногда на завтра то, что должны сделать сегодня?
- 43.Нервничаете ли вы в местах, подобных лифту, метро, туннелю?
- 44.При знакомстве вы обычно первыми проявляете инициативу?
- 45.Бывают ли у вас сильные головные боли?
- 46.Считаете ли вы обычно, что все само собой уладится и придет в норму?
- 47.Трудно ли вам заснуть ночью?
- 48.Лгали ли вы когда-нибудь в своей жизни?
- 49.Говорите ли вы иногда первое, что придет в голову?
- 50.Долго ли вы переживаете после случившегося конфуза?
- 51.Замкнуты ли вы обычно со всеми, кроме близких друзей?
- 52.Часто ли с вами случаются неприятности?
- 53.Любите ли вы рассказывать истории друзьям?
- 54.Предпочитаете ли вы больше выигрывать, чем проигрывать?
- 55.Часто ли вы чувствуете себя неловко в обществе людей выше вас по положению?
- 56.Когда обстоятельства против вас, обычно вы думаете тем не менее, что стоит еще что-либо предпринять?
- 57.Часто ли у вас сосет под ложечкой перед важным делом?

Ключ, обработка результатов Личностного опросника Г. Айзенка.

Методика определения темперамента:

Экстраверсия - интроверсия:

«да» (+): 1, 3, 8, 10, 13, 17, 22, 25, 27, 39, 44, 46, 49, 53, 56;

«нет» (-): 5, 15, 20, 29, 32, 34, 37, 41, 51.

Нейротизм (эмоциональная стабильность - эмоциональная нестабильность):

«да» (+): 2, 4, 7, 9, 11, 14, 16, 19, 21, 23, 26, 28, 31, 33, 35, 38, 40, 43, 45, 47, 50, 52, 55, 57.

«Шкала лжи»:

«да» (+): 6, 24, 36;

«нет» (-): 12, 18, 30, 42, 48, 54.

Ответы, совпадающие с ключом, оцениваются в 1 балл.

Интерпретация результатов

При анализе результатов следует придерживаться следующих ориентиров.

Экстраверсия - интроверсия:

больше 19 - яркий экстраверт,

больше 15 - экстраверт,

больше 12 - склонность к экстраверсии,

12 - среднее значение, меньше

12 - склонность к интроверсии,

меньше 9 - интроверт,

меньше 5 - глубокий интроверт.

Нейротизм:

больше 19 - очень высокий уровень нейротизма,

больше 13 - высокий уровень нейротизма,
9 - 13 - среднее значение,
меньше 9 - низкий уровень нейротизма.

Ложь:

больше 4 - неискренность в ответах, свидетельствующая также о некоторой демонстративности поведения и ориентированности испытуемого на социальное одобрение,
меньше 4 - норма.

Описание шкал

Экстраверсия — интроверсия Характеризуя типичного экстраверта, автор отмечает его общительность и обращенность индивида вовне, широкий круг знакомств, необходимость в контактах. Он действует под влиянием момента, импульсивен, вспыльчив, беззаботен, оптимистичен, добродушен, весел. Предпочитает движение и действие, имеет тенденцию к агрессивности. Чувства и эмоции не имеют строгого контроля, склонен к рискованным поступкам. На него не всегда можно положиться. Типичный интроверт — это спокойный, застенчивый, интроективный человек, склонный к самоанализу. Сдержан и отдален от всех, кроме близких друзей. Планирует и обдумывает свои действия заранее, не доверяет внезапным побуждениям серьезно относиться к принятию решений, любит во всем порядок. Контролирует свои чувства, его нелегко вывести из себя. Обладает пессимистичностью, высоко ценит нравственные нормы.

Нейротизм Характеризует эмоциональную устойчивость или неустойчивость (эмоциональная стабильность или нестабильность). Нейротизм, по некоторым данным, связан с показателями лабильности нервной системы. Эмоциональная устойчивость — черта, выражающая сохранение организованного поведения, ситуативной целенаправленности в обычных и стрессовых ситуациях. Характеризуется зрелостью, отличной адаптацией, отсутствием большой напряженности, беспокойства, а также склонностью к лидерству, общительности. Нейротизм выражается в чрезвычайной нервности, неустойчивости, плохой адаптации, склонности к быстрой смене настроений (лабильности), чувстве виновности и беспокойства, озабоченности, депрессивных реакциях, рассеянности внимания, неустойчивости в стрессовых ситуациях. Нейротизму соответствует эмоциональность, импульсивность; неровность в контактах с людьми, изменчивость интересов, неуверенность в себе, выраженная чувствительность, впечатлительность, склонность к раздражительности. Нейротическая личность характеризуется неадекватно сильными реакциями по отношению к вызывающим их стимулам. У лиц с высокими показателями по шкале нейротизма в неблагоприятных стрессовых ситуациях может развиваться невроз.

Круг Айзенка.



Пояснение к рисунку "круг Айзенка":

Сангвиник = стабильный + экстравертированный
Флегматик = стабильный + интровертированный
Меланхолик = нестабильный + интровертированный
Холерик = нестабильный + экстравертированный

Представление результатов по шкалам экстраверсии и нейротизма осуществляется при помощи системы координат. Интерпретация полученных результатов проводится на основе психологических характеристик личности, соответствующих тому или иному квадрату координатной модели с учетом степени выраженности индивидуально-психологических свойств и степени достоверности полученных данных. Привлекая данные из физиологии высшей нервной деятельности, Айзенк высказывает гипотезу о том, что сильный и слабый типы, по Павлову, очень близки к экстравертированному и интровертированному типам личности. Природа интроверсии и экстраверсии усматривается во врожденных свойствах центральной нервной системы, которые обеспечивают уравновешенность процессов возбуждения и торможения. Таким образом, используя данные обследования по шкалам экстраверсии, интроверсии и нейротизма, можно вывести показатели темперамента личности по классификации Павлова, который описал четыре классических типа: сангвиник (по основным свойствам центральной нервной системы характеризуется как сильный, уравновешенный, подвижный), холерик (сильный, неуравновешенный, подвижный), флегматик (сильный, уравновешенный, инертный), меланхолик (слабый, неуравновешенный, инертный). «Чистый» сангвиник (высокая экстраверсия и низкий нейротизм) быстро приспосабливается к новым условиям, быстро сходится с людьми, общителен. Чувства легко возникают и сменяются, эмоциональные переживания, как правило, неглубоки. Мимика богатая, подвижная, выразительная. Несколько непоседлив, нуждается в новых впечатлениях, недостаточно регулирует свои импульсы, не умеет строго придерживаться выработанного распорядка, жизни, системы в работе. В связи с этим не может успешно выполнять дело, требующее равной затраты сил, длительного и методичного напряжения, усидчивости, устойчивости внима-

ния, терпения. При отсутствии серьезных целей, глубоких мыслей, творческой деятельности вырабатываются поверхностность и непостоянство.

Холерик (высокая экстраверсия и высокий нейротизм) отличается повышенной возбудимостью, действия прерывисты. Ему свойственны резкость и стремительность движений, сила, импульсивность, яркая выраженность эмоциональных переживаний. Вследствие неуравновешенности, увлекшись делом, склонен действовать изо всех сил, истощаться больше, чем следует. Имея общественные интересы, темперамент проявляет в инициативности, энергичности, принципиальности. При отсутствии духовной жизни холерический темперамент часто проявляется в раздражительности, эффективности, несдержанности, вспыльчивости, неспособности к самоконтролю при эмоциональных обстоятельствах.

Флегматик (высокая интроверсия и высокий нейротизм) характеризуется сравнительно низким уровнем активности поведения, новые формы которого вырабатываются медленно, но являются стойкими. Обладает медлительностью и спокойствием в действиях, мимике и речи, ровностью, постоянством, глубиной чувств и настроений. Настойчивый и упорный «труженик жизни», он редко выходит из себя, не склонен к аффектам, рассчитав свои силы, доводит дело до конца, ровен в отношениях, в меру общителен, не любит попусту болтать. Экономит силы, попусту их не тратит. В зависимости от условий в одних случаях флегматик может характеризоваться «положительными» чертами - выдержкой, глубиной мыслей, постоянством, основательностью и т. д., в других - вялостью, безучастностью к окружающему, ленью и безволием, бедностью и слабостью эмоций, склонностью к выполнению одних лишь привычных действий.

Меланхолик (высокая интроверсия и высокий нейротизм). У него реакция часто не соответствует силе раздражителя, присутствует глубина и устойчивость чувств при слабом их выражении. Ему трудно долго на чем-то сосредоточиться. Сильные воздействия часто вызывают у меланхолика продолжительную тормозную реакцию (опускаются руки). Ему свойственны сдержанность и приглушенность моторики и речи, застенчивость, робость, нерешительность. В нормальных условиях меланхолик - человек глубокий, содержательный, может быть хорошим тружеником, успешно справляться с жизненными задачами. При неблагоприятных условиях может превратиться в замкнутого, боязливого, тревожного, ранимого человека, склонного к тяжелым внутренним переживаниям таких жизненных обстоятельств, которые вовсе этого не заслуживают.

4. Оценочные средства для промежуточной аттестации

Дифференцированный зачет предназначен для контроля и оценки результатов освоения учебной дисциплины ОП.06 Основы деловой культуры профессии среднего профессионального образования 35.01.10 Овощевод защищенного грунта.

Контрольно-измерительные материалы содержат 20 устных вопроса. Каждый вариант содержит 2 вопроса. Дифференцированный зачет включает устный ответ.

Итогом дифференцированного зачета является оценка по пятибалльной шкале.

«5» - отлично

«4» - хорошо

«3» - удовлетворительно

«2» - неудовлетворительно

Традиционная шкала	Описание оценок
Отлично	Теоретическое содержание учебного курса, предмета, дисциплины, модуля освоено полностью. Сформированные знания и умения позволяют студенту выражать собственное мнение по вопросу, дискутировать в рамках междисциплинарной взаимосвязи экзаменуемого учебного курса, предмета, дисциплины, модуля. Необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы. Все предусмотренные рабочей программой учебные задания выполнены своевременно и качественно.
Хорошо	Теоретическое содержание учебного курса, предмета, дисциплины, модуля освоено полностью. Сформированные знания и умения позволяют студенту выражать собственное мнение по вопросу. Необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы. Все предусмотренные рабочей программой учебные задания выполнены своевременно и качественно.
Удовлетворительно	Теоретическое содержание учебного курса, предмета, дисциплины, модуля освоено частично, но пробелы не носят существенного характера. Сформированные знания и умения позволяют студенту раскрыть вопрос частично. Необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы. Большинство предусмотренных рабочей программой учебных заданий выполнено, некоторые из заданий содержат ошибки.

Неудовлетворительно	Теоретическое содержание учебного курса, предмета, дисциплины, модуля освоено менее чем на 50 процентов. Сформированные знания и умения не позволяют студенту раскрыть вопрос. Необходимые практические навыки работы с освоенным материалом не сформированы. Большая часть предусмотренных рабочей программой учебных заданий не выполнена.
---------------------	--

На аттестационном мероприятии обучающийся должен ответить на следующие устные вопросы и вопросы теста:

**Вопросы к дифференцированному зачету
по дисциплине ОП.06 Основы деловой культуры:**

1. Предмет и задачи деловой культуры.
2. Общение как социально-психологический феномен.
3. Понятие об общении: интерактивная и перцептивная функции.
4. Понятие об общении и коммуникации. Отличие деловых и бытовых форм общения.
5. Особенности делового общения: структура, средства, виды, формы.
6. Виды и формы делового общения.
7. Средства делового общения.
8. Вербальные, экстралингвистические, невербальные средства общения.
9. Виды невербалики, используемые в деловой сфере.
10. Особенности общения в работе адвоката, судьи, юрисконсульта, прокурора.
11. Предпосылки возникновения конфликта в процессе общения. Правила поведения в условиях конфликта.
12. Деловая беседа: структура, особенности организации.
13. Средства убеждающего воздействия при деловых контактах.
14. Теоретическая схема убеждающего воздействия.
15. Приемы убеждающего воздействия. Понятие об аттракции и средствах её активизации.
16. Деловые переговоры: особенности проведения.
17. Стратегии проведения деловых переговоров.
18. Стратегии и тактики, используемые при деловых контактах.
19. Американский стиль ведения переговоров.
20. Европейский деловой стиль.
21. Японский деловой стиль.
22. Арабский деловой стиль.
23. Манипуляции и деловые отношения.
24. Национальные особенности при ведении деловых переговоров.
25. Деловая презентация, её формы.
26. Резюме – письменная презентация.
27. Организация устной презентации.

28. Собеседование при приёме на работу, особенности проведения.
29. Типология слушателей при устной презентации.
30. Психологические феномены, используемые при организации деловых контактов.
31. Манипуляции в деловой сфере и способы противодействия им.
32. Спор, дискуссии, полемика: средства аргументирования и контраргументации.
33. Искусство вопроса в деловых контактах.
34. Деловое общение и психодиагностика. Методы диагностики системы отношений личности как субъекта общения.
35. Психология затрудненного общения. Понятие о затрудненном общении и его причинах.
36. Методы диагностики системы отношений личности как субъекта затрудненного и незатрудненного общения.
37. Кинесико-проксемическое поведение субъекта затрудненного и незатрудненного общения.
38. Особенности эмпатии субъектов затрудненного и незатрудненного общения.
39. Методы диагностики эмпатии.
40. Принципы выхода из ситуаций затрудненного общения.

5. Условия реализации учебной дисциплины

5.1. Требования к материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета основ деловой культуры.

Кабинет основ деловой культуры:

столы и стулья на 12 человек, ПК, стеллаж, доска, портреты выдающихся деятелей, комплекты тематических плакатов, учебно-методические стенды, таблицы, литература.

5.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Троянская, А. И. Деловая этика: учебное пособие / А. И. Троянская. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 145 с. — ISBN 978-5-4486-0617-5. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/83263.html>.
2. Ермакова, Ж. А. Профессиональная этика: практикум для СПО / Ж. А. Ермакова, О. П. Тетерятник, Ю. Е. Холодилина. — Саратов: Профобразование, 2020. — 104 с. — ISBN 978-5-4488-0658-2. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/92149.html>.
3. Деловая культура и психология общения: Уч. / Г.М.Шеламова,-1бизд. М.: ИЦ Академия, 2017.

Дополнительные источники:

1. Руднев В.Н. Риторика. Деловое общение.: учебное пособие. М.: КНОРУС, 2014.
2. Козловская, Т. Н. Профессиональная этика: учебно-методическое пособие для СПО / Т. Н. Козловская, Г. А. Епанчинцева, Л. В. Зубова. — Саратов: Профобразование, 2020. — 217 с. — ISBN 978-5-4488-0630-8. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/92150.html>.
3. Виговская, М. Е. Профессиональная этика и этикет: учебное пособие для бакалавров / М. Е. Виговская. — Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 144 с. — ISBN 978-5-394-02409-2. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/102277.html>.
4. Зубанова, С. Г. Этика: учебное пособие / С. Г. Зубанова, Д. А. Аникин. — 2-е изд. — Саратов: Научная книга, 2019. — 159 с. — ISBN 978-5-9758-1826-3. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/81071.html>.

Интернет-ресурсы:

1. <http://www.i-u.ru>. Культура делового общения.
2. <http://www.edu.ru/modules.php>. Деловой этикет.
3. <http://business.ru/index.php?dn=communication&to=art&id=7> – сайт о бизнесе и для бизнеса, раздел «деловое общение».