



ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО МОРСКОГО И РЕЧНОГО ТРАНСПОРТА

ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова»

Велико-Устюгский филиал Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования
«Государственный университет морского и речного флота
имени адмирала С.О. Макарова»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.12 ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ**

*программы подготовки специалистов среднего звена
по специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет
(по отраслям)
базовой подготовки*

Великий Устюг
2017 г.

ОДОБРЕНА

на заседании ПЦК социально-экономических
дисциплин

Протокол № 19 от « 31 » 08 2017г.

Председатель  А.В.Пестовникова

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель директора по УМР

 Н.А.Парфенова

« 31 » 08 2017г.

Организация – разработчик: Велико-Устюгский филиал ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова»

Разработчик:

Филиппова Татьяна Николаевна – преподаватель

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.12 Деловое общение разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 28.07.2014 № 832 по специальности 38.02.01. «Экономика и бухгалтерский учёт (по отраслям)»

СОДЕРЖАНИЕ

1.	ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.	4.
2.	СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	6
3.	УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	11
4.	КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИ- НЫ.....	12

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

1.1. Область применения программы.

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) в соответствии с ФГОС СПО по специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учёт (по отраслям) (базовая подготовка), входящей в состав укрупнённой группы специальностей 38.00.00 Экономика и управление.

1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена: дисциплина входит в **вариативную часть** профессионального учебного цикла, включая общепрофессиональные дисциплины, ППССЗ, ОП.12.

1.3. Цели и задачи дисциплины - требования к результатам освоения дисциплины:

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- владеть культурой взаимоотношений и культурой речи;
- уметь различать настроение других людей, особенности их характера и поведения в общении;
- адаптироваться в новых условиях;
- научиться слышать, слушать и понимать человека;
- грамотно строить деловые отношения.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

- психологические аспекты делового общения, особенности вербального и невербального средств общения;
- индивидуально-психологические особенности личности, типы темперамента;
- особенности характера личности на фоне типа темперамента;
- правила профессиональной этики, делового этикета;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;
- техники и приёмы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения.

Результатом освоения программы «Деловое общение» является овладение общими компетенциями (ОК):

Код	Наименование результата обучения
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество
ОК 3.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность
ОК 4.	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития

ОК 5.	Владеть информационной культурой, анализировать и оценивать информацию с использованием информационно-коммуникационных технологий
ОК 6.	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
ОК 7.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации
ОК 9.	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

Очная форма

Максимальной учебной нагрузки обучающегося 60 часов, в том числе: обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 40 часов; в том числе практические 16 часов, самостоятельная работа обучающегося 20 часов.

Заочная форма

Максимальной учебной нагрузки обучающегося 60 часов, в том числе:
 обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 8 часов;
 самостоятельная работа обучающегося 52 часа.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «Деловое общение»

2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов	
	Очная форма	Заочная форма
Максимальная учебная нагрузка (всего)	60	60
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	40	8
в том числе:		
теоретические занятия	24	
практические занятия	16	
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	20	52
Промежуточная аттестация в форме	дифференцированного зачёта 3 курс, 5 сем.	дифференцированного зачёта, 1 курс

Коды общих компетенций (ОК) ФГОС СПО	Наименование разделов (тем) учебной дисциплины	Объем времени, отведенный на освоение учебной дисциплины. Макс/обязательная/самост. учебная нагрузка, часов	
		Очная форма	Заочная форма
ОК 1-9	Раздел 1. Психологические аспекты делового общения.	14 / 10 / 4	16/6/10
ОК 1-9	Раздел 2. Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении.	16 / 10 / 6	10/0/10
ОК 1-9	Раздел 3. Роль и значение темперамента в становлении личности.	14 / 10 / 4	15/0/15
ОК 1-9	Раздел 4. Культура делового общения.	16 / 10 / 6	19/2/17
Всего		60 /40/ 20	60/8/52

2.2 Тематический план учебной дисциплины «Деловое общение»

Название раздела, темы	Содержание учебного материала, практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Количество часов на тему		Уровень освоения
		Очная форма	Заочная форма	
Раздел 1. Психологические аспекты делового общения.		14/10/4	16/6/10	
Тема 1.1. Общение – основа человеческого бытия. ОК 1-9	Содержание	2	2	
	Структура общения. Классификация видов общения. Функции общения. Формы общения. Три основных типа межличностного общения: императивное, манипулятивное, диалогическое. Основные задачи делового общения. Виды собеседников.			1
	Самостоятельная работа: Проект «Слова-паразиты»		4	
Тема 1.2. Роль восприятия в процессе общения. ОК 1-9	Содержание	2	2	
	Роль восприятия в процессе общения. Три фактора восприятия. Типичные искажения представлений о другом человеке.			1
	Самостоятельная работа: <i>Конспект на тему: «Психологические механизмы восприятия».</i>	2	2	
Тема 1.3. Общение как коммуникация. ОК 1-9	Содержание	4		
	Вербальные и невербальные средства общения. Понятия: кинесика, такесика. Барьеры непонимания.		2	1
	Практическое занятие	2		
	Практическая работа №1: «Межличностные отношения».			2

	Самостоятельная работа: <i>Сочинение-рассуждение на тему: «Мои рекомендации по общению сотрудников предприятия».</i>	2	4	
Раздел 2. Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении.		16/10/6	10/0/10	
Тема 2.1. Общие понятия о психике и психологии. ОК 1-9	Содержание Развитие психики и сознания. Индивидуально-психологические особенности личности, проявление их в деловом общении.	2	10	2
Тема 2.2. Эмоционально-волевые процессы. ОК 1-9	Содержание Эмоции и чувства. Волевые процессы как психические явления. Познавательные процессы личности (мышление, речь, воображение). Практическое занятие Практическая работа № 2: «Определение уровня интеллекта, видов памяти». Практическая работа №3: «Определение эмоциональной устойчивости». Практическая работа №4: «Конфликты в деловом общении».	2		1
	Самостоятельная работа:	6		2
	<i>1. Составление карточек по теме: «Способности общие и специальные» (не менее 20). 2. Составление общего психологического портрета одноклассника.</i>	6		
Раздел 3. Роль и значение темперамента в становлении личности.		14/10/4	15/0/15	
Тема 3.1. Темперамент и его природа. ОК 1-9	Содержание Темперамент и его природа. Типы темперамента. Значение темперамента в становлении личности. Практическое занятие	2	15	1
		2		

	Практическая работа №5: «Определение типа темперамента».			2
	Самостоятельная работа:	2		
	<i>1. Самостоятельная работа: Составление характеристики на друга из группы.</i>			
Тема 3.2. Характер и воля. ОК 1-9	Содержание	2		
	Основные черты характера. Основные волевые качества человека. Основные особенности характера личности на фоне типа темперамента.			1
	Практическое занятие	2		
	Практическая работа № 6: «Черты характера и волевые черты».			2
Тема 3.3. Методы оценки индивидуальных психологических свойств личности. ОК 1-9	Содержание	2		
	Индивидуально-психологические свойства личности.			1
	Самостоятельная работа:	2		
	<i>Самостоятельная работа: сочинение-рассуждение на тему: «Отличие характера от темперамента».</i>			
Раздел 4. «Культура делового общения».		16/10/6	19/2/17	
Тема 4.1. Профессиональная этика. ОК 1-9	Содержание	2	1	
	Деловой этикет. Правила делового этикета. Этические нормы.			1
	Самостоятельная работа: Профессиональная этика бухгалтера		3	
Тема 4.2. Деловая переписка. ОК 1-9	Практическое занятие	2		
	Практическая работа № 7: «Деловая переписка».			2
	Самостоятельная работа:	2	4	
	<i>Самостоятельная работа: оформление резюме. Реферат «Виды деловых писем», «Деловая переписка»</i>			
Тема 4.3.	Практическое занятие			

Культура телефонного общения. ОК 1-9	Практическая работа № 8: «Культура телефонного общения».	2		
	Самостоятельная работа:	4	6	
	<i>Самостоятельная работа: «Реклама в деловой речи». Творческая работа-создание рекламы. Доклад «Культура телефонного общения»</i>			
Тема 4.4. Деловая риторика. ОК 1-9	Содержание	2	1	
	Понятие об ораторском искусстве (риторика, красноречие). Современная риторика и её законы. Деловой протокол. Виды деловых приёмов.			1
	Самостоятельная работа: Деловой протокол. Виды деловых приёмов.		4	
Тема 4.5. Обобщение изученного. ОК 1-9	Содержание	2		
	Повторение и систематизация изученного материала. Проведение дифференцированного зачёта.			2
Итого:		60		

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);
3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «Деловое общение»

3.1. Материально-техническое обеспечение

Для реализации учебной дисциплины «Деловое общение» имеется учебный кабинет Русского языка и литературы № 205.

Комплект учебной мебели (столы, стулья, доска). Шкаф книжный.

Технические средства: ноутбук ACER., телевизор LG.

Наглядные средства: стенды – 2 шт., портреты писателей -7 шт.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, дополнительной литературы, Интернет-ресурсов

Основные источники:

1. Этика делового общения: Учебное пособие / И.С. Иванова. - 3-е изд., испр. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 168 с. <http://znanium.com>

Дополнительные источники:

1. Этика деловых отношений: Учебник / В.К. Борисов, Е.М. Панина, М.И. Панов и др. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 176 с. <http://znanium.com>

Интернет-ресурсы

Виды делового общения - <http://psych.info/delovaya-psihologiya/delovoe-obshhenie/delovoe-obshhenie.html>

Виды и формы делового общения - <https://studfiles.net/preview/5132808/page:3/>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ «Деловое общение»

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических заданий, тестирования.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Умения:	
владеть культурой взаимоотношений и культурой речи;	Текущий контроль в форме практических заданий, тестирования. Промежуточный контроль - дифференцированный зачёт.
уметь различать настроение других людей, особенности их характера и поведения в общении;	
адаптироваться в новых условиях;	
научиться слышать, слушать и понимать человека;	
грамотно строить деловые отношения.	
Знания:	
психологические аспекты делового общения, особенности вербального и невербального средств общения;	Текущий контроль в форме практических заданий, тестирования. Промежуточный контроль - дифференцированный зачёт.
индивидуально-психологические особенности личности, типы темперамента;	
особенности характера личности на фоне типа темперамента;	
правила профессиональной этики, делового этикета;	
источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;	
техники и приёмы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения.	

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения позволяют проверить развитие общих компетенций обучающихся.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели результатов подготовки	Формы и методы контроля
---	---	--------------------------------

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	- демонстрация интереса к будущей профессии.	Экспертное наблюдение на теоретических занятиях, при проведении дифференцированного зачета
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	- обоснование выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач в области разработки технологических процессов; - демонстрация эффективности и качества выполнения профессиональных задач.	Экспертное наблюдение на теоретических занятиях, при проведении дифференцированного зачета
ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.	- демонстрация способности принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	Экспертное наблюдение на теоретических занятиях, при проведении зачета
ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	- нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	Экспертное наблюдение на теоретических занятиях, при проведении дифференцированного зачета
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.	- демонстрация навыков использования информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	Экспертное наблюдение на теоретических занятиях, при проведении дифференцированного зачета
ОК 6. Работать в команде, обеспечивать её сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	- взаимодействие с обучающимися, преподавателями и мастерами в ходе обучения.	Экспертное наблюдение на теоретических занятиях, при проведении дифференцированного зачета
ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.	- проявление ответственности за работу подчиненных, результат выполнения заданий.	Экспертное наблюдение на теоретических занятиях, при проведении дифференцированного зачета
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	- планирование обучающимся повышения личностного и квалификационного уровня.	Экспертное наблюдение на теоретических занятиях, при проведении дифференцированного зачета

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	- проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности.	Экспертное наблюдение на теоретических занятиях, при проведении дифференцированного зачета
---	---	--

Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации производится в соответствии с универсальной шкалой (таблица).

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 – 100	5	отлично
70 – 89	4	хорошо
50 – 69	3	удовлетворительно
менее 50	2	неудовлетворительно



ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО МОРСКОГО И РЕЧНОГО ТРАНСПОРТА

ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова»

Велико-Устюгский филиал Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования
«Государственный университет морского и речного флота
имени адмирала С.О. Макарова»

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ОП.12 ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ**

*программы подготовки специалистов среднего звена
по специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет
(по отраслям)
базовой подготовки*

г. Великий Устюг
2017 год

ОДОБРЕНА

на заседании ПЦК социально-экономических
дисциплин

Протокол № 19 от « 31 » 08 2017г.

Председатель Пестов А.В.Пестовникова

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель директора по УМР

Н.А.Парфенова Н.А.Парфенова

« 31 » 08 2017г.

Организация-разработчик: Велико-Устюгский филиал ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова»

Разработчик:

Филиппова Татьяна Николаевна – преподаватель

Фонд оценочных средств по учебной дисциплине ОП. 12 Деловое общение разработан в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 28.07.2014 №832 по специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)

СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт ФОС.
 2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке.
 3. Контроль и оценка учебной дисциплины по темам.
 - 3.1 Формы и методы оценивания
 - 3.2 Освоение учебной дисциплины по темам.
 4. Комплект оценочных средств (по текущей, промежуточной аттестациям).
 - 4.1 Текущий контроль успеваемости по темам.
 - 4.2 Задания для промежуточной аттестации
- Лист регистрации изменений в ФОС.

1. Паспорт ФОС

Фонды оценочных средств (ФОС) предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины Деловое общение

ФОС включает контрольно-оценочные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета.

ФОС разработан в соответствии с:

1. ФГОС по специальности СПО 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)
2. Рабочей программой учебной дисциплины Деловое общение

Место учебной дисциплины в структуре ППССЗ: учебная дисциплина Деловое общение входит в профессиональный учебный цикл, включая общеобразовательные дисциплины, ППССЗ, ОП.12.

2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке.

2.1. В результате аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка формирования общих компетенций, а также усвоения следующих знаний и умений.

Результаты обучения: <i>знать, уметь</i> (в соответствии с ФГОС СПО по специальности)	Показатели оценки результата. Показатель оценки результатов – описание оцениваемых параметров процесса или результата деятельности.
ЗНАТЬ:	
31. Психологические аспекты делового общения, особенности вербального и невербального средств общения.	Правильность и аргументированность использования элементов вербального и невербального общения.
32. Индивидуально-психологические особенности личности, типы темперамента.	Ведение правильного и эффективного общения с учётом особенностей темперамента личности.
33. Особенности характера личности на фоне типа темперамента.	- владение типами темперамента и их особенностями
34. Правила профессиональной этики, делового этикета.	Соблюдение требований культуры речи. Соблюдение регламентированности делового общения. Стремление к саморазвитию и самообразованию на основе требований к будущему специалисту.
35. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.	- правильное формулирование источников, причин, видов и способов разрешения конфликтов. - объяснение правил выхода из конфликтных ситуаций.
36. Техники и приёмы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения.	- объяснение техники и приемов общения, правил слушания, ведения беседы, убеждения -
УМЕТЬ:	
У1. Владеть культурой взаимоотношений и культурой речи.	Соблюдение требований культуры речи. Соблюдение правил взаимоотношений при диалоге.
У2. Уметь различать настроение других людей, особенности их характера и поведения в общении.	Сформированность представлений об основных понятиях, позволяющих изучать психические процессы и явления.
У3. Адаптироваться в новых условиях.	Адекватное оценивание своих достижений, осознание возникших трудностей.
У4. Научиться слышать, слушать и понимать человека.	Стремление ясно, логично и точно излагать свою точку зрения. Демонстрация эффективности и качества выполнения профессиональных задач.
У5. Грамотно строить деловые отношения.	Проявление коммуникативной компетентности, навыков сотрудничества. Стремление к достижению взаимопонимания и сотрудничества в процессе диалога.

В результате освоенных знаний и умений развиваются общие компетенции (ОК).

Результаты обучения: <i>общие компетенции</i> (в соответствии с ФГОС СПО по специальности).	Показатели оценки результата.
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	- демонстрация интересов будущей профессии.
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	- обоснование выбора и применение методов и способов решения профессиональных задач в области разработки технологических процессов; - демонстрация эффективности и качества выполнения

	профессиональных задач.
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	- демонстрация способности принимать решение в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	- нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5. Владеть информационной культурой, анализировать и оценивать информацию с использованием информационно-коммуникационных технологий.	- демонстрация навыков использования информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности.
ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	- взаимодействие с обучающимися, преподавателями в ходе обучения.
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчинённых), результат выполнения заданий.	- проявление ответственности за работу подчинённых, результат выполнения заданий.
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	- эффективность планирования обучающимися повышения личностного и квалификационного уровня.
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	- своевременность и осознанность проявления интереса к инновациям в области профессиональной деятельности.

3. Контроль и оценка учебной дисциплины по темам

3.1 Формы и методы оценивания

Предметом оценки служат умения и знания, предусмотренные ФГОС по дисциплине Математика, направленные на формирование общих и профессиональных компетенций.

УО оценка устного ответа.

ПО оценка письменного опроса

СР оценка выполнения самостоятельной работы

ПР наблюдение и оценка во время практической работы

Т оценка результатов тестирования

КР оценка выполнения контрольной работы

ДЗ оценка результата дифференцированного зачета

3.2. Освоение учебной дисциплины по темам.

Элемент учебной дисциплины	Текущий контроль	
	Формы контроля	Проверяемые ОК, ПК, У,З
Раздел 1. Психологические аспекты делового общения.		
Тема 1.1. «Общение основа человеческого бытия».	УО	ОК1-ОК9 31, 34 У1, У3, У4, У5
Тема 1.2. «Роль восприятия в процессе общения».	УО ПО СР	ОК1-ОК9 31, 34 У1, У3, У4, У5
Тема 1.3. «Общение как коммуникация».	ПР№1 СР	ОК1-ОК9 31, 34 У1, У3, У4, У5
Раздел 2.Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении.		
Тема 2.1. «Общие понятия о психике и психологии».	УО	ОК1-ОК9 32, 33, 34 У2, У3, У5
Тема 2.2. «Эмоционально - волевые процессы».	ПР№2, 3, 4 СР Т	ОК1-ОК9 32, 33, 34 У2, У3, У5
Раздел 3. Роль и значение темперамента в становлении личности.		
Тема 3.1. «Темперамент и его природа».	УО ПР№5 СР	ОК1-ОК9 31, 32, 33 У2, У3, У5
Тема 3.2 «Характер и воля».	ПР№6	ОК1-ОК9 31, 32, 33 У2, У3, У5
Тема 3.3. «Методы оценки индивидуальных психологических свойств личности».	УО СР	ОК1-ОК9 31, 32, 33 У2, У3, У5
Раздел 4. «Культура делового общения».		

Тема 4.1. «Профессиональная этика».	УО	ОК1-ОК9 31, 32, 34 У1, У2, У3, У4, У5
Тема 4.2. «Деловая переписка».	ПР№7 СР	ОК1-ОК9 31, 32, 34 У1, У2, У3, У4, У5
Тема 4.3. «Культура телефонного общения».	ПР№8 СР	ОК1-ОК9 31, 32, 34,36 У1, У2, У3, У4, У5
Тема 4.4. Деловая риторика.		ОК1-ОК9, 34, 36, У1, У2

ЗАДАНИЯ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Критерии оценивания устных ответов.

Оценка «5» ставится в том случае, если отвечающий показывает верное понимание сущности рассматриваемых явлений и закономерностей, дает точное определение и истолкование основных понятий, законов, теорий, а также правильное определение величин, их единиц и способов измерения; правильно выполняет чертежи, схемы и графики; сопровождает рассказ собственными примерами, умеет применить знания на практике; может установить связь между изученным и изучаемым материалом, а также с материалом, усвоенным при изучении других предметов.

Оценка «4» ставится в том случае, если отвечающий показывает верное понимание сущности рассматриваемых явлений и закономерностей, дает точное определение и истолкование основных понятий, законов, теорий, а также правильное определение величин, их единиц и способов измерения, но при ответе допустил одну ошибку или не более двух недочетов и может исправить их самостоятельно или с небольшой помощью преподавателя.

Оценка «3» ставится, если отвечающий правильно понимает сущность изучаемого материала, явления и закономерностей, но в ответе имеются отдельные пробелы, не препятствующие дальнейшему усвоению материала; умеет применять полученные знания в простых ситуациях с использованием алгоритма, но затрудняется решать задачи, если это требует усложнения работы; допустил не более одной грубой ошибки или двух недочетов, не более одной грубой и одной негрубой ошибок, не более 2-3-х негрубых ошибок, одной негрубой ошибки и трех недочетов, допустил 4-5 недочетов.

Оценка «2» ставится, если отвечающий не овладел основными знаниями и умениями в соответствии с требованиями программы и допустил больше ошибок и недочетов, чем необходимо при оценке «3».

Устный опрос

Раздел 1. Тема 1.1.

1. Что такое общение? Какова основа общения?
2. В чём заключается основная задача делового общения?
3. Что означает уметь общаться?
4. Какие «абстрактные» типы собеседников вам известны?
5. Какие из этих типов собеседников вам встречались чаще всего? Приведите пример.

Раздел 1. Тема 1.2.

1. Какие формы общения вам известны?
2. Какие виды межличностного общения вы знаете?
3. Назовите профессии, в которых императивный тип общения используется эффективно?
4. Назовите сферы человеческих отношений, где применение императива неуместно?
5. Назовите функции, которые проявляются в общении?
6. Какие виды общения вам известны?
7. Какие стороны общения составляют его структуру?

Раздел 2. Тема 2.1.

1. Что такое «эмоции»? В чём состоит важное отличие эмоций от чувств?

2. Какие вы знаете виды эмоций?
3. Какие вы знаете виды чувств?
4. Как эмоции проявляются внешне?
5. Что такое способности и как они связаны с деятельностью человека?
6. Какие вы знаете способности?
7. Какая существует зависимость между способностями, умениями, знаниями?

Раздел 3. Тема 3.1.

1. Что такое темперамент? Какие бывают типы темперамента?
2. Дайте психологическую характеристику каждому типу темперамента.
3. В каких жизненных ситуациях темперамент раскрывается наиболее полно?
4. Какие типы темперамента психологически совместимы и почему?

Раздел 3. Тема 3.3.

1. Что такое характер?
2. Какие основные черты характера вам известны?
3. Докажите на примерах, что характер человека формируется на протяжении всей жизни, а не является неизменным и прирожденным?
4. Что такое воля и какова её основная роль?
5. Какие основные волевые качества человека вы знаете?

Раздел 4. Тема 4.1.

1. Охарактеризуйте понятие «профессиональная этика».
2. Каким нравственным требованиям соответствуют действия работников в следующих ситуациях:
 - А) Кассир сбербанка отлучился с рабочего места и этим вызвал задержку в обслуживании клиентов. Возвратившись на рабочее место, сказал: «Извините, что задержал вас, сейчас быстро всё улажу».
 - Б) В секции самообслуживания покупательница брала пару туфель для примерки и при этом несколько пар, стоявших рядом, упали. Покупательница растерялась и смутилась. Продавщица спокойно подошла и поставила обувь на место, сказав покупательнице: «Ничего страшного, это происходит часто».
3. Назовите профессиональные моральные нормы.
4. В чём заключается профессионализм продавца, бухгалтера, менеджера?
5. Назовите 6 основных заповедей делового этикета.

Письменный опрос

Критерии оценивания письменных контрольных работ

Оценка 5 ставится за работу, выполненную полностью без ошибок и недочетов.

Оценка 4 ставится за работу, выполненную полностью, но при наличии в ней не более одной негрубой ошибки и одного недочета, не более трех недочетов.

Оценка 3 ставится, если ученик правильно выполнил не менее 2/3 всей работы или допустил не более одной грубой ошибки и двух недочетов, не более одной грубой и одной негрубой ошибки, не более трех негрубых ошибок, одной негрубой ошибки и трех недочетов, при наличии четырех-пяти недочетов.

Оценка 2 ставится, если число ошибок и недочетов превысило норму для оценки 3 или правильно выполнено менее 2/3 всей работы.

Раздел 1. Тема 1.2.

Роль восприятия в процессе общения.

Дайте определение понятию «социальной перцепции»

Назовите не менее трех факторов или особенностей, влияющих на восприятие и оценку людьми друг друга.

Кратко раскрыть 3 схемы формирования первичного впечатления:

- а) фактор привлекательности;
- б) фактор превосходства;
- в) фактор отношения к нам

Правильно распределить механизмы познания и понимания людьми друг друга:

- а) постижение эмоционального состояния другого человека, понимание его эмоций, чувств и переживаний;
- б) форма познания другого человека, основанная на формировании привязанности, устойчивого позитивного чувства к нему;
- в) наиболее простой способ понимания другого человека через уподобление себя ему.

- А) каузальная атрибуция;
- Б) идентификация;
- В) эмпатия;
- Г) подражание;
- Д) аттракция;
- Е) конформность

Дайте 3 определения оставшихся механизмов понимания.

Как называется механизм интерпретации поступков и чувств другого человека, выяснение причин поведения другого человека?

Каковы закономерности механизма прогнозирования поведения человека?

Как называется механизм познания самого себя?

Возможно ли общение без перцептивной стороны? Объясните свой ответ.

Что такое интроверсия и экстраверсия?

Комплект практических работ

Критерии оценки практических работ

Оценка «5» (отлично) –практическое задание выполнено полностью, без существенных ошибок; обучающийся осмысленно анализирует проблему, логически обосновывает предлагаемое решение, демонстрирует знание профессиональной терминологии и умение работать с нормативно-справочной документацией, владеет коммуникативной культурой, на вопросы преподавателя даёт чёткие ответы.

Оценка «4» (хорошо) –практическое задание выполнено, но имеются ошибки в их выполнении, которые обучающийся исправляет самостоятельно в ходе беседы с преподавателем; при решении практических задач обучающийся осмысленно анализирует проблему, но без должной глубины и дифференциации, демонстрирует умение работать с нормативно-справочной документацией, но недостаточно чётко владеет профессиональной терминологией; ответы обучающегося на вопросы преподавателя носят обобщающий характер.

Оценка «3» (удовлетворительно) – выполнено правильно 1/2 практического задания; в них имеются ошибки и неточности, выводы недостаточно аргументированы; в ходе беседы с преподавателем у обучающегося наблюдаются пробелы в освоении программного материала, он недостаточно владеет профессиональной терминологией.

Оценка «2» (неудовлетворительно) –выполнено менее 1/2 практического задания; либо выполнено 1/2 практического задания, но в них имеются грубые ошибки. При решении наблюдается нарушение логической последовательности; обучающийся не демонстрирует умения применять нормативно-справочные материалы, профессиональную терминологию.

Практическая работа №1 "Межличностные отношения"

1. Вопросы для самоконтроля :

1. Почему важно понимать язык телодвижений?
2. Почему язык телодвижений неоднозначен?
3. Как с помощью соответствующих жестов и позы можно попытаться снять напряженное состояние партнера?
4. Перечислите жесты, свидетельствующие об уверенном и неуверенном поведении.

2. Выполните задания.

Задание 1

Понаблюдайте за позами и жестами людей во время занятия, совещания, на остановке, перед началом спектакля, в транспорте. Сравните свою оценку внутреннего состояния объекта наблюдения с оценкой своего товарища. Обсудите отличия.

Задание 2

Попробуйте в течение 15 минут посмотреть латиноамериканский телесериал без звука и попытайтесь по жестам и позам героев понять, что происходит на экране.

Задание 3

В общении с друзьями приобретайте навыки подражания по позе и «отзеркаливанию» жестов. Наблюдайте за изменениями состояния собеседника.

Задание 4

Попробуйте определить настроение близкого вам человека, приняв его позу.

Задание 5

Разбейтесь на пары. Первые номера начинают рассказывать вторым о том, как они провели вчерашний день. У слушающих задание – в течение первых трех минут принять позу, подражающую позе рассказчика, и «отзеркаливать» его жесты. Затем принять произвольную позу и перестать «отзеркаливать» партнера. Потом поменяйтесь ролями.

Результаты и ощущения обсудите в группе.

3. Выполните тест «Умеете ли вы общаться?»

Цель: познакомить участников с основными приемами по обмену информацией, формировать умение ее обрабатывать, находить в ней жизненно важное для решения актуальных проблем.

Ход занятия: Сегодня мы поговорим об общении. Ваш жизненный опыт еще мал, и порой вы не знаете, как вести себя в разных ситуациях, как поступать, чтобы не было конфликтов. Давайте, прежде всего, поговорим, конфликтная ли вы личность. Для этого ответьте на вопросы анкеты.

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

-не принимаю участия;

-кратко высказываюсь в защиту той точки зрения, которую считаю правильной;

-активно вмешиваюсь и “вызываю огонь на себя”.

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

нет;

только если имею для этого веские основания;

критикую всегда и по любому поводу.

3. Часто ли вы спорите с друзьями?

только в шутку и то если это люди не обидчивые;

лишь по принципиальным вопросам;

споры – моя стихия.

4. Вы стоите в очереди. Как вы реагируете, если кто-то лезет вперед?
возмущаюсь в душе, но молчу: себе дороже;

делаю замечание – надо же научить грубияна хорошему тону;
прохожу вперед и начинаю наблюдать за порядком;

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

не буду поднимать бучу из-за пустяка;

молча возьму солонку;

не удержусь от едких замечаний, и, быть может, демонстративно откажусь от еды.

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

с возмущением посмотрю на обидчика;

сухо без эмоций сделаю замечание;

выскажусь, не стесняясь в выражениях.

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

промолчу;

ограничусь коротким, но тактичным комментарием;

выскажу все, что я об этом думаю.

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

постараюсь казаться равнодушным, но дам себе слово никогда больше не участвовать в этом безобразии;

не скрою досаду, но отнесусь к происшедшему с юмором, пообещав взять реванш;

проигрыш испортит мне настроение, подумаю, как отомстить обидчикам.

Ключ: 1-й вариант ответа – 4 очка, 2 – 2 очка, 3 – 0 очков. Идет подсчет баллов. Класс разбивается на три психологических типа.

22-32 очка. Вы тактичны и миролюбивы, уходите от споров и конфликтов, избегайте критических ситуаций на работе и дома. Изречение “Платон мне друг, но истина дороже!” не может быть вашим девизом. Вас иногда называют приспособленцем. Наберитесь смелости и, если обстоятельства потребуют, высказывайтесь принципиально, невзирая на лица.

12-20 очков. Вы слывете человеком конфликтным. Но это преувеличение. Вы конфликтуете, только если нет иного выхода, когда все другие средства исчерпаны. Вы способны твердо отстаивать свое мнение, не думая, как это отразится на отношениях к вам товарищей. При этом вы не “выходите за рамки”, не унижаетесь до оскорблений. Все это вызывает к вам уважение.

До 10 очков. Споры и конфликты – это ваша стихия. Ведь вы любите критиковать других, если же услышите замечания в свой адрес – можете съесть человека живьем. Это критика ради критики. Не будьте эгоистом. Очень трудно приходится тем, кто рядом с вами. Ваша несдержанность отталкивает людей. Не поэтому ли у вас нет настоящих друзей? Постарайтесь обуздать свой характер.

Практическая работа №2 «Определение уровня интеллекта и видов памяти»

Психологический тест для оценки уровня интеллекта у обучающихся.

Инструкция. Прежде чем приступить к выполнению интеллектуальных тестов, хотелось бы, чтобы вы познакомились с правилами самотестирования:

1. На следующих страницах содержится тест, который состоит из 50 заданий. Он позволяет измерить ваши способности к обучению и познавательной деятельности.

2. Для выполнения всех заданий теста вам отводится строго определенное время — 15 минут. Поэтому, начиная выполнять задания теста, включите секундомер или засекайте время с точностью до секунды, а еще лучше, попросите кого-нибудь проследить за временем.

3. Тест для измерения интеллектуальных способностей можно использовать только один раз. Поэтому, если вы из любопытства познакомитесь с содержанием тестовых заданий или правильными ответами, то получить с их помощью точную оценку своих возможностей вы уже

не сумеете. По этой же причине, когда вы начнете выполнять тестовые задания, не забегайте вперед к правильным ответам. Правильность своих ответов вы можете оценить, только выполнив весь тест.

4. Приступайте к самотестированию только хорошо отдохнувшими и бодрыми. Перед началом работы с тестами выберите удобное место, где бы вас ничто не отвлекало в течение всего времени тестирования. Попросите близких не мешать вам, отключите телефон, выключите телевизор и радио. Не следует обсуждать с кем-нибудь задания в ходе работы и допускать, чтобы кто-то вам помогал.

5. Работайте как можно быстрее. Если на какое-нибудь задание теста вы не сразу находите ответ, не задерживайтесь на нем слишком долго, переходите к следующему. Помните, что в отведенное время ни один человек не сможет правильно решить все задания этого теста.

6. Ваш ответ в каждом случае будет состоять из единственного числа или пары чисел. Вы можете выбирать из нескольких предложенных вариантов или самому придумывать правильный ответ.

Образцы тестовых заданий

Прежде чем приступить к выполнению тестовых заданий, познакомьтесь, пожалуйста, с тренировочными образцами.

1. Быстрый является противоположным по смыслу слову:

2 — упругий;

3 — скорый;

4 — легкий;

5 — медленный.

(Правильный ответ — 5)

2. Бензин стоит 44 копейки за литр. Сколько (в копейках) стоят 2,5 литра?

(Правильный ответ — 110)

3. Слова минер и минор по смыслу являются:

1 — сходными;

2 — противоположными;

3 — ни сходными, ни противоположными. (Правильный ответ — 3)

4. Какие две из приведенных ниже пословиц имеют одинаковый смысл?

1. Первый блин комом.

2. Лиха беда начало.

3. Не красна изба углами, красна пирогами.

4. Не все коту масленица.

5. Старый друг лучше новых двух. (Правильный ответ — 1,2)

На выполнение 50 тестовых заданий вам отводится 15 минут. Если вы готовы приступить к выполнению тестовых заданий, засекайте время и переворачивайте страницу.

ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ

1. Одиннадцатый месяц года — это:

1 — октябрь;

2 — май;

3 — ноябрь;

4 — февраль.

2. Суровый является противоположным по значению слову:

1 — резкий;

2 — строгий;

3 — мягкий;

4 — жесткий;

5 — неподатливый.

3. Какое из приведенных ниже слов отлично от других?

1 — определенный;

2 — сомнительный;

- 3 — уверенный;
 4 — доверие;
 5 — верный.
4. Верно ли то, что сокращение «н. э.» означает «нашей эры» («новой эры»)?
 1 — да;
 2 — нет.
5. Какое из следующих слов отлично от других?
 1 — звонить;
 2 — болтать;
 3 — слушать;
 4 — говорить;
 5 — нет отличающихся слов.
6. Слово безукоризненный является противоположным по своему значению слову:
 1 — незапятнанный;
 2 — непристойный;
 3 — неподкупный;
 4 — невинный;
 5 — классический.
7. Какое из приведенных ниже слов относится к слову жевать как обоняние к нос?
 1 — сладкий;
 2 — язык;
 3 — запах;
 4 — зубы;
 5 — чистый.
8. Сколько из приведенных ниже пар слов являются полностью идентичными?
 Sharp, M.C. Sharp, M.C.
 Fielder, E.H. Filder, E.N.
 Connor, M.C. Conner, M.G.
 Woesner, O.W. Woerner, O.W.
 Soderquist, P.E. Soderquist, B.E.
9. Ясный является противоположным по смыслу слову:
 1 — очевидный;
 2 — явный;
 3 — недвусмысленный;
 4 — отчетливый;
 5 — тусклый.
10. Предприниматель купил несколько подержанных автомобилей за 3500 долларов, а продал их за 5500, заработав на этом 50 долларов за автомобиль. Сколько автомобилей он перепродал?
11. Слова стук и сток имеют:
 1 — сходное значение;
 2 — противоположное;
 3 — ни сходное, ни противоположное.
12. Три лимона стоят 45 копеек. Сколько (в копейках) стоят 1,5 дюжины?
13. Сколько из этих 6 пар чисел являются полностью одинаковыми?
 5296 5296
 66986 69686
 834426 834426
 7354256 7354256
 61197172 61197172
 83238324 83238234
14. Близкий является противоположным по значению слову:

- 1 — дружеский;
- 2 — приятельский;
- 3 — чужой;
- 4 — родной;
- 5 — иной.

15. Какое число является наименьшим? 1) 6;

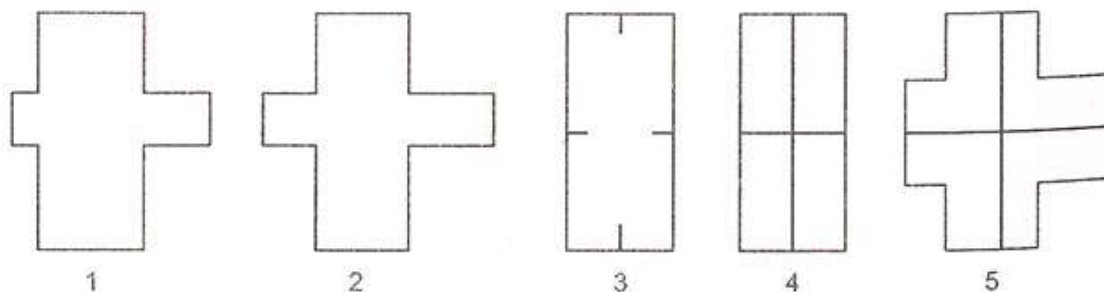
- 2) 0,7;
- 3) 9;
- 4) 36;
- 5) 0,31;
- 6) 5.

16. Расставьте предлагаемые ниже слова в таком порядке, чтобы получилось правильное предложение. В качестве ответа введите номер последнего слова:

есть соль любовь жизни

- 1 2 3 4

17. Какой из приведенных ниже рисунков наиболее отличен от других?



18. Два рыбака поймали 36 рыб. Первый поймал в 8 раз больше, чем второй. Сколько поймал второй?

19. Слова восходить и возродить имеют:

- 1 — сходное значение;
- 2 — противоположное;
- 3 — ни сходное, ни противоположное.

20. Расставьте предлагаемые ниже слова в таком порядке, чтобы получилось утверждение. Если оно правильно, то ответом будет 1, если неправильно, — 2:

мхом обороты камень набирает заросший.

21. Какие две из приведенных ниже фраз имеют одинаковый смысл:

- 1) Держать нос по ветру.
- 2) Пустой мешок не стоит.
- 3) Трое докторов не лучше одного.
- 4) Не все то золото, что блестит.
- 5) У семи нянек дитя без глаза.

22. Какое число должно стоять вместо знака «?»?

73 66 59 52 45 38 ?

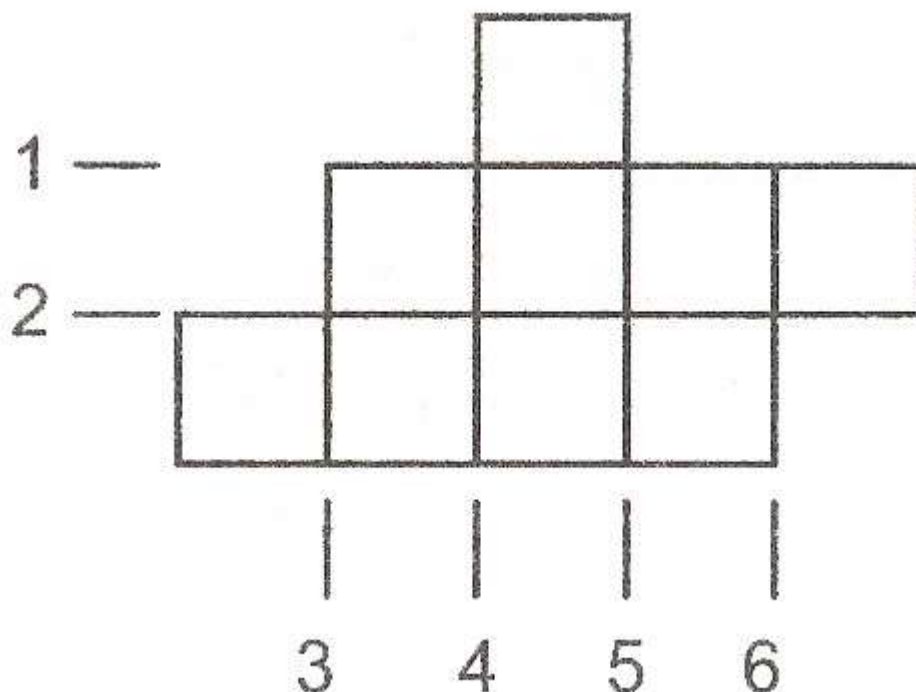
23. Длительность дня и ночи в сентябре почти такая же, как и в:

- 1 — июне;
- 2 — марте;
- 3 — мае;
- 4 — ноябре.

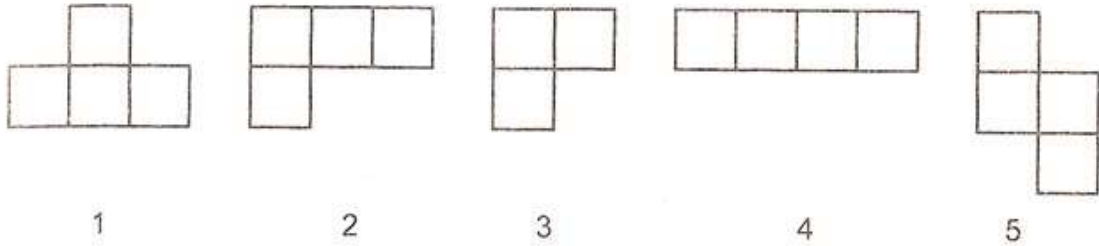
24. Предположим, что первые два утверждения верны. Тогда заключительное будет: 1 — верно; 2 — неверно; 3 — неопределенно.

- 1) Все передовые люди — члены партии.
- 2) Все передовые люди занимают крупные посты.
- 3) Некоторые члены партии занимают крупные посты.

25. Поезд проходит 75 см за $\frac{1}{4}$ с. Если он будет двигаться с той же скоростью, то какое расстояние (в сантиметрах) он пройдет за 5 с?
26. Если предположить, что два первых утверждения верны, то последнее: 1 — верно; 2 — неверно; 3 — неопределенно.
- 1) Боре столько же лет, сколько Маше.
 - 2) Маша моложе Жени.
 - 3) Боря моложе Жени.
27. Пять полукилограммовых пачек мясного фарша стоят 2 рубля. Сколько килограммов фарша можно купить за 80 копеек?
28. Слова расстилать и растянуть имеют:
- 1 — сходное значение;
 - 2 — противоположное;
 - 3 — ни сходное, ни противоположное.
29. Разделите эту геометрическую фигуру прямой линией на две части так, чтобы, сложив их вместе, можно было бы получить квадрат. Запишите номер линии, соответствующей правильному ответу.



30. Предположим, что первые два утверждения верны. Тогда последнее: 1 — верно; 2 — неверно; 3 — неопределенно.
- 1) Саша поздоровался с Машей.
 - 2) Маша поздоровалась с Дашей.
 - 3) Саша не поздоровался с Дашей.
31. Автомобиль «Жигули» стоимостью 2400 рублей был уценен во время сезонной распродажи на $33\frac{1}{3}\%$. Сколько стоил автомобиль во время распродажи?
32. Какая из этих фигур наиболее отлична от других?



33. На платье требуется $2\frac{1}{3}$ м ткани. Сколько платьев можно сшить из 42 м?
34. Значения следующих двух предложений: 1 — сходны; 2 — противоположны; 3 — ни сходны, ни противоположны:
- 1) Трое докторов не лучше одного.
 - 2) Чем больше докторов, тем больше болезней.
35. Слова увеличивать и расширять имеют:
- 1 — сходное значение;
 - 2 — противоположное;
 - 3 — ни сходное, ни противоположное.
36. Смысл двух английских пословиц: 1 — схож; 2 — противоположен; 3 — ни схож, ни противоположен.
- 1) Швартоваться лучше двумя якорями.
 - 2) Не клади все яйца в одну корзину.
37. Бакалейщик купил ящик с апельсинами за 36 рублей. В ящике их было 12 дюжин. Он знает, что 2 дюжины испортятся еще до того, как он продаст все апельсины. По какой цене за дюжину (в копейках) ему нужно продавать апельсины, чтобы получить прибыль в $\frac{1}{3}$ закупочной цены?
38. Слова претензия и претенциозный имеют:
- 1 — сходное значение;
 - 2 — противоположное;
 - 3 — ни сходное, ни противоположное.
39. Если бы полкило картошки стоило 0,0125 руб., то сколько килограммов можно было бы купить за 50 копеек?
40. Один из членов ряда не подходит к другим. Каким числом вы бы его заменили?
 $\frac{1}{4}$, $\frac{1}{3}$, $\frac{1}{8}$, $\frac{1}{4}$, $\frac{1}{8}$, $\frac{1}{8}$, $\frac{1}{4}$, $\frac{1}{8}$, $\frac{1}{6}$.
41. Слова отражаемый и воображаемый имеют:
- 1 — сходное значение;
 - 2 — противоположное;
 - 3 — ни сходное, ни противоположное.
42. Сколько соток составляет участок 70 x 20 м?
43. Следующие две фразы по значению:
- 1 — сходны;
 - 2 — противоположны;
 - 3 — ни сходны, ни противоположны:
- 1) Хорошие вещи дешевы, плохие дороги.
 - 2) Хорошее качество обеспечивается простотой, плохое — сложностью.
44. Солдат, стреляя в цель, поразил ее в 12,5% случая. Сколько раз солдат должен выстрелить, чтобы поразить ее сто раз?
45. Один из членов ряда не подходит к другим. Какое число вы поставили бы на его место?
 $\frac{1}{4}$, $\frac{1}{6}$, $\frac{1}{8}$, $\frac{1}{9}$, $\frac{1}{12}$, $\frac{1}{14}$
46. Три партнера по акционерному обществу «Интенсивник» решили поделить прибыль поровну. Т. вложил в дело 4500 руб., К. — 3500 руб., П. — 2000 руб. Если прибыль составит 2400 руб., то на сколько меньше прибыли получит Т. по сравнению с тем, как если бы прибыль была разделена пропорционально вкладам?

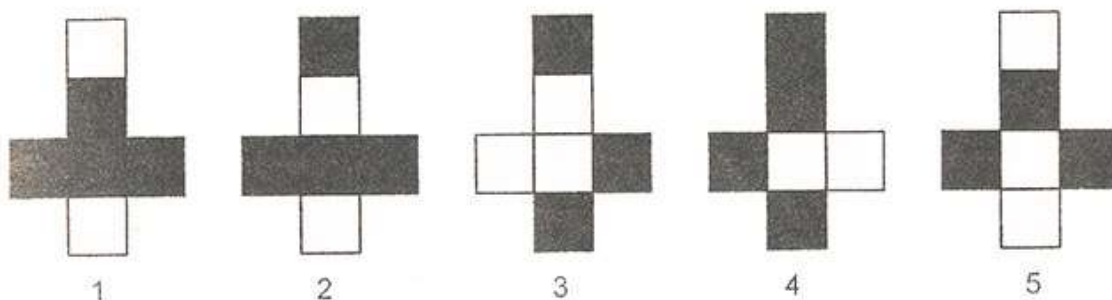
47. Какие две из приведенных ниже пословиц имеют сходный смысл?

- 1) Куй железо, пока горячо.
- 2) Один в поле не воин.
- 3) Лес рубят, щепки летят.
- 4) Не все то золото, что блестит.
- 5) Не по виду гляди, а по делам суди.

48. Значения следующих фраз:

- 1 — сходны;
 - 2 — противоположны;
 - 3 — ни сходны, ни противоположны:
- 1) Лес рубят, щепки летят.
 - 2) Большое дело не бывает без потерь.

49. Даны развертки пяти геометрических фигур (кубов). Две из них принадлежат одинаковым кубам. Какие?



50. В печатающейся статье 24 000 слов. Редактор решил использовать шрифт двух размеров. При использовании шрифта большего размера на странице умещается 900 слов, меньшего — 1200. Статья должна занять 21 полную страницу в журнале. Сколько страниц должно быть напечатано мелким шрифтом?

Правильные ответы к тесту оценки уровня интеллекта

- 1) 3
- 11) 3
- 21) 3,5
- 31) 1600
- 41) 3
- 2) 3
- 12) 270
- 22) 31
- 32) 3
- 42) 14
- 3) 2
- 13) 4
- 23) 2
- 33) 18
- 43) 1
- 4) 1
- 14) 3
- 24) 1
- 34) 3
- 44) 800
- 5) 3
- 15) 5
- 25) 1500

- 35) 1
- 45) 1/10
- 6) 2
- 16) 4
- 26) 1
- 36) 1
- 46) 280
- 7) 4
- 17) 3
- 27) 1
- 37) 480
- 47) 4,5
- 8) 1
- 18) 4
- 28) 1
- 38) 1
- 48) 1
- 9) 5
- 19) 3
- 29) 5
- 39) 20
- 49) 1,4
- 10) 40
- 20) 2
- 30) 3
- 40) 1/8
- 50) 17

После того, как вы выполнили этот тест, можете подсчитать свои результаты. В таблице, следующей после теста, даны правильные ответы на все задания. За каждое совпадение вашего ответа с правильным начисляйте себе один балл. А теперь подсчитайте сумму ваших правильных ответов. Чем выше вы получили оценку по этому тесту, тем выше на сегодняшний день уровень вашего интеллектуального развития, тем лучше ваши способности к дальнейшему обучению и познавательной деятельности.

Если полученная вами тестовая оценка составляет 24 балла и более, то уровень ваших интеллектуальных способностей позволяет вам хоть сейчас приступить к освоению широкого круга профессий. Кроме того, уровень вашего интеллектуального развития достаточен для того, чтобы вы могли рассчитывать на довольно высокую успешность выполнения деятельности в любой профессии творческого класса.

А если ваша оценка превосходит 30 баллов, то вы можете гордиться своими результатами. Мало кто из людей достигает такого высокого уровня развития интеллектуальных способностей.

Низкими считаются оценки по тесту менее 16 баллов.

Во-первых, низкий результат может быть недостаточно надежным вследствие возможных ошибок в соблюдении условий тестирования и понимании инструкций. Поэтому невысокий результат тестирования по данному тесту ни в коей мере не может быть признаком психологической профессиональной непригодности к какой бы то ни было специальности. Только тестирование с помощью других методов, которые находятся в распоряжении психологов, может дать точную и достоверную информацию о психологических противопоказаниях к тем или иным профессиям.

Во-вторых, если вы получили недостаточно высокую оценку по данному тесту интеллекта, можно предположить, что вы будете испытывать определенные затруднения в процессе профессионального обучения и дальнейшей практической деятельности в сфере профессий

творческого плана. Эти затруднения могут быть вызваны одной или несколькими причинами:

- 1) Недостаточно высоким уровнем развития способности к сосредоточению внимания на решаемых задачах.
- 2) Недостаточными навыками анализа материала, абстрактного мышления, логических рассуждений, количественных вычислений, пространственного воображения.
- 3) Недостаточным объемом имеющихся знаний, ограниченным словарным запасом, невысокой грамотностью.
- 4) Недостаточно высоким темпом мыслительной деятельности и способностью к длительным умственным нагрузкам.

Для успешного выполнения теста требуется определенный уровень развития словесных, логических, числовых и пространственных способностей. Эти качества весьма важны для того, чтобы уметь учиться, усваивать новую информацию, анализировать сложные ситуации и принимать разумные решения. Если вы обладаете этими качествами не в должной мере, то вам может быть трудно заниматься сложными видами интеллектуальной деятельности, такими как учеба, решение проблем, принятие нестандартных и ответственных решений, организация собственной работы и работы других людей, управление, планирование, контроль, исследование, конструирование и проектирование.

В ваших силах развивать свои интеллектуальные качества. Ведь уровень развития интеллектуальных способностей — это не рост человека и не группа крови, которые невозможно изменить. Интеллектуальные возможности — это не только условие обучения, но и результат предыдущего обучения. Тесты интеллекта предназначены не для измерения задатков умственного развития, а только того уровня развития умений и навыков познавательной деятельности, который сформирован у вас на сегодняшний день.

Практическая работа №3 «Определение эмоциональной устойчивости»

1.Выполните тест «Надёжный ли вы человек».

Надёжность представляет собой очень серьёзную и высоко ценимую черту характера.

Опыт, однако, показывает, что людей, на которых можно полностью положиться, не так уж много.

А как вы оцениваете себя с этой точки зрения? Данный тест поможет вам ответить на этот вопрос.

- 1.Вы были хорошим учеником в школе? Да. Нет.
- 2.Вы уверены в ценности «школы жизни» для развития человека? Да. Нет.
- 3.Считаете ли вы, что нравственные нормы -преувеличение.? Да. Нет.
- 4.привязываетесь ли вы к мелким предметам? Да. Нет.
- 5.Были ли родители по отношению к вам суровыми и требовательными? Да. Нет.
- 6.Считаете ли вы, что успех должен быть достигнут в мучениях и трудах? Да. Нет.
- 7.Считаете ли вы себя человеком с принципами? Да. Нет.
- 8.Легко ли вы теряете контроль над собой? Да. Нет.
- 9.Часто ли у вас появляется желание жить «сегодняшним днём», не заботясь о будущем?.Да. Нет.
- 10.Пунктуальны ли вы? Да. Нет.
- 11.Умеете ли вы рисковать во имя достижения цели? Да. Нет.
- 12.Вы поклялись знакомому, что окажете ему некую очень для него важную услугу. И вдруг заболели. Как поступите?
 - а) позвоните ему и извинитесь, что не можете выполнить его просьбы;
 - б) будете считать, что болезнь освобождает вас от обязательств;
 - в) попросите помочь исполнить просьбу кого-нибудь ещё.

13. Друг доверил вам личную тайну. Речь идёт о поступках, которые вы оцениваете отрицательно. И тогда вы:

- а) стараетесь убедить его в том, что он плохо поступает, и помогаете ему в разрешении его проблемы;
- б) вообще не реагируете;
- в) доверительно передаёте свои сведения лицам, которые повлияют на него.

14. Какую из нижеперечисленных черт вы считаете в женщине самой важной:

- а) красота;
- б) лояльность и уравновешенность;
- в) симпатичная манера поведения.

Баллы подсчитываются при помощи таблицы:

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Да	5	0	5	0	5	5	0	0	5	5	5	0	0	0
Нет	0	5	0	5	0	0	5	5	0	0	0	0	0	0
а)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	5	0
б)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
в)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

50-70 баллов.

На вас можно положиться. Надёжность- это ваша наиважнейшая черта. Вы требуете от себя и от других. Может быть иногда слишком категоричны. Ваша тщательность в работе, упорядоченный образ жизни, а также глубокое обдумывание перед выполнением жизненных задач могут возбуждать не только восхищение, но и страх и зависть.

Переживание бурных чувств не имеет большого влияния на ваши решения. Вы можете и несёте ответственность за свои действия. Однако, вы и сами признаёте, что нелегко быть таким «надёжным» человеком.

49-25 баллов.

В общем, вам нравится сдерживать слово. Когда вы нужны, друзья, в принципе, могут на вас рассчитывать. Абсолютная надёжность не является, однако, целью, к которой вы хотели бы неустанно идти. Вы любимы и желанны в своей среде из-за своего характера. С вами может случиться и так, что вы забудете о каком-то мелком деле, не успеете на поезд, не сделаете что-либо в срок. Однако вы успеете это исправить.

24-0 баллов.

Вы очень хотели бы, чтобы вас считали надёжным человеком. Для вас это очень важно. Однако так складывается, что жизненные обстоятельства затрудняют выполнение данных себе и другим обещаний. Ваше окружение не всегда относится к вам серьёзно. Вы часто делаете опрометчивые шаги, о чём позднее жалеете. Вы любите жить фантазией, сегодняшним днём. Вас раздражают педанты и люди «без воображения». Пунктуальность находится в сфере ваших святых мечтаний. По этой причине вы имеете неприятности со своим начальником и с близкими.

2. Поработайте с толковым словарём: педант, принцип, категоричный, надёжный.

3. Согласны ли вы с результатом теста? Обоснуйте ответ.

4. Представьте себя личным психологом вашего товарища по парте. В парах оцените надёжность и эмоциональность каждого из вас двоих, докажите жизненной ситуацией.

Предложите совет-консультацию по коррекции поведения.

Практическая работа №4 "Конфликты в деловом общении»

1. Определите, владеете ли вы навыками человека, приятного в общении:

- Умеете ли вы поздороваться так, чтобы вам улыбнулись в ответ?
- Умеете ли вы так прервать затянувшийся разговор, чтобы собеседник на вас не обиделся?
- Умеете ли вы шуткой разрядить обстановку, остудить закипевшие страсти?
- Умеете ли вы так отказать человеку, обратившемуся к вам с бестактной или несвоевременной просьбой, чтобы не прервать с ним отношения?
- Если с вами грубы, можете ли вы не отвечать грубостью? Способны ли вы спокойно ответить грубияну или другим способом осадить его?
- Умеете ли вы попроситься так, чтобы вас захотелось увидеть снова?

2. Расскажите о своем опыте преодоления барьеров в общении. Проблемные ситуации обсудите.

3. Эвфемизмы – мягкие эквиваленты достаточно резких слов или выражений, которые предпочтительно завуалировать, например, вместо «он умер» – «он ушел из жизни», «бедный» – «нуждающийся», «старый человек» – «человек преклонного возраста» и т.п. Придумайте не менее 10 слов, неприятных для партнера, и подберите к ним эвфемизмы.

4. Назовите вежливые формы обращения с просьбой (прошу вас, будьте так любезны и т.п.), затем вежливые формы отказа (к сожалению, не смогу вам помочь; это не в моих силах и т.п.)

Вспомните о предпочтительности в определенных ситуациях просьбы в сослагательном наклонении (хотелось бы), ответа по формуле да, но... .

Найдите формулы просьбы и отказа, уместные в общении с коллегой, с вышестоящим лицом, с клиентом фирмы.

Разбейтесь на пары. Один партнер должен придумать бестактную просьбу, другой – отказать в этой просьбе, но так, чтобы не прослыть занудой и не прервать отношения с человеком

5. Работа над правильностью речи.

1. Прокомментируйте ошибки в выражениях: криминальное преступление, свободная вакансия, преискурант цен, памятный сувенир, будущие перспективы, смелый риск, первая премьера, моя автобиография, первое боевое крещение, хронометраж времени.

2. Устраните многословие в выражениях: каждая минута времени, отступить назад, в декабре месяце, впервые познакомиться, завещать в наследство, в летний период времени, ошибочное заблуждение.

3. Объясните значения слов-паронимов и придумайте обороты со словами: сравнивать и сравнить; надевать и одевать; эффектный и эффективный; экономный и экономичный; невежа и невежда; ванна и ванная; одинарный и ординарный; апробировать и опробовать; представить и предоставить; акционерный и акционерский; планировка и планирование; абонент и абонемент; хозяйничать и хозяйствовать; адресат и адресант; парламентар и парламентарий.

4. Объясните значение слов: импортировать, приоритет, гармонировать, конфиденциально, пролонгация, легитимность, адекватный, консенсус, менталитет, реноме, дивиденд, плебисцит.

6. Проработайте возможные орфоэпические ошибки в словах:

- 1) каталог, квартал, красивее, аристократия;
- 2) товарищеская ответственность, задолго, партнер;
- 3) осведомиться, эксперт, феномен, созыв сессии;
- 4) упрочение, обеспечение, хозяйева, украинец;
- 5) оптовые цены, валовой доход, перспектива;
- 6) безудержный, начать, бряцать, газопровод, нефтепровод;
- 7) хозяйева, мельком, тяжба, тесно;
- 8) звонит, загнутый, намерение, ходатай;
- 9) ходатайствовать, осведомиться, кладовая;
- 10) языковая колбаса, языковая ошибка, воры, в спину, вы правы;

- 11) одновременный, углубить, опошлить, нормировать;
 - 12) ножницы, прочитанный, светло, некоторые;
 - 13) намереваться, принять, в голову;
 - 14) формировать, хаос, прибывший, давнишний;
 - 15) истекший, бытие, дебаты, фарватер;
 - 16) тест, темп, диспансер, демагогия;
 - 17) тенденция, претензия, претендент, декольте;
 - 18) компетентный (или [пент]), констатировать (или [стант]), эскорт (или эскорт), юрисконсульт (или юристконсульт), беспрецедентный (или [ценд]).
8. Ролевая игра «молодёжь и мода» (работа в группах)
- А) Представьте себе, что в главном супермаркете вашего города проводится встреча художников-модельеров, руководящих работников торговли с покупателями. В ней участвуют работники Телевидения и радио, журналисты, представители спортивных И молодёжных организаций.
- Б) Выберите себе одну из следующих ролей: директор супермаркета, заведующий отделом готовой одежды, продавец отдела Готовой одежды, покупатель, работник радио или телевидения, Журналист, представитель спортивной организации, модельер, Искусствовед и др.
- В) Проведите встречу по следующему плану:
- 1) Вступительное слово директора супермаркета (цель и программа встречи, участники и др.).
 - 2) Выступление искусствоведа (из истории моды).
 - 3) Выступление модельеров (современная молодёжь).

Практическая работа № 5 «Определение типа темперамента»

1.Тест Г. Айзенка на определение типа темперамента.

Ответьте на вопросы. Варианты ответов на вопросы: "да", "нет". Первый ответ, пришедший Вам в голову, является правильным. Ваши ответы - "да" - плюс, "нет" - минус - фиксируйте на листке бумаги.

1. Часто ли Вы испытываете тягу к новым впечатлениям, чтобы испытать сильные ощущения?
2. Часто ли Вы чувствуете, что нуждаетесь в друзьях, которые могут Вас понять, ободрить, выразить сочувствие?
3. Считаете ли Вы себя беспечным человеком?
4. Правда ли, что Вам очень трудно отвечать "нет"?
5. Обдумываете ли Вы свои дела не спеша и предпочитаете ли подождать, прежде чем действовать?
6. Всегда ли Вы сдерживаете свои обещания, даже если Вам это не выгодно?
7. Часто ли у Вас бывают спады и подъемы настроения?
8. Быстро ли Вы обычно действуете и говорите, и не растрачиваете ли много времени на обдумывание?
9. Возникало ли у Вас когда-нибудь чувство, что Вы несчастны, хотя никакой серьезной причины для этого не было?
10. Верно ли, что на спор Вы способны решиться на все?

11. Смущает ли Вы, когда хотите познакомиться с человеком противоположного пола, который Вам симпатичен?
12. Бывает ли, что, разозлившись, Вы выходите из себя?
13. Часто ли Вы действуете под влиянием минутного настроения?
14. Часто ли Вас беспокоят мысли о том, что Вам не следовало бы чего-нибудь делать или говорить?
15. Предпочитаете ли Вы чтение книг встречам с людьми?
16. Вас легко обидеть?
17. Любите ли Вы часто бывать в компании?
18. Бывают ли у Вас иногда такие мысли, которые Вы хотели бы скрыть от других людей?
19. Верно, что иногда Вы настолько полны энергии, что все горит в руках, а иногда чувствуете сильную вялость?
20. Предпочитаете ли Вы иметь друзей поменьше, но особенно близких Вам?
21. Часто ли Вы мечтаете?
22. Когда на Вас кричат, Вы отвечаете тем же?
23. Часто ли Вас тревожит чувство вины?
24. Все ли ваши привычки хороши и желательны?
25. Способны ли Вы дать волю собственным чувствам и всю повеселиться в шумной компании?
26. Считаете ли Вы себя человеком возбудимым и чувствительным?
27. Считают ли Вас человеком живым и веселым?
28. После того, как дело сделано, часто ли Вы возвращаетесь к нему мысленно и думает, что могли бы сделать лучше?
29. Вы обычно молчаливый и сдержанный, когда находитесь среди людей?
30. Вы иногда сплетничаете?
31. Бывает ли, что Вам не спится оттого, что разные мысли лезут в голову?
32. Верно ли, что Вам приятнее и легче прочесть о том, что Вас интересует в книге, хотя можно быстрее и проще узнать об этом у друзей?
33. Бывает ли у Вас сильное сердцебиение?
34. Нравиться ли Вам работа, требующая постоянного внимания?
35. Бывает ли, что Вас "бросает в дрожь"?
36. Верно ли, что Вы всегда говорите о знакомых Вам людях только хорошее, даже тогда, когда уверены, что они об этом не узнают?
37. Верно ли, что Вам неприятно бывать в компании, где постоянно подшучивают друг над другом?
38. Вы раздражительны?
39. Нравится ли Вам работа, которая требует быстроты действий?
40. Верно ли, что Вас не редко не дают покоя мысли о разных неприятностях и "ужасах", которые могли бы произойти, хотя все кончилось благополучно?
41. Вы ходите медленно и неторопливо?
42. Вы когда-нибудь опаздывали на свидание, работу или учебу?
43. Часто ли Вам снятся кошмары?
44. Верно ли, что Вы такой любитель поговорить, что никогда не упустите удобного случая побеседовать с незнакомым человеком?
45. Беспокоят ли Вас какие-нибудь боли?
46. Огорчились бы Вы, если бы долго не могли видеться со своими друзьями?
47. Можете ли Вы назвать себя нервным человеком?
48. Есть ли среди Ваших знакомых такие, которые Вам явно не нравятся?
49. Можете Вы сказать, что Вы уверенный в себе человек?
50. Легко ли Вас задевает критика Ваших недостатков или Вашей работы?
51. Трудно ли получить настоящее удовольствие от вечеринки?
52. Беспокоит ли Вас чувство, что Вы чем-то хуже других?

53. Сумели бы Вы внести оживление в скучную компанию?
 54. Бывает ли, что Вы говорите о вещах, в которых совсем не разбираетесь?
 55. Беспокоитесь ли Вы о своем здоровье?
 56. Любите ли Вы подшутить над другими?
 57. Страдает ли Вы от бессонницы?

КЛЮЧ к опроснику Айзенка:

Шкала интроверсия-экстраверсия :

1+, 3+, 5-, 8+, 10+, 13+, 15-, 17+, 20-, 22+, 25+, 27+, 29-, 32-, 34+, 37-, 39+, 41-, 44+, 46+, 49+, 51-, 53+, 56+.

Шкала эмоциональная стабильность - эмоциональная нестабильность:

2+, 4+, 7+, 11+, 14+, 16+, 19+, 21+, 23+, 26+, 28+, 31+, 33+, 35+, 38+, 40+, 43+, 45+, 47+, 50+, 52+, 55+, 57+.

Шкала скрытность – откровенность:

6+, 12-, 18-, 24+, 30-, 36+, 42-, 48-, 54-.

Вы уже подсчитали свои баллы?! И вероятно, кое-кто обнаружил, что полученные результаты не те, которых ожидал, и расстроился? Напрасно! Хороших и плохих темпераментов нет. Люди любых темпераментов могут обладать богатым воображением, научным и творческим потенциалом, быть артистичными. Суворов и Менделеев были холериками, Герцен, Энгельс и Бомарше – сангвиниками, Крылов и Кутузов – флегматиками, а Ньютон и Гоголь – меланхоликами.

Холерик. Этот тип темперамента характеризуется высоким уровнем психической активности, энергичностью действий, резкостью, стремительностью, силой движений, их быстрым темпом, порывистостью. Холерик склонен к резким сменам настроения, вспыльчив, нетерпелив, подвержен эмоциональным срывам, иногда бывает агрессивен. При отсутствии надлежащего воспитания недостаточная эмоциональная уравновешенность может привести к неспособности контролировать свои эмоции.

Сангвиник. Характеризуется высокой психической активностью, энергичностью, работоспособностью, быстротой и живостью движений, разнообразием и богатством мимики, быстрым темпом речи. Сангвиник стремится к частой смене впечатлений, легко и быстро переживает неудачи. При неблагоприятных условиях и отрицательных воспитательных влияниях подвижность может вылиться в отсутствие сосредоточенности, неоправданную поспешность поступков, поверхностность.

Флегматик. Это тип темперамента характеризуется низким уровнем психической активности, медлительностью, невыразительностью мимики. Флегматик трудно переключается с одного вида деятельности на другой и приспосабливается к новой обстановке. У флегматика преобладает спокойное ровное настроение. Чувства и настроение обычно отличается постоянством. При неблагоприятных условиях у флегматика может развиться вялость, бедность эмоций, склонность к выполнению однообразных привычных действий.

Меланхолик. Характеризуется низким уровнем психической активности, замедленностью движений, сдержанностью мимики и речи, быстрой утомляемостью. Меланхолика отличают высокая эмоциональная чувствительность к происходящим с ним событиям, обычно сопровождающаяся повышенной тревожностью, глубина и устойчивость эмоций, причем преобладают отрицательные эмоции. При неблагоприятных условиях у меланхолика может развиться повышенная эмоциональная ранимость, замкнутость, отчужденность, боязнь новых ситуаций, людей и всякого рода испытаний

Практическая работа № 6 «Черты характера и волевые черты»

1. Выполнить тест «Самооценка».

По этому тесту вы можете оценить свой характер. Ниже в двух таблицах приведён список из 16 положительных и 16 отрицательных черт характера. Надо поставить себе оценку по 10-бальной системе (от 0 до 10).

Прочитайте все черты характера, выпишите из толкового словаря лексическое значение тех черт, которые вызывают затруднение в понимании.

Черты характера	Оценка										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Терпение	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Искренность	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Оптимизм	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Доверчивость	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Умение радоваться	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Уверенность в своих силах	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Умение сосредоточиться	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Умственное развитие	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Энергичность	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Сердечность	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Общительность	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Житейская мудрость	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Отзывчивость	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Влюбчивость	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Уравновешенность	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Чувство юмора	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Черты характера	Оценка										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Скупость	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Нетерпимость	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Пессимизм	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Агрессивность	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ворчливость	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Нетактичность	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Жадность	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Мстительность	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Некоммуникабельность	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Недовольство жизни	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Робость	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Мелочность	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Зависть	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Непостоянство	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Эгоизм	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Прямолинейность	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Методика обработки результатов тестирования:

Суммируйте оценки по первому и второму списку. Из первой суммы (она относится к положительным чертам) вычитается вторая сумма (она относится к недостаткам, поэтому вычитается). Полученный результат определяет, насколько верно вы можете оценить себя.

Оценка результатов тестирования:

Если сумма баллов **не более 80**, то вы склонны к преувеличениям, это говорит о том, что у

вас временная депрессия. Не черты характера виноваты в этом, а лишь неуверенность в себе. Такая закомплексованность редко вызывает симпатии людей.

Если сумма баллов **больше 80, но не превышает 120**, то вы оценивали себя реалистично. Оценка похожа на действительность. Можно предложить, что вы умеете оценить критически не только себя.

Если сумма баллов **больше 120**, то почти не осталось положительных черт, которыми, по вашему мнению, вы обладаете. Не переоцениваете ли вы себя? Все ли вас любят или вам только это кажется? Может быть, причина «идеальности» в том, что даже себе вы не хотите признаться в отсутствии тех или иных качеств? Начните еще раз и постарайтесь отвечать, смотря правде в лицо.

2. Выберите по 3 положительные и отрицательные черты и к ним подберите ситуации из жизни.

Практическая работа №7 "Деловая переписка"

1. Написать благодарственное письмо.

Благодарственное письмо – это деловое письмо, которое содержит слова благодарности по какому-то поводу: за профессиональную работу, качественно оказанные услуги и т.п. Письмо-благодарность может быть адресовано организации в целом либо какому-то конкретному человеку. Оно может являться письмом-ответом на инициативное письмо: письмо-поздравление, письмо-приглашение либо инициативным письмом, написанным по собственной инициативе составителя. Как написать благодарственное письмо Благодарственное письмо имеет такую же форму и структуру, как обычное деловое письмо:

Образец: 1. Шапка документа.

Необязательный элемент благодарственного письма – пишется в случае необходимости. Размещается шапка в верхнем правом углу листа. В ней указываются данные человека либо организации, которой выражается благодарность: должность, наименование организации, фамилия и инициалы человека.

2. Обращение.

Указывается ФИО человека, в случае если письмо адресовано какому-то конкретному лицу.

3. Текст благодарственного письма.

Слова благодарности. Шаблонные фразы: «Позвольте выразить искреннюю благодарность», «Выражаем глубокую признательность...», «Выражаем благодарность...» и т.п.).

4. Подпись.

В нижнем левом углу листа ставится подпись лица, которое выражает благодарность, указывается его должность и ФИО.

2. Написать гарантийное письмо.

Гарантийное письмо – это некоммерческое деловое письмо, которое содержит в себе подтверждение (гарантию) выполнения каких-то действий или соблюдение определенных условий: сроков и факта оплаты за полученную продукцию, выполненную работу либо оказанные услуги, гарантии качества и прочее. Иными словами, гарантийное письмо является способом обеспечения исполнения обязательства стороной сделки. Гарантийное письмо может составляться в ответ на письмо-претензию.

Как написать гарантийное письмо

Бланк гарантийного письма содержит следующие реквизиты:

номер и дата исходящего документа;

получатель письма (адресат) - название организации и ФИО должностного лица, которому оно адресовано. Обычно гарантийное письмо составляется на имя руководителя компании; наименование документа - заголовок «Гарантийное письмо» писать необязательно, можно просто указать тему письма;

текст письма – здесь указывают, какие обязательства, в каком объеме и в какие сроки организация обязуется исполнить. Текст гарантийного письма может содержать следующие формулировки:

- Гарантируем...
- Настоящим письмом гарантируем...
- Компания "Х" гарантирует...
- Своевременную и полную оплату гарантируем...
- Настоящим гарантируем...

Также в тексте письма адресант указывает свои банковские реквизиты, может разместить ссылку на договор, в гарантийном письме на оплату - прописать размер штрафа при нарушении обязательств;

подпись – должность, подпись и расшифровка подписи (инициалы и фамилия) составителя гарантийного письма.

3. Написать сопроводительное письмо к резюме.

Сопроводительное письмо к резюме – это документ, в котором можно в более свободной форме представить себя с наилучшей стороны и заинтересовать работодателя.

Наличие сопроводительного письма к отклику на вакансию является дополнительным преимуществом соискателя при трудоустройстве.

Как правильно написать сопроводительное письмо к резюме

Как же написать сопроводительное письмо к отклику на вакансию? Если сопроводительное письмо к резюме отправляется целенаправленно руководителю кадровой службы либо руководителю компании, в шапке документа необходимо указать его ФИО, должность и наименование компании.

Составление сопроводительного письма к отклику на вакансию начинается с обращения.

Образцы обращений в сопроводительном письме:

Здравствуйте!

Добрый день!

Уважаемые господа!

Добрый день, ... (имя/г-н или г-жа ... / ФИО)

Уважаемый/ая ... (имя/г-н или г-жа ... / ФИО)

Далее необходимо написать, на какую вакансию претендуете, откуда узнали о ней. По желанию можете сказать несколько слов о компании (ее успехах, лидерстве, стабильности и т.п.).

Например: Меня интересует / заинтересовала позиция...

Ваша компания известна как лидер в области ...

Недавно увидел / а на Вашем сайте/на сайте ... / в газете открытую вакансию ...

Затем необходимо сказать, почему обратились именно в эту компанию и хотите занять именно эту должность. Здесь можете сделать акцент на своих профессиональных достижениях, навыках работы.

Например:

Могу охарактеризовать себя, как...

У меня ... лет опыта в сфере ...

Я свободно владею ...

В следующей части сопроводительного письма при отклике на вакансию необходимо выразить благодарность за прочтение письма и внимание к кандидатуре.

Например:

Спасибо за уделенное время на прочтение письма

Благодарю за внимание к моей кандидатуре

Буду благодарен / благодарна, если Вы сможете мне перезвонить

При необходимости смогу подъехать к Вам на собеседование в любое удобное для Вас время.

Если у Вас возникнут какие-то вопросы, можете связаться со мной по указанному ниже телефону.

С удовольствием приму предложение встретиться с Вами и более детально поговорить о... Если вместе с сопроводительным письмом отправляется резюме, рекомендательное письмо, необходимо сказать:

Мое резюме и рекомендации Вы найдете в присоединенном файле.

Более детальную информацию о моей профессиональной деятельности Вы найдете в приложенном резюме.

Заканчивается составление сопроводительного письма к резюме следующими фразами:

С наилучшими пожеланиями, ... (ФИО), ... (Подпись)

Телефон: ...

С уважением, ... (ФИО), ... (Подпись)

Телефон: ...

Пример сопроводительного письма к резюме

Добрый день, уважаемая Татьяна!

На сайте <http://hh.ru> я узнал, что в Вашей компании открыта вакансия торгового представителя. Ознакомившись с перечнем квалификационных требований, я пришел к выводу, что могу претендовать на данную должность, учитывая тот факт, что уже почти 2 года работаю в сфере продаж, при этом эффективно выполняя поставленные передо мной планы и задачи. Желаемый уровень заработной платы: от 1000\$.

Более детальную информацию о моих обязанностях и достижениях на должности торгового представителя Вы можете увидеть в приложенном резюме. С удовольствием приму предложение встретиться с Вами и рассказать более подробно о своем профессиональном опыте работы и возможном потенциале. Вы можете связаться со мной по телефону (495) 111-11-11. Заранее благодарю Вас за внимание к письму и уделенное моей кандидатуре время.

С уважением,

Комаров Юрий Викторович

4. Написать автобиографию.

Автобиография – это описание жизни и деятельности человека. Образец написания автобиографии может понадобиться студенту во время обучения в ВУЗе, при прохождении практики. Данный документ пишется в произвольной форме. Изложение информации идет от первого лица, в хронологической последовательности.

Как написать автобиографию студенту

Сначала идет название (АВТОБИОГРАФИЯ), затем текст документа.

Автобиографию начните со слов: «Я, ФИО, родился ... (число, месяц, год и место рождения).

После этого укажите годы обучения и результат окончания школы (с медалью или без). Также можете написать об основных достижениях в школе: участии в олимпиаде, спортивных соревнованиях, наградах и дипломах.

Если поступлению в ВУЗ предшествовала служба в армии, необходимо это отметить. После школы укажите место получения дальнейшего образования – год поступления, полное наименование учебного заведения, факультет.

Затем напишите о своем семейном положении и составе семьи (ФИО, место работы родителей, супруга, имена и даты рождения детей).

После этого укажите адрес проживания.

В конце документа проставьте дату его составления и свою подпись.

Ниже расположен пример автобиографии студента, который можно использовать в качестве шаблона.

Образец автобиографии обучающегося

АВТОБИОГРАФИЯ

Я, Григорьев Максим Сергеевич, родился 10 марта 1993 года в г. Москва.

С 2000 по 2010 г. обучался в среднеобразовательной школе № 45 г. Москва, 11 классов которой окончил с отличием.

С 2010 г. – обучающийся переводческого факультета Московского государственного лингвистического университета, на 4 курсе которого я сейчас обучаюсь.

Не женат. Состав семьи:

отец — Григорьев Сергей Викторович, частный предприниматель;

мать — Григорьева Елена Васильевна, частный предприниматель.

Место проживания: г. Москва, ул. Остоженка, 12, кв. 154.

23 марта 2013 г. Григорьев М.С.

Практическая работа № 8 «Культура телефонного общения»

Задания в парах. Обыграйте ситуации.

1.Предложите новую услугу своего рекламного агентства по телефону различным типам клиентам. Разыграйте ситуации в парах.

2.Вы звоните новому (старому) клиенту, потребности и вкусы которого вам неизвестны (известны). Вам необходимо:

- расположить к себе клиента;
- убедить его сделать заказ.

3.Вам необходимо напомнить о себе после продолжительного перерыва. Как вы построите беседу по телефону? Как беседа по телефону будет зависеть от типа партнера? Приведите две-три различные ситуации. Разыграйте их в парах.

4.Проводит телефонные разговоры в следующих ситуациях: поликлиника, редакция журнала, деканат, банк, магазин, иностранное консульство.

Тема разговора произвольна, но надо соблюдать следующие условия: провести разговор грамотно, задать всего один вопрос, используя при этом минимальное количество слов.

Затем собеседники меняются ролями и снова ведут разговор в заданных ситуациях.

5.Парам предлагается продемонстрировать свое умение разговаривать по телефону. Они задают три последовательных (логически связанных) вопроса в следующих ситуациях: авто-сервис, театр, гарантийная мастерская, парикмахерская, дельфинарий. Вопросы можно подготовить заранее. Главная задача – провести разговор правильно, обходясь минимальным количеством слов. По окончании каждого разговора проводится его совместный анализ.

6.Дома сядьте за телефон и, пользуясь нашими рекомендациями, обзвоните 5-7 учреждений. Подсчитайте, в скольких из них сидят профессиональные «ответчики». Проанализируйте свои разговоры. Много ли вы допустили оплошностей? В дальнейшем старайтесь избегать подобных ошибок.

Кстати, когда во время разговора вы улыбаетесь, голос делается более приятным.

Раздел 3. Роль и значение темперамента в становлении личности.

Контрольный тест по разделу №3

Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении.

1. Эмоциональное состояние собеседника мы определяем:
 - а) по вербальным средствам общения
 - б) по невербальным средствам общения
 - в) оба ответа верны
 - г) оба ответа неверны
2. Волевые действия проявляются в умении:
 - а) контролировать свои эмоции
 - б) сдерживать себя
 - в) проявлять терпение
 - г) все ответы верны
 - д) все ответы неверны
3. Проявление эмоций зависит:
 - а) от воспитания
 - б) от темперамента
 - в) от привычек
 - г) от принятых правил приличия
 - д) все ответы верны
 - е) все ответы неверны
4. Мимика и пантомимика:
 - а) помогают общению
 - б) препятствуют общению
 - в) ни помогают, ни препятствуют
5. Укажите правильный ответ. Научные работы по клонированию сопровождаются:
 - а) интеллектуальными чувствами
 - б) нравственными
 - в) эстетическими
 - г) все ответы верны
 - д) все ответы неверны
 Выбор ответа аргументируйте.
6. Для какого типа темперамента характерно устойчивое, жизнерадостное настроение?
 - а) для холерика
 - б) для сангвиника
 - в) для флегматика
 - г) для меланхолика
7. Опишите эмоции холерика, флегматика, сангвиника, меланхолика.
8. Что означают выражения: «Смотреть сквозь розовые очки», «Видеть всё в темном цвете?»
9. Какие виды эмоций проявляются в следующих ситуациях?
 - а) «Что-то я сегодня не в духе», - говорит коллега после неудачного разговора с клиентом
 - б) «Две недели назад видел уникальную марку. Как бы я хотел купить её для своей коллекции, даже начал копить деньги» (из разговора двух приятелей)
 - в) В конфликтной ситуации подчиненный резко встал со стула и отшвырнул его в сторону
10. Эмоции, при которых у человека «всё в руках горит», он «готов свернуть горы»:
 - а) астенические
 - б) стенические
11. Из предложенных определений выберите те, которые по смыслу соответствуют:
 - а) эмоциям, б) настроению, в) страсти, г) аффекту.
 - а) Сильное кратковременное эмоциональное состояние, возникшее внезапно.
 - б) Яркое, сильное, возможно длительное эмоциональное состояние, направленное на удовлетворение потребностей.

- в) Длительное эмоциональное состояние, окрашивающее действия, мысли и поведение человека.
- г) Выражение в переживании отношения человека к окружающей действительности и к самому себе.

12. Высокий уровень развития специальных способностей называют:

- а) одаренностью
- б) талантливостью

13. Человек появляется на свет:

- а) с общими способностями
- б) с задатками
- в) со специальными способностями

14. Способности проявляются:

- а) в знаниях, умениях, навыках
- б) в динамике приобретения знаний, умений, навыков

15. Индивидуально- психологические особенности личности, которые проявляются в конкретной сфере и являются условием успешной работы в ней, характеризуют:

- а) темперамент
- б) волю
- в) способности

16. Закончите предложения, которые соответствуют вашему характеру.

- а) Мне трудно назвать себя волевым человеком потому, что...
- б) Мои друзья считают меня волевым человеком из-за того, что...
- в) Я считаю себя волевым человеком потому, что...
- г) Некоторые знакомые называют меня безвольным из-за того, что...

Для того чтобы дать обоснованный ответ, проанализируйте основные волевые качества человека.

17. В течение пяти лет девушка поступала в один и тот же институт и каждый год не набирали нужного количества проходных баллов. Но на пятый год поступления её мечта осуществилась. Какие основные волевые качества преобладали у девушки? Ответ обоснуйте.

18. Волевое качество человека, направленное на активное, старательное и систематическое исполнение принятых решений, - это:

- а) настойчивость
- б) самостоятельность
- в) исполнительность

19. Из предложенных определений выберите те, которые по смыслу соответствуют: а) целеустремленности; б) самообладанию; в) самостоятельности; г) решительности; д) настойчивости.

- а) Умение человека принимать своевременные, обоснованные и твердые решения и превращать их в жизнь.
- б) Волевое качество, благодаря которому человек может мобилизовать свои силы для относительно длительной борьбы с трудностями, встречающимися при достижении целей.
- в) Умение не поддаваться влиянию различных факторов, которые могут отвлечь человека от достижения поставленной цели.
- г) Волевое качество, помогающее людям управлять своими мыслями, чувствами, действиями и поступками.
- д) Способность человека подчинять свои действия целям, которые необходимо достигнуть.

20. Вспомните уроки литературы и охарактеризуйте образ «лишнего человека» с позиции основных этапов волевого процесса.

21. Решительный и торопливый- это синонимы?

- а) да

б) нет

Ответ поясните (для этого воспользуйтесь словарями).

22. Сознательное регулирование человеком своего поведения и деятельности, выраженное в умении преодолевать внутренние и внешние трудности при совершении целенаправленных действий, - это:

а) темперамент

б) характер

в) воля

23. Укажите правильный ответ. Когда мы говорим «человек с характером», «мямля», то подразумеваем:

а) свойства темперамента

б) волевые черты характера

в) оба ответа верны

г) оба ответа неверны

24. Основой характера является:

а) воля

б) эмоции

в) способности

25. В течение жизни у человека могут изменяться:

а) черты характера

б) темперамент

в) оба ответа верны

г) оба ответа неверны

26. Неповторимое индивидуальное сочетание, или совокупность особенностей личности, - это:

а) характер

б) темперамент

27. Заполните таблицу.

Характеристика типов темперамента

№ п/п	Характеристика	Холерик	Сангвиник	Флегматик	Меланхолик
1	Поведение				
2	Эмоции				
3	Настроение				
4	Адаптация				
5	Терпение				
6	Общительность				
7	Отношение к критике				
8	Отношение к новому				

28. Поговорка «Семь раз отмерь, один раз отрежь» характеризует:

а) сангвиника

б) меланхолика

в) флегматика

г) холерика

29. Укажите особенности, которые характеризуют холерика:

а) энергичность

б) выдержанность

в) переменчивость в движениях

г) сосредоточенность внимания

- д) общительность
- е) подвижность
- ж) порывистость в движениях
- з) ровное и спокойное настроение
- и) возбужденное состояние
- к) невыразительность речи
- л) быстрая приспособляемость к новой обстановке
- м) громкая речь

30. Выберите те из определений, которые по смыслу соответствуют понятиям: а) холерик, б) флегматик, в) сангвиник, г) меланхолик.

а) Склонность к переживанию, вялость, застенчивость и робость при общении с незнакомыми людьми, быстрая утомляемость, сдержанность речи и движений.

б) Энергичность, порывистость, неуравновешенность, быстрота смены настроения, работоспособность, склонность к лидерству

в) Медлительность, сосредоточенность внимания, терпеливость, слабость внешних проявлений, уравновешенность, пассивность, работоспособность, вдумчивость

г) Жизнерадостность, уравновешенность, общительность, богатство и выразительность мимики, часто меняющиеся привязанности, легкость переживания неудач.

31. Приведите особенности, которые характеризуют флегматика:

- а) повышенная активность
- б) длительная работоспособность
- в) энергичность
- г) сосредоточенность внимания
- д) вспыльчивость
- е) молчаливость
- ж) терпеливость
- з) общительность
- и) стойкие формы поведения
- к) непоседливость
- л) быстрая переключаемость
- м) бедность движений

32. Приведите примеры разных типов темперамента.

33. Из предложенных определений выберите те, которые по смыслу соответствуют: а) темпераменту, б) экстраверсии, в) интроверсии.

а) Ориентация на свои ощущения, впечатления и мысли; внешнее спокойствие, небольшой круг знакомых, погружение в воспоминания.

б) Динамическая характеристика психической деятельности.

в) Ориентация на происходящее вокруг, на внешние впечатления, легкость вступления в контакт, любовь к рискованным действиям.

34. Раскройте сущность понятия «личность». Какая функция общения играет ведущую роль в процессе становления личности?

35. Конкретный человек со своеобразными физическими, физиологическими, психологическими, социальными качествами и свойствами - это:

а) личность

б) индивидуальность

Ключ к тесту

1-в

2-г

3-д

4-а

5-а,б

6-б

7-Холерик-сильные эмоции, флегматик -слабые, сангвиник -поверхностные, меланхолик – глубокие, длительные.

8-Взаимосвязь цвета и настроения.

9-а)настроение, б)страсть, в)аффект.

10-б

11-а-г, б-в, в-б, г-а.

12-б

13-б

14-б

15-в

17-целеустремлённость, настойчивость.

18-в

19-а-д, б-г, в-в, г-а, д-б.

20-«Лишний человек-принимает хорошие решения, но не доводит свои начинания до конца, т.е. полное отсутствие четвёртого этапа волевого процесса.

21-б

Ожегов С.И. Словарь русского языка.

Решительный-1. Твёрдый в поступках, неколеблющийся. 2. Исполненный твёрдости, непреклонности.

Торопливый-склонный торопиться, поспешный, быстрый.

22-в

23-б

24-а

25-а

26-а

28-в

29-а, в, д, е, ж, и, л, м.

30-а-б, б-в, в-г, г-а.

31-б, г, е, ж, и, м.

32-1-холерик

2-сангвиник

3-флегматик

4-меланхолик

33-а-б, б-в, в-а.

34-Личность-это человек, включённый в систему общественных отношений; он формируется в общении. Совместной деятельности и при этом приобретает социальные качества для самостоятельной деятельности. В процессе становления личности ведущей функцией общения является формирующая.

35-б.

Критерии оценки

«5»-42-40 б.

«4»-40-32 б.

«3»-32-22 б.

«2»-21 б.

ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Промежуточная аттестация по учебной дисциплине «Деловое общение» проводится в форме дифференцированного зачета. Форма контроля проводится в виде письменного выполнения задания.

Критерии оценок

- «5» - Работа выполнена полностью.
- Содержание полностью соответствует теме.
- Фактические ошибки отсутствуют
- Содержание излагается последовательно, дана характеристика всех свойств и качеств личности.
- Работа отличается точностью словоупотребления, богатством словаря, разнообразием используемых синтаксических конструкций.
Допускаются 1-2 неточности, описки.
- «4» - Работа выполнена полностью.
- Содержание соответствует теме.
- Имеются незначительные нарушения последовательности в изложении мыслей, единичные фактические неточности.
- Стиль работы отличается единством и логикой, последовательностью изложения мыслей.
- «3» - В работе допущены отклонения от темы.
- Работа достоверна в главном, но в ней имеются отдельные фактические неточности.
- Допущены отдельные нарушения последовательности изложения.
- Беден словарь, однообразны употребляемые синтаксические конструкции.
- Стиль работы не отличается единством.
- «2» - Работа не соответствует теме.
- Допущено много фактических неточностей.
- Нарушена последовательность изложения мыслей в работе.
- Нарушено стилевое единство текста.

Методические указания

по составлению общего психологического портрета

Психологический портрет личности – это комплексная психологическая характеристика человека.

Цель: формирование навыков описания и анализа психологического портрета личности.

Задачи:

- выработать умения, которыми должен владеть профессионал для успешной работы по специальности;
- продемонстрировать знание обучающимися законов психологии для правильной организации нравственного самовоспитания человека;
- помочь освоению выбранной профессии.

Методические рекомендации.

Общие требования по выполнению работы.

1. Внимательное изучение теоретического материала по разделу «Индивидуально-психологические особенности личности» (по рекомендованным пособиям).
2. Внимательное изучение результатов тестов и обработка полученной информации по различным компонентам психологического портрета.
3. Обучающиеся должны при составлении психологического портрета включить характеристику всех компонентов, свойств и качеств личности, а именно:
 - 1) Пол, возраст, статус.
 - 2) Темперамент.
 - 3) Психологическое здоровье.
 - 4) Интеллект.
 - 5) Черты характера.
 - 6) Волевые качества.
 - 7) Отношение к обществу.
 - 8) Отношение к жизни.
 - 9) Какие качества личности помогут тебе в освоении выбранной профессии.
 - 10) Положительные и отрицательные черты, способы коррекции черт личности.

ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ В ФОС

Дата внесения изменений	Содержание внесенных изменений	Подпись преподавателя, внесшего изменения	Расшифровка подписи	Подпись председателя ПЦК